

CAPITOLATO PER L'APPALTO DEL SERVIZIO SAAS DI MANUTENZIONE E SUPPORTO DELLA PIATTAFORMA PER LA GESTIONE AUTOMATIZZATA DELLE ATTIVITÀ DI BIBLIOTECA E DEL DISCOVERY TOOL DELLA BIBLIOTECA DELLA SCUOLA NORMALE SUPERIORE.

Art. 1 - Oggetto dell'appalto

Il presente capitolato contiene le condizioni e le modalità di effettuazione a cura dell'Impresa appaltatrice (di seguito per brevità indicata come "Impresa" o "Appaltatore") del Servizio SaaS di manutenzione e supporto della piattaforma per la gestione automatizzata delle attività di biblioteca (Library Service Platform, LSP) e del discovery tool della Biblioteca della Scuola Normale Superiore, della *durata di tre anni rinnovabile per ulteriori due anni*, a favore della Biblioteca della Scuola Normale Superiore (di seguito per brevità indicata come "Biblioteca" o "Amministrazione").

Art. 2 – Specifiche del servizio

L'Appaltatore è tenuto a garantire le seguenti caratteristiche essenziali e irrinunciabili dell'architettura e dei servizi ad essa connessi. La mancanza di anche una sola di esse comporterà l'esclusione dalla gara per insussistenza dei requisiti minimi.

Nell'ambito delle specifiche del servizio descritte nel presente articolo, l'operatore potrà inoltre offrire, a sua discrezione, funzionalità aggiuntive la cui mancanza non comporterà l'esclusione dalla gara per difetto dei requisiti tecnici minimi. Tali funzionalità aggiuntive proposte dal concorrente saranno valutate nella tabella A dei criteri di valutazione, e sono quindi distinte dalle funzionalità facoltative, previste dalla tabella B relativa ai medesimi criteri.

I requisiti previsti dal presente capitolato e le eventuali funzionalità facoltative e aggiuntive devono essere già implementati e rilasciati alla data della presentazione dell'offerta. Le funzionalità, obbligatorie, facoltative e aggiuntive dovranno essere verificabili mediante l'accesso a una versione di prova della soluzione proposta, completa di accesso alla manualistica. La mancanza dei dati di accesso all'ambiente di prova comporta l'esclusione dalla gara. L'offerta dovrà fornire, per ciascuna funzionalità del LSP e del discovery tool, le istruzioni per la relativa verifica nell'ambiente di prova.

2.1 Requisiti di carattere generale

2.1.1. Infrastruttura

La soluzione proposta deve avere le seguenti caratteristiche:

- a. deve essere fornita in modalità SaaS (Software as a Service), al fine di garantire adeguati livelli di presidio e continuità di servizio h24;
- b. deve essere hosted in cloud con data center situato in Europa, al fine di soddisfare i dettami normativi in termini di trattamento dei dati personali;
- c. deve essere hosted in infrastruttura iscritta nel Registro AgID dei Cloud service provider (CSP) qualificati, preferibilmente di proprietà dello stesso fornitore della soluzione;
- d. deve consentire una gestione unificata di materiali a stampa, elettronici e digitali (ovvero digitalizzati), e rendere disponibili agli utenti finali il loro recupero e fruizione/circolazione; l'ambiente gestionale deve consistere di un'unica piattaforma integrata, senza necessità di ulteriori applicativi;
- e. deve offrire, sia per il LSP sia per il discovery tool, un'interfaccia web-based sia per l'utente finale, sia per l'operatore, disponibile almeno in lingua italiana e in lingua inglese, con possibilità di scelta da parte dell'utente/operatore, e deve essere compatibile con la versione più recente di tutti i principali applicativi di navigazione disponibili;
- f. deve consentire a più bibliotecari, sia da postazioni dislocate presso le diverse sedi della Biblioteca, sia da postazioni remote, di accedere simultaneamente al sistema e di operare sui dati condivisi in modo concorrente;
- g. deve essere garantito un numero di account utente staff sufficiente per le esigenze della Biblioteca (almeno 50 concorrenti);
- h. la soluzione deve garantire la rispondenza del sistema gestionale e del discovery tool ai requisiti di accessibilità riportati in: Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (<http://www.w3.org/TR/2008/REC-WCAG20-20081211/>), Level A e AA.;
- i. la soluzione proposta deve supportare almeno i seguenti formati bibliografici e standard: Unimarc, Marc21, Dublin Core, MarcXML, UTF8, BIBFRAME, LOD (Linked Open Data), KBART, OAI-PMH, NCIP2, SIP2, EDI, EOD, Z39.50, SRU, RFID, SUSHI, COUNTER, JSON, XML, MODS, IIIF. Il formato Unimarc Bibliographic deve essere supportato sia come formato per la catalogazione originale e derivata, sia come formato di importazione ed esportazione dati;
- j. sia il sistema gestionale che il discovery tool devono disporre di un ambiente di produzione e di uno distinto di test, disponibili 24 ore su 24;
- k. sia il sistema gestionale che il discovery tool devono permettere l'utilizzo di apposita manualistica, help contestuale e/o video corsi, in modalità online.

2.1.2 Sicurezza

La soluzione deve garantire:

- a. la conformità con le Misure Minime per la sicurezza informatica della PA definite dalla circolare dell'Agenzia per l'Italia Digitale – AgID, 18 aprile 2017 n.2, ed essere dotata di certificazioni per la sicurezza informatica (esempio ISO 27001);
- b. la conformità al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati – GDPR (General Data Protection Regulation), Regolamento UE 2016/679, ed essere dotata di adeguate certificazioni di sicurezza e conformità ai requisiti di privacy (ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, ISO 22301, ISO 27701);
- c. backup periodico dei dati e della configurazione del sistema, di cui dovrà essere specificata la frequenza.

2.1.3 Indice centralizzato delle risorse elettroniche

Disponibilità di un indice centralizzato gestito e continuamente aggiornato dal produttore della soluzione proposta con i metadati dei contenuti degli editori, aggregatori, fornitori ecc. che pubblicano o distribuiscono risorse elettroniche. La soluzione, in un unico ambiente di gestione, dovrà poi supportare un flusso di lavoro per selezionare e rendere ricercabili dagli utenti sia le

risorse sottoscritte sia, tra quelle liberamente accessibili, le risorse più rispondenti alle esigenze informative degli utenti. L'indice, opportunamente personalizzato, dovrà quindi consentire una ricerca simultanea su una porzione molto vasta delle varie tipologie di risorse elettroniche disponibili in rete (articoli di periodici, testi, e-books, immagini e video, dati primari della ricerca, prodotti della ricerca provenienti da archivi ad accesso aperto, citazioni provenienti da banche dati bibliografiche, risorse liberamente disponibili in Internet, ecc.), sia commerciali che in libero accesso. La soluzione dovrà consentire di definire nell'interfaccia utente ambiti di ricerca che combinino i contenuti dell'indice con quelli delle collezioni locali. All'indice deve poi essere necessariamente collegato il *link resolver* della soluzione proposta.

2.1.4 Integrazione

La soluzione deve prevedere:

- l'integrazione automatica del discovery tool con i dati del sistema gestionale in modo da offrire all'utente un punto di accesso unificato per la ricerca in tutte le collezioni, sia analogiche che digitali, possedute/sottoscritte dalla Scuola Normale e dalle eventuali biblioteche convenzionate o disponibili ad accesso aperto, e per l'utilizzo di tutti i servizi erogati dalla Biblioteca;
- l'acquisizione in tempo reale, da parte del discovery tool, delle modifiche intervenute nelle holding e negli item a livello di sistema gestionale; gli aggiornamenti dei record bibliografici devono essere visualizzati nel discovery tool non oltre il giorno successivo alla data di intervento;
- la possibilità di configurare il profilo di publishing dal gestionale verso il discovery tool (programmazione, tipologie di record e inventari da pubblicare, opzioni di arricchimento dei dati, ecc.);
- la possibilità di configurare il publishing via OAI-PMH, o altri protocolli, da e verso cataloghi esterni (ad es. ACNP, IRIS, Google Scholar, ecc.).

2.1.5 Sistema di autenticazione con metodi standard

La soluzione deve garantire l'autenticazione con metodi standard come Active Directory, LDAP, SAML, SAML2, CAS, Azure e sistemi di Identity service proprietari, sia per il sistema gestionale che per il discovery tool.

Entrambi gli applicativi devono prevedere l'autentica con credenziali istituzionali (tipicamente nome.cognome@sns.it) tramite colloquio con i servizi di autentica della Scuola Normale Superiore, per consentire agli utenti di accedere attraverso le proprie credenziali di ateneo.

Al contempo devono essere in grado, per gli utenti non istituzionali, di permettere l'accesso con credenziali locali descritte nel database utenti del sistema gestionale, tramite un servizio di Identity Service dedicato.

Potrà essere prevista anche l'autentica con credenziali derivanti dai social network (es.: Facebook, Twitter, ecc.).

Per il discovery tool potrà essere prevista una pagina di login che permetta di fruire dei diversi sistemi di autentica, selezionandoli tra quelli disponibili.

2.1.6 Web services

La soluzione deve garantire l'esposizione di API standard (es. REST) sulle principali funzionalità per consentire l'integrazione con altri sistemi/applicativi in uso alla Scuola Normale Superiore.

Tramite le API deve essere possibile l'accesso ai dati e a flussi di lavoro nei diversi ambiti del sistema gestionale, vale a dire: acquisizioni, risorse, configurazione e amministrazione, risorse elettroniche, corsi, circolazione, reportistica.

Anche per il discovery tool devono essere disponibili API per l'accesso ai dati e a flussi di lavoro, ad es.: ricerca, configurazione, preferiti, traduzioni, deep link.

I metodi disponibili devono essere, nella maggior parte dei casi, GET, PUT, POST e DELETE.

Tramite API deve essere possibile accedere sia all'architettura in produzione che a quella di test (sandbox).

La soluzione deve inoltre permettere la definizione di webhook e la loro attivazione su particolari eventi quali la terminazione dei processi di sistema e la modifica del profilo di un utente.

2.1.7 Manutenzione e aggiornamento

La soluzione deve garantire la manutenzione correttiva ed evolutiva delle applicazioni. Nella manutenzione correttiva rientrano tutti gli interventi finalizzati a correggere anomalie o problematiche che dovessero emergere a fronte di eventuali malfunzionamenti del software. Vengono incluse nel servizio tutte le attività necessarie per correggere i malfunzionamenti, finalizzate al rilascio della correzione.

Con la manutenzione evolutiva, la ditta dovrà garantire gratuitamente il rilascio di nuove versioni del software e dei moduli concessi in licenza, offrendo ai clienti la possibilità di proporre miglioramenti, modifiche e nuovi servizi.

A seguito del rilascio di nuove versioni del software devono essere fornite:

- a. informazioni sulle nuove funzionalità disponibili (Release Notes);
- b. informazioni su eventuali bug conosciuti (Known issues) e sui tempi di risoluzione degli stessi;
- c. informazioni sui bug risolti con l'implementazione della nuova versione (Fixed issues);
- d. tutte le informazioni necessarie all'utilizzo delle nuove funzionalità implementate attraverso apposita manualistica, help contestuale e/o video corsi.

2.1.8 Servizio di assistenza

La soluzione deve prevedere un servizio di assistenza mediante help desk avente le seguenti caratteristiche:

- a. disponibilità 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana;
- b. attivazione tramite un sistema di ticketing "Customer Support", accessibile dallo staff della Biblioteca, oppure via mail, chat o telefono;
- c. risposta alle richieste in funzione della criticità del problema secondo le seguenti modalità e SLA (Service Level Agreement):
 - o il tracciamento delle richieste avverrà mediante sistema di ticketing, per fornire informazioni sullo stato di avanzamento delle richieste e per rendere disponibili dati di controllo e monitoraggio statistico del servizio;
 - o la gestione della segnalazione avverrà attraverso prestabilite procedure di presa in carico (apertura ticket), diagnosi e stima del tempo di risoluzione (problem determination), risoluzione (problem solving), conclusione (chiusura ticket) e comunicazione/aggiornamento all'utente;
 - o una volta individuata la soluzione ed effettuato l'intervento, il servizio di Help Desk provvederà a notificare a tutti gli utenti interessati la risoluzione dell'intervento. L'intervento verrà chiuso tenendo traccia delle modalità di risoluzione attuate, in modo da avere sempre disponibile un archivio storico, da cui attingere informazioni sulle modalità, funzioni coinvolte e tempi di risoluzione per richieste successive simili.

2.1.9 Prospettive di sviluppo e collaborazione

La soluzione, basata su tecnologie di nuova generazione, deve avere una roadmap di sviluppo condivisa con i clienti e definita per almeno i 12 mesi successivi, secondo un calendario prestabilito.

Il sistema di automazione deve garantire la possibilità di collaborare con biblioteche e consorzi che condividano la soluzione applicativa ed in particolare deve consentire lo scambio di record e metadati, la condivisione di buone pratiche, lo sviluppo di progetti di collaborazione e partnership per la gestione di dati e servizi per la creazione di reti di biblioteche.

La soluzione deve disporre di una community per la condivisione di idee ed esperienze: il vantaggio derivante dalle funzionalità collaborative consentirà di risparmiare tempo e sforzi e di usufruire di configurazioni, dati e modelli della community.

2.2 Library Service Platform

2.2.1 Architettura

- a. La soluzione deve consistere di un unico ambiente unificato e integrato, composto almeno dai seguenti moduli completi di tutte le funzionalità, e senza la necessità di utilizzare ulteriori applicativi:
 - Ricerca e gestione dei metadati
 - Catalogazione (per tutte le tipologie di risorse: fisiche, elettroniche, digitali)
 - Acquisizioni
 - Gestione delle risorse elettroniche (ERM)
 - Circolazione
 - Prestito interbibliotecario e document delivery
 - Gestione delle risorse digitali
 - Integrazione con la funzionalità Reading List
 - Reportistica
 - Anagrafica utenti
 - Amministrazione e configurazione del sistema.
- b. La soluzione deve garantire un'architettura per la gestione dei servizi di automazione bibliotecaria articolata su più livelli concatenati:
 - Gestione delle collezioni locali della Biblioteca (fisiche, elettroniche e digitali).
A questo livello deve essere prevista la possibilità di definire più Biblioteche, ciascuna delle quali suddivisa in più collezioni. Biblioteche e collezioni corrispondono ai dati di localizzazione delle copie fisiche presenti nei record di holding e sono associate a diverse modalità di servizio (scaffale aperto, scaffale chiuso, modalità mista, ecc.) e a diverse regole per i servizi di circolazione; una copia fisica deve poter essere associata ad una collezione temporanea, oltre che alla propria collezione permanente; deve essere prevista una gestione dettagliata dei magazzini remoti;
 - Servizio centralizzato per la selezione, descrizione, acquisizione e gestione delle risorse elettroniche a livello globale (comunitario), attraverso la disponibilità di un Knowledge Base che renda immediatamente disponibili e aggiornati i collegamenti alle principali collezioni elettroniche nazionali e internazionali (pacchetti predefiniti di riviste elettroniche, di libri elettronici, di immagini, banche dati, ecc.), e ai loro contenuti granulari, laddove presenti.
La disponibilità di questo servizio centralizzato deve essere funzionale alla ottimizzazione dell'intero flusso di lavoro nella gestione delle risorse elettroniche grazie anche alla integrazione del Knowledge Base con un catalogo condiviso e con i dati provenienti dai principali Authority File e vocabolari controllati internazionali. La Biblioteca deve poter attingere prima al Knowledge Base per le operazioni di selezione, descrizione e acquisizione delle risorse per poi completare il flusso attraverso l'attivazione dell'accesso e l'inserimento dei dati locali (privilegi di accesso, dati amministrativi, personalizzazioni, condizioni di accesso, note, ecc.). Deve essere inoltre assicurato il costante aggiornamento del Knowledge Base in modo tale da essere puntualmente allineato ai

cambiamenti di vario tipo che sempre più frequentemente intervengono nell'ambito dell'editoria elettronica (disponibilità di nuove collezioni, aggiornamento delle piattaforme tecnologiche, passaggi di titoli da un editore all'altro, ecc.).

- c. La soluzione deve prevedere la gestione dei profili utente e dei workflow (catalogazione, circolazione, acquisizione, ecc.), al fine di consentire una diversificazione delle modalità di accesso alle informazioni, sia in funzione dei privilegi degli operatori, sia in funzione delle diverse modalità operative (inserimento, modifica, cancellazione, ricerca, visualizzazione, stampa, ecc.). Tutti i profili individuali devono essere personalizzabili fino alla singola funzione, e impostati da un utente amministratore, che operi nell'applicazione senza alcuna restrizione, con l'ausilio di un'apposita area di amministrazione.
- d. La soluzione deve permettere di configurare specifici flussi di lavoro per gestire particolari servizi (es. rilegature, digitalizzazione, ecc.), permettendo di assegnare specifiche attività a determinate unità di lavoro e tracciando anche sul catalogo lo status delle copie interessate dal flusso.
- e. La soluzione deve prevedere strumenti per la modifica massiva delle principali entità del sistema (risorse bibliografiche, utenti, ordini, richieste, fornitori, ecc.), con cancellazione, modifica, sostituzione e spostamento di dati, anche mediante operazioni in batch.
- f. Le notifiche previste dai diversi moduli (es. a utenti, fornitori, ecc.) devono basarsi su template del fornitore, che siano interamente configurabili da parte del cliente nei diversi aspetti, compresa la possibilità di inserire loghi e indirizzi del mittente.
- g. Deve essere garantito un numero di account utente staff sufficiente per le esigenze della Biblioteca (almeno 50 utenti concorrenti). Ai fini della valutazione, il numero di account concorrenti dovrà essere specificato in sede di offerta.

2.2.2 Ricerca e gestione dei metadati

La soluzione deve prevedere:

- a. una struttura dei dati articolata su tre livelli (qui identificati con una terminologia esemplificativa):
 - o risorse fisiche: record bibliografico, holding, copie;
 - o risorse elettroniche: record bibliografico, collezione elettronica, portfolio (servizio di accesso);
 - o risorse digitali: record bibliografico, versione digitale, file fisici;
- b. la possibilità di aggiungere ad uno stesso record bibliografico dati gestionali di tipo fisico, elettronico e digitale;
- c. una ricerca semplice e una ricerca avanzata su un'ampia gamma di ambiti di ricerca (ad es.: tutti i record bibliografici, titoli fisici, titoli elettronici, titoli digitali, record di autorità, ordini, fatture, fondi, fornitori, licenze, richieste, utenti, corsi e reading list, depositi digitali); una ricerca avanzata su più campi con operatori booleani e diversi operatori di ricerca (ad es.: contiene, non contiene, frase esatta, è vuoto, non è vuoto);
- d. la ricerca, semplice e avanzata, deve includere anche i campi Unimarc locali, e deve prevedere opzioni di configurazione (es. scelta di quali campi utilizzare per la ricerca semplice e avanzata, creazione di indici di ricerca per i campi locali, ecc.);
- e. una ricerca per scorrimento, almeno sui seguenti indici: autori, titoli, soggetti, collocazioni;
- f. la possibilità di eseguire ricerche su campi e sottocampi Unimarc specifici (e sul loro contenuto), da utilizzare anche per filtrare set di record bibliografici;
- g. la possibilità di personalizzare la visualizzazione dei record brevi mostrati nei risultati della ricerca;
- h. la possibilità, dal record breve, di visualizzare una serie di informazioni collegate, quali ad es. il numero di ordini, la presenza di altri record bibliografici, le tipologie di dati gestionali e il

numero di entità per ciascuna tipologia (es. holding e copie fisiche, copie elettroniche, ecc.), con la relativa disponibilità a scaffale, l'identificativo del record per la pubblicazione nel discovery tool, in modo da poterlo ricercare nel backoffice del discovery tool stesso;

- i. la presenza di uno storico delle modifiche del record di holding e di copia, e di uno storico della circolazione della singola copia;
- j. la creazione di set (anche di diversi tipi, ad es. logici e statici, privati e condivisi) per varie entità, quali record, copie, utenti, ordini, fornitori, collezioni, ecc.;
- k. la possibilità di esportare i risultati della ricerca (es. in formato Excel);
- l. la possibilità di esportare record bibliografici completi (es. in formato xml);
- m. funzioni di importazione di record bibliografici (in formato Unimarc, Marc21 e Dublin Core, singoli o in gruppo), di ordini, di record di autorità nel formato Unimarc Authorities.

2.2.3 Catalogazione

La soluzione deve prevedere un editor di catalogazione completo e integrato, per la catalogazione originale e derivata, con le seguenti caratteristiche e funzionalità:

- a. la creazione e la modifica di record bibliografici, di holding, di copia e di autorità, con un passaggio fluido tra i vari livelli;
- b. il supporto completo a Unimarc Bibliographic 3rd ed., compresa la possibilità di definire campi locali. L'implementazione di Unimarc deve essere adeguatamente documentata nella manualistica;
- c. il supporto ai formati MARC21 Bibliographic, MARC 21 Holdings, Dublin Core;
- d. la creazione e la modifica di record bibliografici e di holding direttamente nei formati indicati ai punti precedenti (ovvero con una maschera di editing basata sui tag numerici e codici di sottocampo);
- e. la compatibilità con il codice nazionale di catalogazione REICAT (Regole italiane di catalogazione);
- f. la possibilità per l'utente amministratore di accedere, nell'area di configurazione, alla definizione di campi, sottocampi e indicatori per i formati supportati;
- g. la possibilità di inserire URL a risorse esterne in tutti i campi in cui ciò è previsto da Unimarc Bibliographic, garantendone il funzionamento nel discovery tool;
- h. il supporto per segni diacritici e caratteri non latini (greco, cirillico, ebraico, giapponese, cinese, arabo, ecc.);
- i. la possibilità di configurare messaggi di errore su campi e sottocampi, eventualmente anche con il blocco del salvataggio del record;
- j. l'integrazione nell'editor di informazioni contestuali sui campi del record bibliografico e di holding, personalizzabili dall'istituzione, per fornire assistenza alla compilazione;
- k. strumenti per il controllo dei punti di accesso; in particolare, sui campi 7xx, 6xx (almeno 606, 607, 617), 410 e 500 deve essere presente una funzione di scorrimento delle intestazioni, sia dai record di authority sia dai record bibliografici, con possibilità di visualizzare i record associati e di catturare l'intestazione stessa; la funzione di scorrimento e cattura deve essere disponibile anche sulle intestazioni non collegate a record di autorità;
- l. uno strumento integrato per la verifica delle collocazioni inserite nel record bibliografico (ad es. scorrimento delle collocazioni presenti in catalogo da attivare senza lasciare il record bibliografico);
- m. la possibilità di definire vocabolari controllati per la compilazione di specifici sottocampi Unimarc (inclusi i campi locali 9xx, 39x, 3x9), mediante selezione da un menu a tendina;
- n. la compilazione dei campi Unimarc senza la necessità di inserire manualmente la punteggiatura ISBD, tranne che nei campi scelti dall'istituzione (es. i campi 7xx); per la

visualizzazione del record nel repository la punteggiatura deve quindi essere generata automaticamente dal sistema, tenendo conto dei campi in cui è inserita manualmente;

- o. la presenza nell'editor, accanto al record che si sta editando, di una sezione contenente l'elenco dei record aperti, e da cui essi possano essere facilmente selezionati per essere nuovamente editati o chiusi; l'elenco deve rimanere disponibile anche dopo la chiusura della sessione corrente;
- p. la possibilità di visualizzare l'elenco delle holding associate al record bibliografico che si sta editando, e a partire da tale elenco la possibilità di editare facilmente i record di holding, di visualizzare l'elenco delle copie ed editarle;
- q. la possibilità, nei record di holding, di ospitare collocazioni basate sullo schema di classificazione locale adottato dalla Biblioteca, non corrispondente ad uno standard internazionale;
- r. funzioni avanzate per la gestione di holding e copie (ad es.: spostamento di holding da un record bibliografico a un altro, spostamento di copie da un record di holding a un altro, duplicazione, aggiungi a un set, esegui un processo, ecc.);
- s. la disponibilità di strumenti flessibili e personalizzabili (es. regole di normalizzazione) per la modifica di campi, indicatori, sottocampi e loro contenuto, in singoli record o su set di record; deve essere prevista la possibilità di applicare modifiche automatiche al momento del salvataggio del record (bibliografico, di holding o di authority);
- t. funzionalità per la catalogazione derivata:
 - o ricerca via Z39.50/SRU su cataloghi esterni italiani e stranieri, singoli o riuniti in profili di ricerca personalizzabili che consentano la ricerca cumulativa su più cataloghi. Devono necessariamente essere interrogabili i cataloghi delle seguenti istituzioni: Università di Pisa, Università di Firenze, Università di Siena, Opac SBN, Library of Congress, Bibliothèque Nationale de France;
 - o possibilità di interrogare il catalogo dell'istituzione come risorsa esterna, e di inserirlo in un profilo di ricerca cumulativa;
 - o conversione automatica del formato del record da MARC21 a Unimarc al momento dell'importazione;
 - o possibilità di configurare procedure automatiche personalizzate di modifica dei record importati da cataloghi esterni (es. tramite regole di normalizzazione);
- u. la creazione di template di catalogazione personalizzati e condivisi per:
 - o record bibliografici nei formati Unimarc, MARC21 e Dublin Core
 - o record di holding nel formato MARC21 holdings
 - o record di autorità nel formato Unimarc Authorities.

Deve essere possibile definire più template personalizzati per la stessa tipologia di record e per lo stesso tipo di materiale, selezionando campi e sottocampi e inserendo indicatori e stringhe di testo precompilate. Deve essere inoltre possibile integrare un record già esistente con un template;
- v. la presenza di uno strumento per l'individuazione di record duplicati, con segnalazione al momento del salvataggio del record;
- w. la possibilità di escludere dalla pubblicazione nel discovery tool singoli record bibliografici (e tutte le entità associate), singoli record di holding e relative copie, oppure un set di record bibliografici o un set di holding; la medesima possibilità deve applicarsi ai record di collezioni elettroniche e digitali con i relativi contenuti, e ai record relativi ai singoli servizi di accesso;
- x. uno storico delle modifiche ai record bibliografici, di holding, di copia, di authority, nonché alle entità relative alle risorse elettroniche e digitali (collezioni elettroniche e digitali, singoli servizi di accesso) con informazioni dettagliate almeno su data di modifica e nome dell'utente, con l'eventuale possibilità di determinare il contenuto della modifica;

- y. la presenza dei seguenti campi nel record di copia: barcode, numero di inventario, data di inventario, prezzo, tipo di materiale (selezionabile da un elenco personalizzabile), numero di esemplare (per individuare le pubblicazioni possedute in più copie), numero di volume, descrizione, policy di prestito, numero di ordine, data di ricezione, nota pubblica, nota interna, nota alla circolazione (ovvero una nota da visualizzare al momento del prestito e della restituzione), un campo per la registrazione del fondo a cui il libro appartiene (selezionabile da un elenco personalizzabile); per i periodici, campi relativi a numerazione e cronologia;
- z. la possibilità di assegnare vari status ad una copia, tra cui l'indicazione di "mancante", e vari status di processo (ad es. "in acquisto", "in transito", "on hold shelf", ecc.) visibili anche nel discovery tool;
- aa. un authority file con le seguenti caratteristiche:
 - o creazione di record di autorità locali nel formato Unimarc Authorities per autori persona, autori enti, soggetti, titoli uniformi;
 - o collegamento automatico del record di autorità ai record bibliografici, e correzione automatica delle forme varianti presenti nei record bibliografici;
 - o arricchimento dei record pubblicati nel discovery tool con i dati di autorità, in modo che l'utente possa ricercare anche tramite le forme varianti, e la ricerca per scorrimento autori e soggetti mostri i rinvii dalle forme varianti a quelle preferite;
 - o possibilità di utilizzare authority file condivisi (es. RAMEAU, MESH, Nuovo Soggettario, Library of Congress, BNF, GND, ecc.);
 - o possibilità di creare record di autorità direttamente dal record bibliografico, utilizzando l'intestazione inserita in uno dei campi Unimarc 7xx come forma preferita
- bb. gestione dell'intero processo di trattamento tecnico/amministrativo dei periodici a stampa in tutte le sue fasi: abbonamenti, rinnovi, ordini permanenti, informazioni sul posseduto, rilegature, ecc.;
- cc. per i periodici a stampa, la possibilità di creare, a partire dai corrispondenti record di holding e dai dati relativi agli ordini (sottoscrizioni, scambi, doni, ecc.), articolati piani di pubblicazione (schedulazione) in base alla loro specifica frequenza, per la gestione della ricezione dei fascicoli e per l'invio automatico dei solleciti. La soluzione deve gestire anche periodicità irregolari e fascicoli non previsti (supplementi, indici, ecc.);
- dd. gestione dei periodici integrata con la catalogazione, con la gestione amministrativa e con la circolazione;
- ee. articolazione su due distinti livelli dei dati delle risorse elettroniche che consentono, a partire da un record bibliografico, la configurazione e la personalizzazione del servizio di accesso:
 - o livello delle collezioni (pacchetti di periodici elettronici, libri elettronici, ecc.)
 - o livello dei singoli titoli in esse contenuti (periodici elettronici, libri elettronici).

I parametri inseriti al primo livello devono definire i collegamenti a livello generale (alla piattaforma editoriale). L'architettura informativa della soluzione deve far sì che questi dati siano trasmessi a cascata a tutti i titoli inclusi nella collezione.

Al secondo livello devono quindi essere inseriti i parametri tecnici che, combinati con quelli "generali", creano i collegamenti specifici a ciascun titolo su quella determinata piattaforma editoriale.

Allo stesso tempo questa struttura deve consentire, quando necessario, una distribuzione dei dati più flessibile, e soprattutto essere predisposta per poter sovrascrivere le impostazioni dettate dal rapporto gerarchico appena descritto. Sia al primo che al secondo livello devono poi essere inserite, suddivise in diversi moduli, tutte le informazioni di varia natura che contribuiscono a caratterizzare e personalizzare il servizio di accesso, nel primo caso a livello di collezione (per es. licenza, tipo di accesso, momentanee interruzioni del

servizio, ecc.), nel secondo con quelle specifiche per ciascun titolo (note di vario tipo, annate disponibili per un periodico, ecc.);

- ff. la presenza dei seguenti campi nel record dei servizi di accesso: disponibilità del servizio di accesso, data di attivazione, tipologia di risorsa, URL di accesso e relativi parametri di configurazione, piattaforma COUNTER, annate di copertura, numero di ordine, modello di acquisto, licenza, nota pubblica, nota interna.

2.2.4 Acquisizioni

La soluzione deve prevedere:

- a. funzioni di acquisto integrate con la gestione del catalogo per il controllo di documenti già presenti, documenti presenti in edizioni diverse, documenti richiesti in prestito interbibliotecario, ecc.;
- b. funzioni di acquisto in grado di interfacciarsi con le piattaforme dei fornitori tramite EDI o specifiche applicazioni di importazione dei dati. La soluzione deve poter integrarsi con *API* (*Application Programming Interface*) funzionali alla definizione di profili di importazione di record bibliografici e dei relativi dati amministrativi (ordini, fatture, ecc.) dai principali servizi di fornitura di libri per ottimizzare i flussi di lavoro (evitare la duplicazione dei processi, ridurre i tempi, ridurre le attività manuali di inserimento dati, ecc.);
- c. funzioni di acquisto integrate con l'anagrafe utenti;
- d. funzioni di acquisto integrate con l'anagrafe fornitori;
- e. produzione e invio di lettere ai fornitori, con possibilità di personalizzare la messaggistica in base al tipo di ordine (fisico, elettronico, in continuazione, periodico) e all'andamento dell'ordine (sollecito, annullamento, arrivo del volume, ecc.);
- f. produzione e invio di lettere ai proponenti dell'acquisto, con possibilità di personalizzare la messaggistica in base all'andamento dell'ordine (sollecito, annullamento, arrivo del volume, ecc.);
- g. gestione completa del flusso di lavoro per ogni tipo di materiale di diverso formato/supporto (fisico, elettronico, in continuazione, periodico): ordine, approvazione dell'ordine, invio dell'ordine, ricezione materiale, attivazione risorsa elettronica, ricezione fattura, caricamento fattura, chiusura ordine, annullamento dell'ordine, sollecito, rinnovo ordini in continuazione e periodici;
- h. invio degli ordini anche per set giornalieri trasmessi in automatico in base al tipo di ordine, al metodo di acquisto, al fornitore, ecc.;
- i. invio "fittizio" degli ordini, quando richiesto, solo come step tecnico interno del flusso di lavoro per consentire il passaggio alle fasi successive (ricezione, fatturazione ecc.);
- j. funzioni avanzate di gestione dei singoli ordini (sostituzione del record bibliografico, aggiornamento del record bibliografico, modifica del budget, modifica del fornitore, ecc.);
- k. funzioni avanzate di gestione di set di ordini (modifica del budget, del fornitore, del metodo di acquisizione, dello status, ecc.);
- l. funzioni di importazione automatica di fatture in formato XLSX e EDI;
- m. funzioni di ricerca avanzate per il puntuale recupero di set di ordini in base ai vari parametri inseriti nei dati gestionali;
- n. possibilità di creazione di template in base al fornitore, al budget, al tipo di ordine, ecc.;
- o. gestione dell'anagrafica fornitori con possibilità di definire per lo stesso fornitore profili diversi in base alla tipologia di materiale;
- p. gestione dei budget con possibilità di creare strutture gerarchiche (es budget delle monografie suddiviso in budget delle monografie italiane e budget delle monografie straniere, ecc.) per verificare agevolmente, anche in forma grafica, l'andamento della spesa di ciascun segmento del bilancio annuale per l'acquisto di materiale bibliografico;

- q. possibilità di scegliere la procedura di rinnovo dei budget e/o degli ordini tra automatica e manuale al momento del passaggio al nuovo anno, in base alla policy amministrativo-contabile della propria amministrazione;
- r. possibilità di utilizzo di valute straniere, anche per lo stesso fornitore.

2.2.5 Servizi interbibliotecari (ILL e DD)

La soluzione deve prevedere:

- a. piena integrazione con tutto il sistema (circolazione, catalogazione, acquisizioni, discovery tool, ERM – Electronic Resource Management);
- b. funzioni integrate con la gestione del catalogo per il controllo di documenti già presenti, documenti presenti in edizioni diverse, documenti richiesti in acquisto, ecc.;
- c. funzioni integrate con l'anagrafe utenti per verificare i diritti di accesso al servizio: utente istituzionale, tessera valida, numero massimo di richieste, blocchi, ecc.;
- d. funzioni in grado di interfacciarsi con le più diffuse piattaforme di resource sharing, fra cui almeno ILL-SBN;
- e. produzione e invio di lettere alle biblioteche partner, con possibilità di personalizzare la messaggistica in base al tipo di richiesta (documento fisico, elettronico, in prestito, in copia) e al suo andamento (sollecito, annullamento, arrivo del volume, ecc.);
- f. produzione e invio di lettere ai richiedenti, con possibilità di personalizzare la messaggistica in base all'andamento della richiesta (sollecito, annullamento, arrivo del volume ...);
- g. supporto dei principali standard di integrazione: NCIP, ARTEmail, ISO, email, SLNP, BLDSS, external systems, RapidILL;
- h. gestione dei partner, con possibilità di importazione da fonti esterne (es. Anagrafe delle biblioteche italiane);
- i. possibilità di inviare documenti elettronici all'utente direttamente dalla richiesta;
- j. possibilità di gestione di un budget dedicato a questo servizio.

2.2.6 Servizi di circolazione

La soluzione deve prevedere:

- a. la gestione automatizzata attraverso il sistema gestionale dei servizi di prestito, rinnovo, prenotazione (di materiale in prestito o disponibile a scaffale) e consultazione in sede, presso le sale di lettura, di tutto il patrimonio della Biblioteca;
- b. il rinnovo e la prenotazione dei materiali in piena autonomia da parte degli utenti attraverso il discovery tool;
- c. l'integrazione con sistemi di self-check per il prestito e la restituzione dei materiali;
- d. la possibilità di definire un alto numero di policy per le copie bibliografiche;
- e. la possibilità di definire un alto numero di gruppi utente;
- f. la possibilità di definire regole di prestabilità e prenotabilità (compreso il booking, ovvero la riserva anticipata di una risorsa per un determinato periodo di tempo) configurabili in base a diversi parametri quali:
 - o policy di copia
 - o gruppo utente
 - o tipologia di materiale (libri, periodici, risorse multimediali, carte geografiche, risorse elettroniche locali, ecc.)
 - o localizzazione (sede della biblioteca, collezioni predefinite o settori disciplinari)
 - o status di copia (in acquisto, in prestito, mancante, in transito, smarrito, prenotato, richiesto in prestito interbibliotecario, ecc.)
 - o tipologia di personale in staff (catalogatore, addetto alla circolazione, ecc.).

Tali parametri possono essere tutti o solo in parte presenti in ciascuna regola di configurazione;

- g. la possibilità di definire insiemi di regole di prestabilità, prenotabilità e booking distinti per modalità di servizio (scaffale aperto, scaffale chiuso, magazzino remoto);
- h. la possibilità di configurare il limite al numero di prestiti ammessi in relazione al gruppo utente, alla localizzazione, alla sede della biblioteca, alla policy di copia e alla tipologia di materiale;
- i. la possibilità di gestire il prestito in sala di lettura, anche tramite il meccanismo della riserva, configurabile per più giorni;
- j. la possibilità di modificare provvisoriamente le regole di prestabilità e prenotabilità predefinite per la localizzazione permanente; ad esempio, deve consentire la fruizione della stessa copia in prestito locale e nella sala di lettura con regole diverse (durata del prestito, numero di prestiti, rinnovo, ecc.);
- k. la possibilità di assegnare automaticamente uno status di copia *smarrito* quando le copie non vengono restituite dal prestito dopo un lasso di tempo configurabile per ciascuna policy di copia;
- l. la possibilità di configurare più sistemi di notifica all'utenza, diversificati a seconda della prestabilità, prenotabilità e status della copia, vale a dire, ad esempio:
 - o notifica per prestiti in scadenza entro pochi giorni (promemoria)
 - o notifica per prestiti in scadenza in giornata
 - o notifiche a intervalli regolari per i prestiti scaduti
 - o notifica per copia smarrita
 - o notifica per avvenuta prenotazione all'eventuale titolare del prestito attivo
 - o notifica di disponibilità della copia prenotata
 - o notifica di cancellazione della prenotazione
 - o notifica per il richiamo di una copia in prestito
 - o notifica della situazione utente per prestiti e prenotazioni in corso
 - o notifica delle prenotazioni in attesa di ritiro della copia dagli scaffali delle prenotazioni
- m. la possibilità di definire, in base al gruppo utente e alla localizzazione, punti di ritiro diversi per le copie prenotate;
- n. la possibilità di gestire code di prenotazioni attive per la stessa copia;
- o. la possibilità per gli utenti di creare autonomamente tramite il discovery tool, o dal back-office del sistema gestionale rivolgendosi al bancone, le seguenti tipologie di richieste:
 - o prenotazioni per copie in prestito
 - o prenotazioni per copie conservate a scaffale chiuso o al magazzino remoto
 - o digitalizzazione
 - o booking (riserva anticipata di una risorsa, come una copia o uno spazio fisico, per uno specifico periodo)

Per ciascuna di tali richieste deve essere possibile configurare un livello di priorità;

- p. che il limite al numero di richieste ammesse per ciascuna delle tipologie di cui al punto "o" sia configurabile in relazione al gruppo utente, alla localizzazione, alla sede della biblioteca, alla policy di copia e alla tipologia di materiale;
- q. la possibilità di definire i tempi di transito per la movimentazione di copie tra sedi diverse e più in generale per la ricollocazione a scaffale di copie in movimentazione o rientrate dal prestito o dalla consultazione in sede;
- r. la possibilità di definire regole di rinnovo automatico dei prestiti;
- s. la possibilità di gestire modifiche massive della data di restituzione;
- t. la possibilità di gestire prestiti e restituzioni in modalità offline, per consentire la continuità del servizio in assenza di connessione;

- u. la possibilità di tracciare nell'applicativo le copie consultate in sede (in-house) e permettere di elaborare le opportune statistiche d'uso;
- v. la possibilità di configurare più calendari di apertura e chiusura della Biblioteca, distinti per ciascuna sede; la configurazione degli orari e delle date del calendario deve riflettersi sui servizi di prestito, rimodulandone durata e scadenze;
- w. la possibilità di visualizzare in back-office, in tempo reale, per ciascun utente:
 - o l'elenco di tutti i prestiti attivi con le relative informazioni di dettaglio (scadenza, ritardo, smarriti, blocchi, ecc.)
 - o l'elenco di tutte le prenotazioni attive
 - o lo storico dei prestiti
- x. la possibilità di modulare blocchi di sospensione dell'utente dai servizi di circolazione in base a criteri definiti localmente, tra i quali una sospensione di durata pari al ritardo accumulato;
- y. la possibilità di definire un *grace period* (periodo che non genera blocchi) in caso di ritardo nella restituzione dei prestiti, modulabile per le diverse regole di prestabilità;
- z. la possibilità di avere blocchi manuali, cioè inseriti e rimossi dallo staff con un'opportuna azione, oppure automatici, cioè generati e rimossi dal sistema;
- aa. la possibilità di personalizzare il meccanismo dei blocchi automatici ai servizi di circolazione in base al verificarsi di determinati eventi, ad esempio: prestito in ritardo, prestito smarrito, prestito non rinnovabile, volume richiesto da altro utente, ecc.;
- bb. la possibilità di definire blocchi locali, da attribuire manualmente agli utenti e tali da prevenire l'erogazione di uno, alcuni o tutti i servizi della circolazione;
- cc. la possibilità che il sistema generi avvisi a video ben visualizzabili all'operatore quando l'utente che richiede un servizio ha un blocco; deve essere tuttavia data possibilità all'operatore, se in possesso di determinati diritti, di ignorare l'avviso e procedere con l'erogazione del servizio.

2.2.7 Course reading e reading list

La soluzione deve prevedere:

- a. una efficace gestione dei materiali previsti nelle bibliografie di corsi e seminari;
- b. l'interoperabilità tra la piattaforma di gestione della Biblioteca e le più diffuse piattaforme di e-learning e di supporto alla didattica, in particolare con l'importazione di informazioni da sistemi esterni;
- c. la gestione delle bibliografie di corsi e seminari almeno a livello manuale e tramite web service;
- d. la definizione dei corsi dell'anno accademico, che comprende un set minimo di informazioni tra le quali: codice del corso, nome, dipartimento che lo gestisce, data di inizio, data di termine, numero dei partecipanti, anno accademico, status (attivo/inattivo);
- e. la definizione delle liste di citazioni (reading list) e la loro associazione ad un corso; un corso può avere più liste di citazioni;
- f. la definizione delle citazioni che compongono le liste di citazioni e la loro gestione; una citazione è un riferimento da un testo / elemento del corso da studiare; una citazione può essere un libro, un articolo (entrambi in formato elettronico oppure cartaceo), documenti accessibili via web, siti web; le informazioni contenute devono identificare in maniera univoca la risorsa: autore/i, titolo, data di pubblicazione, editore, numero di pagine, ISBN/ISSN, una URL ad un sito web, volume, fascicolo, DOI; le citazioni possono riferirsi a copie in possesso della Biblioteca o possono contenere link a risorse esterne, anche gestite dalle piattaforme di e-learning.

2.2.8 Gestione degli utenti

La soluzione deve prevedere:

- a. la gestione dell'archivio degli utenti della Biblioteca e degli operatori in staff aggiornato nel tempo, incrementabile, editabile e gestito in piena autonomia da parte del cliente;
- b. l'inserimento di nuovi utenti in tale archivio, sia manualmente sia tramite procedure di importazione massiva da vari formati sorgente (ad esempio xml, xlsx, ecc.);
- c. un set di dati minimi presenti nell'anagrafica di ciascun utente così articolato:
 - cognome
 - nome
 - codice fiscale
 - data di nascita
 - più indirizzi tipizzati (es. residenza e domicilio)
 - più numeri di telefono (es. fisso e cellulare)
 - più indirizzi di posta elettronica, tra i quali indicare il preferito per ricevere le notifiche automatiche
 - gruppo utente (dato in base al quale si definisce il complesso dei servizi a cui l'utente ha diritto)
 - lingua predefinita (devono essere presenti almeno le opzioni italiano e inglese, per comunicazioni tramite il sistema di notifiche)
 - data di registrazione
 - data di scadenza
 - data dell'ultima modifica (manuale o import) per il profilo
 - data dell'ultima attività dell'utente
 - visualizzazione della fotografia dell'utente
 - indicazione di status dell'utente (attivo / inattivo)
 - campi destinati a ospitare in modo strutturato alcune informazioni locali tra le quali:
 - classe SNS di appartenenza
 - corso di studi SNS
 - macro aree MUR
 - tipologia utente (ad esempio allievo SNS o ricercatore esterno)
 - dato relativo all'ente di affiliazione
 - possibilità di definire un numero di identificativi che sono essi stessi chiavi di accesso al profilo utente e che sono interamente definibili dall'istituzione, ad esempio: Codice Fiscale, Numero di Badge, diversi identificativi per i social login (Twitter ID, Facebook ID, Google ID);
 - possibilità di definire blocchi all'utente, sia in maniera automatica (es. prestito in ritardo) che manuale (es. utente escluso per un periodo dalla Biblioteca) e tali che agiscano sull'erogazione dei servizi di circolazione (da personalizzare se su uno, alcuni o tutti); eliminazione dei blocchi creati sia manualmente che attraverso processi automatici;
 - un archivio di tutte le notifiche inviate all'utente nell'ambito dei servizi di circolazione, con la possibilità di stampare o reinviare una notifica già inviata;
 - possibilità di definire l'utente come delegato di un altro, attraverso l'identità di colui per il quale l'utente corrente agisce da delegato;
 - possibilità di caricare e conservare la documentazione locale, ad esempio quella richiesta all'atto dell'iscrizione, opportunamente digitalizzata;
 - possibilità di inserire note a cui assegnare, oltre al testo, una tipologia per la loro classificazione (generica, archivio, barcode, alla circolazione, ...); tali note devono essere visualizzate nel modulo della circolazione ogni volta che lo staff effettua operazioni per l'utente;

- d. la possibilità per gli operatori in staff, tramite l'anagrafica utenti o altro modulo del sistema, di abilitare o disabilitare un utente a specifici servizi in via permanente o temporanea;
- e. la possibilità di anonimizzare i dati degli utenti utilizzati per estrazioni analitiche;
- f. la possibilità di cancellare dall'anagrafica utenti del sistema uno o più utenti, appartenenti ad un insieme selezionato, con l'esclusione di quelli con attività in corso o blocchi attivi, mediante procedure manuali o massive, secondo criteri locali;
- g. una profilazione granulare dei privilegi degli utenti staff in modo tale da definire per ciascuno di essi il livello di autorizzazione alle singole attività del sistema.
I livelli di autorizzazione devono andare, per ciascun ambito e funzionalità, dalla sola lettura dei dati ad un insieme di privilegi via via crescente fino al controllo completo nell'ambito di riferimento;
- h. la possibilità di attribuire a uno o più utenti il ruolo di amministratore, in grado di eseguire autonomamente, senza necessità di intervento del fornitore, configurazioni e operazioni funzionali all'erogazione ordinaria dei servizi.

2.2.9 Gestione delle risorse elettroniche

La soluzione deve prevedere:

- a. tutte le funzionalità di electronic resource management (ERM) per seguire secondo procedure standard predefinite e in un unico flusso di lavoro l'intero ciclo di gestione delle risorse elettroniche (selezione, trial, approvazione, acquisizione, definizione licenze, attivazione, manutenzione, valutazione e monitoraggio dell'uso, rinnovo, cancellazione) evitando l'adozione di ulteriori applicativi. In particolare, le funzionalità dell'ERM devono:
 - o rispecchiare la varietà delle risorse elettroniche e la continua evoluzione delle piattaforme tecnologiche;
 - o gestire i molteplici modelli di acquisizione/abbonamento proposti dagli editori/fornitori;
 - o gestire le licenze d'uso delle risorse elettroniche sottoscritte con la possibilità di porre domande agli utenti eventualmente selezionati per il trial e di visualizzarne i risultati in forma grafica. Inoltre deve essere possibile caricare all'interno della soluzione i file che contengono i contratti di licenza e collegarli ai record corrispondenti;
 - o consentire l'analisi di sovrapposizione automatica dei contenuti delle risorse (pacchetti di periodici o libri elettronici) disponibili sul mercato;
 - o gestire i diritti di accesso perpetuo alle risorse;
 - o gestire le statistiche d'uso;
- b. il supporto del protocollo OpenURL e delle funzionalità di link resolver, evitando quindi l'adozione di ulteriori applicativi per la fornitura dei servizi di linking contestualizzati agli utenti, in particolare dei link ai full-text appropriati; il servizio deve poter essere facilmente configurabile e personalizzabile in base alle esigenze specifiche dell'istituzione;
- c. la creazione di liste A-Z di periodici elettronici e banche dati, ordinabili almeno per titolo, consultabili e ricercabili nell'interfaccia utente;
- d. la possibilità di consentire l'accesso alle risorse elettroniche dall'esterno della rete dell'istituzione anche via proxy, integrato con il sistema per la gestione delle credenziali utilizzato;
- e. la possibilità di caricamento automatico delle holding (periodici e libri elettronici) dei principali editori internazionali (Elsevier, ProQuest, Springer, Wiley, ecc.), attraverso la configurazione di specifici profili di integrazione; la soluzione deve poter importare automaticamente con un processo programmabile i dati che si riferiscono ai titoli (e nel caso dei periodici elettronici anche alle annate) effettivamente accessibili, in modo tale che i dati di accesso siano sempre aggiornati senza interventi manuali da parte degli operatori;

- f. il supporto degli standard SUSHI e COUNTER, in modo tale da poter estrarre ed elaborare automaticamente le statistiche d'uso delle risorse elettroniche senza la necessità di collegarsi e di autenticarsi sulle interfacce dei singoli editori. Se l'editore non consente la raccolta automatica via SUSHI i dati devono poter essere comunque caricati nella soluzione.

2.2.10 Gestione delle risorse digitali

La soluzione deve prevedere:

- a. funzionalità di digital asset management (DAM), per la gestione centralizzata in cloud dei contenuti e la loro organizzazione in collezioni, unitamente alla fruizione trasparente attraverso il discovery tool, evitando l'adozione di ulteriori applicativi;
- b. la gestione completa delle risorse digitali, sia in integrazione con un repository digitale esterno, sia con la possibilità di migrare e ospitare le collezioni digitali in cloud;
- c. la gestione delle risorse digitali secondo procedure standard predefinite e in un unico flusso di lavoro per l'intero ciclo, evitando l'adozione di ulteriori applicativi;
- d. la gestione dei metadati bibliografici, nei formati UNIMARC, MARC21 e Dublin Core, con gli stessi strumenti che si utilizzano per la gestione delle risorse a stampa ed elettroniche; questo livello rappresenta il record bibliografico;
- e. la gestione dei metadati per i file digitali associati a ciascun record bibliografico. La stessa risorsa può avere più versioni digitali, che risulteranno associate ad un unico record bibliografico, ad es. una versione master ad alta risoluzione, una versione costituita da immagini a bassa risoluzione e provvista di watermark, una versione in pdf. Ciascuna versione è identificata nel gestionale e nel discovery tool attraverso opportuni metadati e può includere più file;
- f. l'utilizzo degli standard più comuni per le risorse digitali: pdf, doc, docx, ppt, pptx, jpg, tif, tiff, gif, png, jpeg, jpeg2000, mp3, mp4, m4v, wav, mpeg-4, wma, ecc.;
- g. la definizione di collezioni digitali, costituite da insiemi di risorse digitali; le collezioni possono essere articolate in sottocollezioni; una risorsa può appartenere a più di una collezione;
- h. la possibilità di sincronizzare i contenuti (metadati e file) da un sistema DAM locale mediante formati OAI, direttamente attraverso il protocollo OAI-PMH oppure attraverso l'importazione da file nei formati oai_dc (semplice o qualificato), oai_marc21 oppure nel formato di semplice archivio di DSpace;
- i. la visualizzazione dei documenti digitali ricercati nel discovery tool per mezzo di un'applicazione "viewer" inclusa;
- j. la possibilità di impostare una politica di default per l'accesso alle risorse digitali ed un insieme di politiche di accesso che autorizzano o negano l'accesso alle risorse digitali a seconda del valore di uno o più parametri, tra i quali gruppo utente, ID utente, embargo, nome di dominio, intervallo IP, numero di utenti concorrenti;
- k. la possibilità di definire più regole di copyright e di assegnare a ciascuna rappresentazione la regola opportuna; l'utente, nel momento in cui accede a quella risorsa digitale, visualizza la dichiarazione associata;
- l. la possibilità, per gli utenti registrati (non in staff), di depositare contenuti digitali, secondo le seguenti modalità: l'utente, utilizzando le chiavi di autenticazione di ateneo, deve poter depositare in una specifica interfaccia di deposito, uno o più file, sia in formati testuali (come tesi o altri elaborati) che multimediali (come lezioni, registrazioni di eventi e simili), corredati da opportuni metadati;
- m. il sistema deve prevedere la possibilità per lo staff di approvare (o rifiutare) tali contenuti e di poterli quindi aggiungere all'inventario digitale, completi di descrizione e file allegati;

- n. il meccanismo di approvazione deve essere configurabile in modo tale da poter gestire questi aspetti: lo schema di metadati, il sistema di approvazione (automatico vs manuale), i requisiti dei file (formato, dimensione, numero), i gruppi utente e la collezione di destinazione;
- o. il sistema deve prevedere la possibilità per il personale in staff di depositare contenuti digitali per conto degli utenti.

2.2.11 Reportistica

La soluzione deve prevedere un servizio integrato di analisi e reportistica, articolato e personalizzabile (basato ad es. su Oracle Business Intelligence). Il servizio deve essere accessibile direttamente dal sistema gestionale, e deve consentire di eseguire analisi per tutte le funzionalità di pertinenza del sistema stesso, mediante report predefiniti oppure permettendo di crearne altri completamente personalizzabili. I gruppi di report possono essere visualizzati in pannelli di controllo personalizzabili. I report e i pannelli di controllo possono essere condivisi anche tra utenti staff della Biblioteca. Le analisi devono includere anche i campi locali Unimarc e i dati relativi agli utenti. Potrà essere prevista la possibilità di accedere ai modelli di report creati e condivisi dalla comunità degli utenti, e di creare analisi di benchmark per confrontare il posizionamento della propria istituzione con altre simili.

2.2.12 Integrazione del LSP con dispositivi mobili

La soluzione deve prevedere l'integrazione con dispositivi mobili (tablet, smartphone, ecc.) con diversi sistemi operativi (Android, iOS, ecc.) per l'accesso ai servizi della Biblioteca del sistema gestionale da parte dello staff relativamente a:

- a. scansione barcode libri per operazioni legate a prestito / restituzione;
- b. scansione barcode libri per tracciatura delle consultazioni in sede;
- c. consultazione liste di attività relative ai servizi di Biblioteca ordinate per data della richiesta, collocazione, ecc.

2.2.13 Integrazione del LSP con applicazioni esterne

La soluzione deve prevedere la possibilità di integrazione di applicazioni (app), anche sviluppate internamente o in condivisione con altre istituzioni, per i seguenti aspetti:

- a. aggiungere nuove funzionalità non previste;
- b. ottimizzazione dei flussi di lavoro e/o loro miglioramenti;
- c. integrazione con sistemi esterni.

2.3 Discovery tool

La soluzione deve prevedere:

- a. la presenza di un back office per il discovery tool che permetta un'elevata personalizzazione dell'interfaccia utente, sia dal punto di vista grafico sia di tutti i parametri gestionali; per ogni livello di servizio, nelle varie lingue previste dall'interfaccia, devono essere consentite sia le semplici personalizzazioni come loghi, colori e schede HTML a tutti i livelli, sia le personalizzazioni più avanzate, come codice CSS e JavaScript personalizzato; devono essere presenti strumenti per creare e testare regole di normalizzazione distinte per Unimarc bibliographic, MARC21, Dublin Core e per i repository esterni, e strumenti per la configurazione, la schedulazione e il monitoraggio dei processi di gestione;
- b. un'interfaccia utente ottimizzata anche per i dispositivi mobile e "design responsive";
- c. un'interfaccia utente multilingue, con la possibilità per l'utente di modificare la lingua;
- d. la possibilità di definire versioni diverse dell'interfaccia utente, anche di test;

- e. la possibilità di definire diversi ambiti di ricerca, corrispondenti ad almeno tre schede di ricerca, ciascuna suddivisa in sottoambiti (vedi <https://primo.sns.it>)
 - o Collezioni SNS (record provenienti dal LSP e da database esterni)
 - o Ricerca estesa (collezioni SNS + indice centrale)
 - o Biblioteche d'autore (search scope definiti sulla base di un campo locale Unimarc presente nei record bibliografici);
- f. la possibilità, per ciascuna scheda di ricerca, di personalizzare la ricerca semplice ed avanzata (es. i campi ricercabili e i filtri disponibili);
- g. la possibilità di creare un elenco delle nuove accessioni, definito come search scope sulla base del contenuto di un campo locale nei record bibliografici, e interrogabile sia partendo dalla maschera di ricerca del discovery tool, sia partendo da appositi link nel sito della biblioteca (vedi <http://biblio.sns.it/nuoveaccessioni/>). Possibilità di creare analoghe liste bibliografiche sotto forma di set di record rispondenti a determinati requisiti definiti nei metadati (es. banche dati);
- h. una maschera di ricerca semplice, con la possibilità di prevedere filtri a monte della ricerca (es. per tipo di materiale, per campo di ricerca, per tipologia di ricerca);
- i. una maschera di ricerca avanzata personalizzabile, con più campi e operatori booleani, e filtri per data e lingua;
- j. una ricerca per scorrimento, con le seguenti caratteristiche:
 - o presenza almeno dei seguenti indici: Titoli, Autori, Soggetti, Collocazione;
 - o la possibilità di personalizzare gli indici, includendo ed escludendo singoli campi e sottocampi;
 - o la possibilità di arricchire gli indici autori e soggetti con i dati provenienti dai record di autorità, e quindi mostrare i rinvii dalle forme varianti alla forma preferita;
- k. la possibilità di definire scope ristretti per il delivery, per la ricerca o per entrambi;
- l. la possibilità, per i risultati dall'indice centrale, di eseguire una ricerca anche nel full text;
- m. la presenza di un'ampia gamma di filtri e faccette per raffinare i risultati della ricerca, personalizzabili nell'aspetto e nei contenuti (ad es.: possibilità di definire nuove faccette, anche su campi Unimarc locali, possibilità di assegnare lo stesso record a più di una faccetta per tipologia di materiale, ecc.);
- n. la possibilità per l'utente di scegliere tra diversi criteri di ordinamento dei risultati. Devono essere presenti almeno i seguenti criteri: autore, titolo, data di pubblicazione più recente, data di pubblicazione meno recente, rilevanza;
- o. la possibilità di configurare il record breve che compare nei risultati della ricerca; il record breve deve essere corredato da un'indicazione di disponibilità/non disponibilità visibile in primo piano e distinta per le risorse fisiche e per quelle elettroniche, con etichetta personalizzabile;
- p. la disponibilità di una funzione di deduplicazione dei record, che sia altamente configurabile; i record deduplicati che si riferiscono alla stessa risorsa su diversi supporti (a stampa ed elettronico) devono essere accompagnati da chiare indicazioni di disponibilità per ciascun supporto;
- q. la disponibilità di una funzione di raggruppamento dei record che si riferiscono a diverse versioni della stessa opera (gruppi FRBR), che sia altamente configurabile;
- r. la visualizzazione del record bibliografico completo, la cui personalizzazione deve includere:
 - o la definizione di quali campi e sottocampi visualizzare e ricercare; deve essere possibile visualizzare e ricercare tutti i campi previsti da Unimarc Bibliographic (compresi tutti i campi locali 9xx, x9x, xx9), MARC21 Bibliographic, Dublin Core;
 - o la definizione dell'ordine di visualizzazione dei campi;
 - o la personalizzazione delle etichette dei campi;

- la creazione di campi locali nel record pubblicato (quindi assenti nel LSP), da utilizzare sia per la visualizzazione sia per la ricerca, sulla base di qualsiasi campo e sottocampo nel record sorgente;
- per ciascun campo visualizzato, la possibilità di scegliere se visualizzare la punteggiatura già presente nel record proveniente dal LSP oppure di definire la punteggiatura da visualizzare mediante regole di normalizzazione;
- la possibilità di navigare tra i record bibliografici tramite i campi di legame (legami gerarchici ed orizzontali); la visualizzazione del legame (e delle eventuali informazioni connesse, ad es. nelle note) deve fornire all'utente sufficienti informazioni sul legame stesso (es. tipologia di legame, generica o specifica, il titolo del record di legame, ecc.);
- la visualizzazione e il funzionamento dei link a risorse esterne inseriti nel record bibliografico, nei campi Unimarc 3xx e 856; il link deve avere il testo specifico definito nel record sorgente negli appositi sottocampi;
- la possibilità di visualizzazione del record sorgente in formato Unimarc/MARC21/Dublin Core;
- la possibilità di arricchire i singoli record con link a risorse esterne definiti nel discovery tool (es. pagine del sito della Biblioteca, ricerca del titolo in cataloghi esterni, ecc.);
- possibilità di arricchire il singolo record con servizi aggiuntivi quali ad es. la ricerca su Google Books, Unpaywall, altri cataloghi e banche dati;
- s. la possibilità di personalizzare, mediante regole di normalizzazione configurabili, i diversi aspetti dei record pubblicati, quali ad es.: visualizzazione, ricerca per parola, ricerca per scorrimento, ordinamento, deduplicazione, FRBR, link, faccette, delivery & scoping, arricchimento e dati aggiuntivi, ranking;
- t. la possibilità di personalizzare la visualizzazione delle informazioni relative ad holding e copie fisiche;
- u. la possibilità di selezionare le informazioni da visualizzare e di personalizzarne l'aspetto e le etichette;
- v. la possibilità di inserire link a pagine web in prossimità delle informazioni di holding/copia (es. pagine di istruzioni, orari, location map o risorsa equivalente, ecc.);
- w. servizi per tutti gli utenti:
 - esportazione delle citazioni bibliografiche in diversi formati: RIS, Easybib, Bibtex, Endnote, ecc.;
 - servizi per i record bibliografici: permalink, stampa, invia per email, salvataggio temporaneo nell'area personale;
 - visualizzazione della data di rientro delle copie in prestito;
 - possibilità di selezionare la lingua dell'interfaccia;
- x. servizi per gli utenti autenticati:
 - visualizzazione personalizzata delle condizioni di prestito delle copie fisiche in base alle regole definite nel LSP per la categoria di appartenenza;
 - prenotazione dei libri in prestito;
 - accesso al modulo di richiesta dei documenti fisici della Biblioteca;
 - accesso al modulo per le richieste di ILL/DD;
 - accesso al modulo per le richieste di acquisto;
 - accesso al modulo per le richieste di digitalizzazione;
 - visualizzazione dell'elenco dei prestiti (attivi e storici) e rinnovo dei prestiti direttamente dal proprio profilo;
 - visualizzazione dell'elenco delle proprie richieste attive;
 - storico delle ricerche;
 - salvataggio delle strategie di ricerca e configurazione di alert relativi alle stesse;

- o salvataggio dei record bibliografici (singoli o in gruppo) nella propria area personale, e loro esportazione;
- o configurazione del numero di risultati visualizzati su ciascuna pagina;
- y. l'integrazione in tempo reale con il LSP di tutti i moduli di richiesta e prenotazione;
- z. l'elevata personalizzazione di tutti i moduli di prenotazione e richiesta;
- aa. la possibilità, per le risorse elettroniche, di configurare l'apertura diretta della risorsa oppure tramite una pagina intermedia dei servizi, in cui siano elencate le piattaforme disponibili, le rispettive coperture e note di vario tipo;
- bb. una lista A-Z di periodici elettronici e banche dati, ordinabili almeno per titolo, e ricercabili dall'utente;
- cc. una sezione dedicata alle collezioni digitali, che offra una panoramica di tutte le collezioni presenti e permetta all'utente di navigarne la gerarchia interna fino alla visualizzazione dei singoli documenti;
- dd. un sistema di reportistica, che consenta di eseguire analisi per tutte le funzionalità di pertinenza del discovery tool mediante report predefiniti oppure permettendo di crearne altri completamente personalizzabili. I gruppi di report possono essere visualizzati in pannelli di controllo personalizzabili. I report e i pannelli di controllo possono essere condivisi anche tra utenti staff della Biblioteca.

2.4 Piano di migrazione e implementazione

L'aggiudicatario dovrà presentare un piano di migrazione dati, di implementazione e formazione entro 30 giorni dall'aggiudicazione, sulla base delle specifiche che saranno fornite e nel rispetto dei seguenti requisiti:

- a. la migrazione dovrà essere completata entro 12 (dodici) mesi dalla stipula del contratto o dal verbale di avvio anticipato del contratto;
- b. dovrà essere garantita la migrazione di tutte le entità attualmente presenti in Alma, dei dati in esse contenuti e delle loro relazioni (ad es. i legami tra i record bibliografici, tra i fornitori e gli ordini, tra utenti e richieste, ecc.);
- c. dovrà essere fornita una descrizione dettagliata delle operazioni di pulizia o modifica da effettuare sui dati prima della migrazione, per garantirne la compatibilità con il nuovo sistema;
- d. la migrazione dovrà includere lo storico dei dati, se fornito (es. storico della circolazione e delle modifiche ai record).

Art. 3 - Modalità di esecuzione della prestazione

Nell'esecuzione dei servizi dovranno essere tassativamente rispettate tutte le indicazioni riportate nel presente capitolato.

La verifica di quanto prescritto al precedente comma è di competenza del direttore dell'esecuzione del contratto, o di eventuali delegati o assistenti.

Art. 4 – Ammontare, durata e fasi del contratto

Il presente appalto ha una durata di tre anni, oltre la fase propedeutica di implementazione, ed è rinnovabile per ulteriori due.

Il valore complessivo presunto dell'appalto per 3 anni + 2 anni di rinnovo è pari a € 576.400,00, IVA esclusa; la base d'asta per i tre anni è pertanto pari a € 345.840,00, IVA esclusa.

Il presente contratto si articola in due fasi:

1. Fase di Implementazione

Questa fase è propedeutica alla messa in produzione del servizio SAAS di manutenzione e supporto della piattaforma per la gestione automatizzata delle attività di Biblioteca e del discovery tool della Biblioteca. In questo lasso di tempo, che avrà durata massima di 12 (dodici) mesi dalla stipula del contratto o dal verbale di avvio anticipato del contratto, l'aggiudicatario dovrà porre in essere tutte le attività necessarie alla messa in produzione del sistema vero e proprio. Al termine di essa la Stazione Appaltante effettuerà la verifica generale/collaudò dei servizi elencati all'art. 2 del presente capitolato e sarà firmato da entrambe le parti il documento che ne attesta la conformità.

2. Fase del sistema a regime: servizio oggetto del presente capitolato

Una volta terminata la fase di implementazione, il servizio avrà durata triennale, con decorrenza dalla data di verifica generale/collaudò di cui al punto precedente.

La Stazione Appaltante può chiedere l'avvio all'esecuzione del contratto in via d'urgenza, nelle more della stipula dello stesso, nei casi e alle condizioni indicate all'art. 32 comma 8 del Codice.

Finché il contratto non abbia avuto un principio d'esecuzione, l'Amministrazione potrà recedere dal contratto stesso con comunicazione da effettuarsi per iscritto.

Al termine del terzo anno, l'Amministrazione si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, per un massimo di ulteriori due anni, salvo quanto previsto all'art. 5, alle medesime condizioni contrattuali, secondo quanto previsto nel progetto e nel capitolato speciale d'appalto posto alla base del presente affidamento.

In caso di rinnovo, **almeno 60 giorni** prima della scadenza del contratto, la Stazione Appaltante è tenuta a darne comunicazione per iscritto alla controparte.

Art. 5 - Variazioni contrattuali in fase di esecuzione del contratto

La stazione appaltante si riserva la facoltà di modificare il contratto di appalto, ai sensi dell'art. 106, comma 1 lett. e) del Codice, se le modifiche non sono sostanziali ai sensi del comma 4. In particolare, sono consentite le integrazioni contrattuali rientranti nell'economia derivante dai ribassi d'asta delle imprese aggiudicatarie.

Le modifiche e le varianti contrattuali devono essere autorizzate dal RUP.

Art. 6 - Oneri dell'Appaltatore

L'Appaltatore deve garantire l'esecuzione di tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle normative vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato.

L'Appaltatore si obbliga inoltre a dare immediata comunicazione alla Biblioteca di ogni circostanza influente sull'esecuzione della fornitura, come ad esempio le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa, indicando analiticamente le variazioni intervenute e i nominativi dei nuovi responsabili.

L'impresa aggiudicataria si obbliga - a propria cura e spese - a erogare attività di formazione tecnica rivolta a tutto il personale della Biblioteca. Tale formazione dovrà essere effettuata durante la fase di migrazione e prima dell'emissione del certificato di verifica di conformità relativo alla verifica generale/collaudò di funzionamento del sistema di cui all'Art. 4, nei tempi e con le modalità di dettaglio che verranno concordate con la Biblioteca.

Al termine dell'attività di formazione tecnica, dovrà essere rilasciato, a ciascuna unità di personale della Biblioteca, idoneo attestato di partecipazione al corso.

I dati del Committente rimangono nel suo esclusivo possesso e l'Appaltatore è autorizzato soltanto alla loro gestione ed esclusivamente per le necessità e i fini connessi alla gestione del contratto.

Al termine del rapporto contrattuale o in caso di interruzione anticipata l'Appaltatore dovrà provvedere a:

- a. estrarre i dati e metterli a disposizione dell'Impresa subentrante in un formato di interscambio, fornendo tutto il supporto necessario per un efficace passaggio di consegne;
- b. mettere a disposizione del Committente la documentazione descrittiva dei formati di esportazione, garantendo il formato UNIMARC e il formato MARC21, qualora richiesti;
- c. garantire la continuità del servizio fino all'avvio delle operazioni di migrazione, le cui tempistiche verranno concordate tra le parti;
- d. garantire la conservazione e l'accesso ai dati per tutta la durata delle operazioni di migrazione;
- e. mettere a disposizione del Committente tutta la documentazione correttamente conservata;
- f. rendere impossibile il recupero dei dati di cui il Committente abbia chiesto la cancellazione.

La riconsegna dei dati e la chiusura del servizio dovranno essere formalizzate in un apposito verbale.

Art. 7 - Garanzie di esecuzione

Ai sensi dell'art. 103 del Codice dei contratti, l'appaltatore, per la sottoscrizione del contratto deve costituire una garanzia, a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione, con le modalità di cui all'art. 93, commi 2 e 3 del Codice dei contratti, pari al 10% dell'importo contrattuale. In caso di aggiudicazione con ribasso superiore al 10%, la garanzia da costituire è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti al 10%. Ove il ribasso sia superiore al 20%, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20%. La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore. La garanzia cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

Art. 8 – Verifica delle prestazioni e penali

La verifica del livello qualitativo delle prestazioni erogate, ed in generale la verifica degli adempimenti previsti nel presente capitolato, nell'offerta di gara e nel relativo contratto, sarà effettuata dal Direttore dell'esecuzione del contratto.

L'Appaltatore ha l'obbligo di comunicare per iscritto all'Amministrazione, prima dell'inizio della fornitura:

- a. il Referente incaricato di dirigere, coordinare e controllare le attività connesse alla fornitura e autorizzato a rappresentarlo nei rapporti con l'Amministrazione aggiudicatrice per tutte le esigenze connesse con l'esecuzione del contratto. Il Referente o un suo sostituto devono garantire la loro reperibilità nei giorni lavorativi.
Quanto dichiarato e sottoscritto dal Referente sarà considerato dalla Biblioteca come dichiarato e sottoscritto in nome e per conto dell'Appaltatore.
La Biblioteca si riserva di chiedere la sostituzione del Referente o del sostituto, in caso di non adeguatezza del medesimo alle esigenze della fornitura;
- b. il numero di telefono, il numero di fax e l'indirizzo di posta elettronica dove il predetto Referente può essere rintracciato.

Eventuali inadempienze di cui l'Appaltatore si dovesse rendere responsabile verranno segnalate con comunicazione idonea del Direttore dell'esecuzione del contratto e l'Appaltatore dovrà, entro 5 giorni lavorativi dalla data della suddetta comunicazione e presi gli opportuni accordi con il Direttore, fornire le informazioni opportune per risolvere il problema.

In particolare, le inadempienze saranno segnalate a mezzo di comunicazione scritta in cui faranno fede esclusivamente la data e l'ora di trasmissione dell'Amministrazione appaltante.

Qualora questa amministrazione non riceva giustificazioni oppure, ricevutele, non le ritenga valide, in caso di anomalie bloccanti imputabili al software per i servizi della Biblioteca e di altre irregolarità nell'adempimento del servizio, fatti salvi i casi di comprovata forza maggiore o comunque concordati preventivamente con il committente, a discrezione del Direttore dell'esecuzione del contratto l'impresa aggiudicataria sarà obbligata, per ogni giorno o frazione di giorno naturale e consecutivo di ritardo, a versare una penale di importo tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'importo contrattuale complessivo (IVA esclusa), a seconda della gravità dell'inadempimento e comunque in misura complessivamente non superiore al dieci per cento dell'ammontare netto contrattuale.

L'ammontare delle penali verrà dedotto dalla somma dovuta all'Appaltatore; se questa fosse nulla o insufficiente le penali saranno portate a detrazione sulla garanzia fideiussoria di cui all'art. 7 del presente capitolato.

Resta ferma la possibilità da parte di questa Amministrazione, in caso di verifica di inadempimento degli obblighi contrattualmente assunti dall'Appaltatore, di chiedere la risoluzione del contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1453 del codice civile.

Art. 9 - Risoluzione del contratto per grave inadempimento e recesso

Questa amministrazione si riserva di procedere alla risoluzione espressa del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, nei seguenti casi:

- a. mancata attivazione del servizio;
- b. applicazione di n. 10 penali di cui all'art. 8 del presente capitolato nel corso del periodo contrattuale;
- c. applicazione di penali fino al raggiungimento del 10% dell'importo contrattuale complessivo.

Qualora si giunga alla risoluzione del contratto per le motivazioni sopra riportate, l'Amministrazione potrà imporre all'Impresa, oltre alla immediata perdita della cauzione a titolo di penale, il risarcimento di tutti i danni, diretti e indiretti.

Questa amministrazione può avvalersi della facoltà riconosciuta dall'art. 1671 del Codice Civile e recedere unilateralmente dal contratto tenendo indenne l'appaltatore delle spese sostenute, dei lavori eseguiti e del mancato guadagno.

L'Impresa può richiedere il recesso dal contratto in caso di impossibilità a eseguire la prestazione per causa non imputabile alla stessa, secondo le disposizioni del Codice Civile (artt. 1218, 1256 e 1463). In tale caso saranno dovuti all'Impresa, oltre che il deposito cauzionale, i crediti maturati in relazione alle prestazioni effettivamente rese.

Art. 10 - Fatturazione

Il corrispettivo del presente appalto è rappresentato da 12 (dodici) canoni trimestrali posticipati determinati sulla base del ribasso offerto dall'aggiudicatario. Ai fini del pagamento, l'Aggiudicatario, dovrà emettere ed inviare suddette fatture. Nessun contributo è dovuto per la fase di Implementazione, di cui all'art. 5 del presente capitolato.

Ciascuna fattura dovrà riportare i seguenti dati:

- a. Codice Identificativo Gara (CIG): 8840101A1D;

- b. Scrittura contabile dell'anno di riferimento (sarà comunicata a cura del RUP/DEC all'inizio di ciascun anno);
- c. essere intestata a Scuola Normale Superiore, C.F. 80005050507, Piazza dei Cavalieri 7, 56126 Pisa (PI);
- d. importo in Euro.

Nel caso di operatori economici italiani:

- e. la fattura dovrà essere in formato elettronico (DM n.55 del 3 aprile 2013). Il codice univoco ufficio assegnato a questa struttura è il seguente: RCZFSW
- f. a decorrere dal 1° gennaio 2015 questa Amministrazione è soggetta al regime dello split payment. L'art.2 del Decreto MEF del 23 gennaio 2015 ha chiarito che i fornitori che emettono la fattura ad una PA soggetta a split payment devono riportare l'annotazione "scissione dei pagamenti".

Nel caso di operatori economici stranieri, la fattura dovrà indicare il VAT n. IT00420000507.

Art. 11 - Pagamenti - Obblighi di tracciabilità

I pagamenti verranno corrisposti, previa presentazione della fattura, entro 30 giorni dall'attestazione di regolare esecuzione del servizio da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto.

L'appaltatore si assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010 n. 136, come modificato dalla legge 17 dicembre 2010, n. 217.

I pagamenti saranno effettuati tramite l'Istituto Cassiere della Scuola Normale Superiore (Monte dei Paschi di Siena), previa verifica della regolarità contributiva mediante richiesta di DURC on-line ai sensi del D.M. 30 gennaio 2015, mediante bonifico bancario sul conto corrente bancario o postale indicato dall'Impresa e dedicato, anche in via non esclusiva, alle commesse pubbliche ai sensi dell'art. 3 comma 1 della legge 13 agosto 2010, n. 136.

Ai sensi dell'art. 3, comma 7 della legge 13 agosto 2010 n. 136, gli appaltatori, i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese comunicano alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati alle commesse pubbliche entro 7 giorni dalla loro accensione, o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

Gli stessi soggetti provvedono, altresì, a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

L'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizie dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria, di cui all'art. 3 della legge 136/2010, ne dà immediatamente comunicazione alla Scuola Normale Superiore ed alla Prefettura – Ufficio territoriale del governo di Pisa.

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, gli strumenti di pagamento devono riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere dalla Stazione appaltante e degli altri soggetti di cui al comma 1 dell'art. 3 della L. 136/2010 (appaltatori, subappaltatori e subcontraenti della filiera delle imprese), il Codice Identificativo Gara (CIG), attribuito dall'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.

Art. 12 - Subappalto e divieto di cessione del contratto

È ammesso il subappalto, secondo le disposizioni di cui all'art. 105 del Codice dei contratti.

L'appaltatore può affidare in subappalto i servizi compresi nel contratto, previa autorizzazione della stazione appaltante. Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio che intende subappaltare o concedere in cottimo e la relativa percentuale rispetto all'importo complessivo del

contratto. Ai sensi dell'art. 105 comma 2 del Codice, come derogato dall'art. 49 co. 1 lett. a) primo periodo, della Legge n. 108/2021, l'eventuale subappalto non può superare la quota del 50% dell'importo complessivo del contratto.

Il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità.

Art. 13- Privacy

Ai sensi del D.Lgs. n. 196 del 30.06.2003 il soggetto aggiudicatario è designato quale Responsabile del trattamento dei dati personali che saranno raccolti in relazione all'espletamento del servizio e si obbliga a trattare i dati esclusivamente al fine dell'espletamento del servizio.

Dichiara di conoscere gli obblighi previsti dalla predetta legge a carico del responsabile del trattamento e si obbliga a rispettarli, nonché a vigilare sull'operato degli incaricati del trattamento.

Art. 14 - Controversie

Tutte le controversie che dovessero insorgere fra l'Amministrazione aggiudicatrice e l'esecutore del contratto, comprese quelle riguardanti l'interpretazione del presente capitolato, verranno esaminate con spirito di amichevole composizione. Ai sensi dell'art. 208 del D.Lgs. 50/2016, le controversie relative a diritti soggettivi derivanti dall'esecuzione del contratto, potranno essere risolte mediante transazione nel rispetto del codice civile.

Il contratto non conterrà la clausola compromissoria

Qualora non fosse possibile raggiungere un accordo sugli eventuali punti di controversia, le parti ricorreranno all'Autorità Giudiziaria.

Art. 15 - Osservanza di norme

Nell'esecuzione dell'appalto il contraente affidatario è tenuto alla piena osservanza delle condizioni previste nel presente capitolato d'oneri e nel capitolato tecnico, oltre che di quanto previsto nel progetto-offerta. Per quanto non espressamente previsto nei predetti capitolati, si applicano:

- le vigenti disposizioni in materia di contratti eseguiti per conto dello Stato o della Pubblica Amministrazione;
- il D.lgs. 18 aprile 2016 n. 50;
- le norme del codice civile in materia di contratti;
- le norme del vigente regolamento per l'Amministrazione, la finanza e la contabilità generale della Scuola Normale Superiore.

In conformità a quanto stabilito all'art. 2, comma 3 del DPR 16.04.2013 n. 62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici), il Codice di comportamento della Scuola Normale Superiore, adottato con decreto direttoriale n. 58 del 04.02.2014 e pubblicato in pari data all'Albo ufficiale on-line della Scuola Normale Superiore, si applica, per quanto compatibile, anche ai dipendenti e i collaboratori a qualsiasi titolo degli appaltatori della Scuola. In caso di violazione degli obblighi derivanti dal predetto Codice di comportamento, il contratto di appalto sarà risolto ai sensi dell'art. 2 comma 3 del suindicato D.P.R. 16.4.2013 n. 62.