



Determinazione

IL DIRIGENTE DELLA DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI, SERVIZI E TECNOLOGIE INFORMATICHE

numero: 16/DSISTI

data: 29.06.2018

oggetto: Procedura negoziata – Determinazione a contrarre per l'affidamento del servizio annuale con opzione di rinnovo del Discovery Service e Link Resolver per il Sistema bibliotecario di Ateneo

IL DIRIGENTE

Preso atto che il Sistema Bibliotecario di UniTrento dal 2012 ha adottato, con piena soddisfazione degli utenti, i servizi informativi bibliografici di Discovery Service (DS) e Link Resolver (LR) con contratto SAAS, con indicizzazione bibliografica e ricerca specialistica nell'ambito delle pubblicazioni scientifiche; tali servizi sono collegati al sistema informativo dello SBA per il reperimento dei documenti posseduti dalla Biblioteca sia in formato fisico che elettronico;

Visto che l'attuale contratto con la ditta Ebsco International, Inc. è in scadenza al 30 giugno p.v. e considerata la necessità di dare continuità ai servizi sopra descritti;

Richiamati i precedenti provvedimenti inerenti il servizio Discovery e Link Resolver;

Vista la progettazione del servizio di data 12 marzo 2018 con cui il Sistema Bibliotecario di Ateneo chiede di procedere alla selezione di un operatore economico cui affidare i servizi informativi bibliografici di Discovery Service e Link Resolver;

Preso atto che:

- alla data odierna non sono attive Convenzioni APAC e Consip per il servizio in oggetto;
- che lo stesso può essere affidato tramite MEPA (Bando "Servizi-Servizi per l'Information Communication Technology" che comprende anche il servizio "Cloud Computing" CPV 72400000-4);

Stimato l'importo annuo del servizio da porre a base di gara in 13.000,00€ (al netto degli oneri I.V.A.);

Ritenuto opportuno attivare un servizio di durata annuale con opzione di rinnovo per ulteriori 12 mesi;

Ritenuto opportuno, come previsto nella progettazione del servizio sopra citato, aggiudicare il servizio mediante confronto concorrenziale tra operatori economici specializzati nel settore e iscritti al MEPA;

Valutato opportuno avvalersi del criterio del prezzo più basso, considerato che l'importo stimato non supera le soglie previste dall'art. 21, comma 4, della LP 23/90 ed in ragione dell'esiguità dei profili qualitativi migliorativi e valutabili, rispetto a quelli già previsti nel Capitolato prestazionale;

Considerato che l'art. 21, comma 5, della L.P. 23/1990 prevede il confronto concorrenziale tra almeno tre concorrenti, e che l'art. 36, comma 2, lett. b), del D.Lgs 50/2016 prevede la consultazione di almeno cinque operatori economici, si ritiene opportuno, al fine di garantire trasparenza, confronto, economicità e concorrenza, procedere all'affidamento del servizio mediante confronto concorrenziale tra almeno cinque operatori economici specializzati nel settore, di cui n. 3 selezionati tramite invito e n. 2 selezionati tramite "scelta casuale", sulla piattaforma MEPA;

Accertato che non è tecnicamente opportuno, né economicamente conveniente, suddividere l'appalto in lotti;



Accertato che i tempi della procedura di gara e le tempistiche per l'avvio del servizio sono quantificabili in circa 6 mesi;

Stimando necessario prorogare l'attuale contratto stipulato con la Ebsco International Inc. fino al 31 dicembre 2018, per un importo di € 7.250,00 (Iva escl.) ai sensi dell'art. 36, c. 2, lett. a) del D.lgs. 50/2016;

Appurata la disponibilità di Ebsco di proseguire l'erogazione del servizio mantenendo invariati prezzi, patti e condizioni dell'attuale contratto, come da comunicazione pec d.d. 25.06.2018;

Atteso che il Responsabile unico del procedimento è il sottoscritto Dirigente della Direzione S.I.S.T.I.;

Vista la L.P. 2 di data 9 marzo 2016;

Visto il D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50;

Visto lo Statuto dell'Università degli Studi di Trento emanato con D.R. n.167 del 23 aprile 2012;

Visto il Regolamento di Ateneo per la finanza e la contabilità, emanato con D.R. n. 159 del 22 febbraio 2016;

Visto il bilancio di previsione per gli esercizi interessati dall'esecuzione del servizio in oggetto;

Tutto ciò premesso;

DETERMINA

- di approvare: la progettazione del servizio, per quanto riguarda i contenuti tecnici, il Capitolato prestazionale e i relativi allegati;
- di avviare la procedura negoziata concorrenziale per l'affidamento del servizio annuale con opzione di rinnovo per ulteriori 12 mesi per un importo massimo di 26.000,00 € (al netto degli oneri I.V.A) procedendo alla scelta del contraente secondo il criterio del prezzo più basso, avvalendosi del MEPA;
- di delegare la Dirigente della Direzione Pianificazione, Approvvigionamenti e Amministrazione – dott.ssa Endrici - alla gestione dell'intera procedura di gara, compresa l'approvazione dei documenti di gara, nonché agli adempimenti propedeutici alla stipulazione del contratto, compresa la possibilità di apportare a tutti i summenzionati documenti di gara le eventuali modificazioni necessarie per consentire un miglior adattamento della procedura alle circostanze sopravvenute nel rispetto dei principi di trasparenza e di par condicio;
- restano in capo al sottoscritto Dirigente Responsabile dei fondi e quindi Responsabile unico del procedimento, la sottoscrizione digitale del contratto, gli adempimenti A.N.A.C., nonché la gestione contrattuale e i successivi obblighi;
- di prorogare il servizio di Discovery Ebsco International Inc. fino al 31 dicembre 2018 mediante affidamento diretto per un importo di 7.250,00 € (al netto degli oneri I.V.A);
- che la spesa complessiva che sarà determinata in sede di aggiudicazione del servizio sia imputata al fondo 62100057 - Sistemi Informativi per gli esercizi finanziari di competenza che presentano la necessaria disponibilità;

IL DIRIGENTE
dott. Andrea Mongera

Progettazione del servizio

1) ANALISI DEL FABBISOGNO DI UNITRENTO ED ESIGENZE CHE SI INTENDONO SODDISFARE

Il Sistema bibliotecario di Ateneo dell'Università degli Studi di Trento necessita di servizi d'indicizzazione bibliografica e ricerca specialistica nell'ambito delle pubblicazioni scientifiche, servizi collegati al sistema informativo della Biblioteca per il reperimento dei documenti posseduti sia in formato fisico che elettronico. L'Università degli Studi di Trento dal 2012 ha adottato i servizi informativi bibliografici di Discovery Service (EDS) e Link Resolver (LR) con contratto SaaS, con piena soddisfazione degli utenti (100.160 sessioni registrate nel 2016) e con costi di acquisizione e adeguamento hardware dovuti alla modalità di erogazione del servizio in cloud-computing pari a 0. E' necessario quindi dare continuità ai servizi sopra descritti che rispondono alle esigenze di UniTrento e dei suoi utenti.

Il Discovery Service permette di ricercare le risorse informative della biblioteca UniTrento e di altri importanti database attraverso l'interrogazione di un unico box di ricerca. Il servizio deve essere installato e gestito (manutenzione, aggiornamenti, assistenza all'uso, compreso sistema operativo) su server dell'esecutore del servizio in modalità SaaS (Software as a Service) che comprende: installazione, attività di implementazione, manutenzione sistemica e applicativa, installazione nuove versioni e service pack non appena disponibili in versione definitiva, supporto tecnico, modifica alla configurazione e all'interfaccia Web a cura dell'esecutore del servizio. Il Discovery deve essere in grado di acquisire, almeno quotidianamente secondo le indicazioni di UniTrento, record bibliografici dai cataloghi locali; i record concorreranno a popolare l'indice centralizzato preindicizzato che costituisce il contenuto ricercabile dal Discovery service.

Il servizio sarà affidato in applicazione della L.P. 2/2016 e L.P. n. 23/90, mediante procedura negoziata senza pubblicazione di un bando, avvalendosi del MEPA.

L'attuale contratto scadrà il 30 giugno 2018.

Considerato che lo scenario provinciale potrebbe modificarsi in seguito alla scelta di un nuovo Sistema informativo gestionale (comprensivo di Discovery Service e Link Resolver) per la gestione completa del Catalogo Bibliografico Trentino, cui partecipa anche il Sistema bibliotecario d'Ateneo, si ritiene opportuno mantenere in produzione l'attuale Discovery EDS e il relativo Link Resolver per il tempo strettamente necessario per l'espletamento della procedura di gara UniTrento, stimabile ad oggi in circa 6 mesi.

La gara della Provincia, infatti, è stata bandita il 12/3/2018; il termine di presentazione delle offerte era fissato per il giorno 17 maggio 2018, le prime due sedute di gara si sono tenute nei giorni 18 e 30 maggio 2018. E' quindi ragionevole presupporre che il nuovo Sistema informativo gestionale provinciale, e i relativi Discovery Service e Link Resolver, non saranno disponibili in produzione prima di 12 mesi. Si ritiene quindi opportuno rideterminare in 12 mesi la durata del nuovo affidamento UniTrento (rispetto a quanto previsto nella precedente Progettazione

del servizio del 12 marzo u.s.), con l'opzione di eventuali ulteriori 12 mesi, in base all'evoluzione della procedura concorrenziale provinciale.

2) INDISPONIBILITA' DI PROFESSIONALITA' INTERNE ALL'ATENEEO

La scelta di affidare il servizio all'esterno e fruirla in modalità cloud-computing è dovuta al fatto che oltre a essere questo lo standard di erogazione dei servizi di Discovery service esistenti sul mercato, tale servizio si basa sulla ricerca mirata di indicazioni bibliografiche all'interno di una base dati contenente oltre 100 milioni di record aggiornati giornalmente, il che rende impossibile per una qualsiasi istituzione acquisirne la proprietà e gestire localmente l'infrastruttura tecnologica necessaria.

3) IMPORTO E DURATA CONTRATTUALE

Si stima l'importo annuo del servizio da porre a base di gara in 13.000,00 € (al netto degli oneri I.V.A.), per la durata di un anno, rinnovabili di ulteriori 12 mesi, a partire dalla stipula del contratto.

Si allega la Tabella dei costi:

Tabella dei costi (Circolare AGID n. 63 del 6 dicembre 2013)

| Voce di costo | Indicazioni per la stima | Importo stimato annuale più opzione di rinnovo 12 mesi |
|--------------------------|--|---|
| Costi iniziali | | |
| Acquisto | Dal momento che la soluzione che si intende adottare è un software fruibile in modalità cloud-computing, non sono previsti costi connessi iniziali ad acquisizioni nella finestra temporale di riferimento. | € 0, |
| Integrazione | L'integrazione del servizio Discovery Service con gli altri servizi offerti dal Sistema Bibliotecario di Ateneo avviene attraverso l'aggiornamento delle pagine del portale con l'eventuale realizzazione di script opportuni che a fronte di un campo di ricerca, impostato dall'utente, attivino la restituzione dei risultati da parte del Discovery Service. Eventuale autenticazione dell'utente, richiesta dalla soluzione Discovery, dovrà essere compatibile con l'attuale sistema di autenticazione federata di Ateneo (SAML2-Shibboleth). | € 1.000,00 |
| Adeguamento hardware | Dal momento che la soluzione che si intende adottare è in tipologia SAAS, non è prevista l'acquisizione di nessuna apparecchiatura hardware. | € 0 |
| Migrazione e dati utenti | Non è prevista alcuna migrazione di dati utente o dei profili personali. E' prevista l'acquisizione dei dati bibliografici della collezione locale con i dati del Discovery attraverso un' interfaccia di aggiornamento iniziale massivo e successivamente periodico, attraverso il protocollo di scambio dati basato su schema MARC21. Il costo stimato riguarda la messa a punto delle interfacce e del servizio di aggiornamento dei dati. | € 4.000,00 |

| | | |
|--------------------------|---|--------------------|
| Addestramento | Costi di formazione, affiancamento, training on the job per gli utenti e gli amministratori della soluzione da acquisire: 2 gg. di formazione su interfaccia, funzionalità, gestione del backoffice e dell'helpdesk. | € 1.000,00 |
| Costi ricorrenti | | |
| Operatività e gestione | Costi per gestire la soluzione nella finestra temporale di riferimento. | € 12.000,00 |
| Manutenzione e supporto | Costi per la manutenzione e il supporto della soluzione nella finestra temporale di riferimento. | € 6.000,00 |
| Evoluzione | Costi per sostenere la prevedibile evoluzione della soluzione nella finestra temporale di riferimento: installazione e configurazione di nuove release del sistema che determinano variazioni delle funzionalità e dell'interfaccia utente; interventi per miglioramento e/o variazione dei parametri di funzionamento per sopravvenute esigenze di UniTrento o delle normative o necessità di aggiornamento del software da parte dell'esecutore del servizio. | € 2.000,00 |
| Costi di uscita | | |
| Migrazione e dati utenti | Nessun costo previsto. | € 0 |
| Disinstallazione | Nessun costo previsto. | € 0 |
| TOTALE | | € 26.000,00 |

4) INDICAZIONI E DISPOSIZIONE DOCUMENTI INERENTI ALLA SICUREZZA DI CUI AL D. LGS. 81/2008

Non sono previsti costi per la sicurezza trattandosi di servizio in cloud-computing, né è necessario predisporre il D.U.V.R.I.

5) CARATTERISTICHE TECNICHE DEGLI OPERATORI ECONOMICI

Saranno invitati gli operatori economici iscritti in MEPA allo specifico Bando "Servizi per l'Information & Communication Technology" (che comprende anche il servizio "Cloud Computing" CPV 72400000-4), come esplicitato al successivo punto 7).

6) INDIVIDUAZIONE DELLA PROCEDURA DI SCELTA DEL CONTRAENTE E CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

Alla data odierna non sono disponibili Convenzioni APAC e CONSIP per il servizio in oggetto ed il servizio richiesto potrà essere affidato tramite procedura concorrenziale in MEPA (Bando "Servizi per l'Information & Communication Technology" che comprende anche il servizio "Cloud Computing" CPV 72400000-4).

Si ritiene che non sia tecnicamente opportuno, né economicamente conveniente, suddividere l'appalto in lotti dal momento che è necessaria una gestione centralizzata del servizio.



6.1 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Si ritiene opportuno aggiudicare il servizio con il criterio del prezzo più basso, in quanto l'importo complessivo stimato del servizio è inferiore alla soglia di cui all'art. 21 c.4 della LP 23/1990 nonché in ragione dell'esiguità dei profili qualitativi migliorativi e valutabili rispetto a quelli già previsti nel Capitolato prestazionale.

7) MODALITA' DI INDIVIDUAZIONE DEL CONTRAENTE:

Considerato che l'art. 21, comma 5, della L.P. 23/1990 prevede il confronto concorrenziale tra almeno tre concorrenti, e che l'art. 36, comma 2, lett. b), del D.Lgs 50/2016 prevede la consultazione di almeno cinque operatori economici, si ritiene opportuno procedere all'affidamento del servizio mediante confronto concorrenziale tra almeno cinque operatori economici specializzati nel settore, di cui n. 3 selezionati tramite invito e corrispondenti agli operatori economici specializzati nel servizio discovery e maggiormente noti nel settore e n. 2 selezionati tramite "scelta casuale", sulla piattaforma MEPA.

Al momento sono noti solo tre operatori in grado di erogare il servizio, e tra questi l'attuale fornitore, che ha finora svolto con professionalità e affidabilità il servizio.

Trento, 29 giugno 2018

Allegato.

Capitolato prestazionale



CAPITOLATO PRESTAZIONALE

Discovery Service e link resolver

PREMESSA

L'Università degli Studi di Trento (di seguito: UniTrento) intende affidare il servizio di Discovery Service e di Link Resolver (di seguito anche solo Servizio) su server dell'Appaltatore con contratto SaaS.

UniTrento possiede cataloghi propri e ha attivato diversi contratti con produttori/aggregatori per l'accesso a risorse elettroniche. Tali risorse informative concorreranno a popolare l'indice centralizzato preindicizzato che costituisce il contenuto ricercabile dal Discovery Service.

1. CARATTERISTICHE GENERALI

- Il Servizio dovrà essere installato e gestito (manutenzione, aggiornamenti, assistenza all'uso, compreso sistema operativo) su server dell'Appaltatore in modalità SaaS (*Software as a Service*) che comprende: installazione, attività di implementazione, manutenzione sistemica e applicativa, installazione nuove versioni e *service pack* non appena disponibili in versione definitiva, supporto tecnico, modifiche alla configurazione e all'interfaccia Web a cura dell'Appaltatore;
- il Servizio dovrà essere in grado di acquisire, almeno quotidianamente e secondo le indicazioni di UniTrento, record bibliografici dai cataloghi locali attraverso le modalità descritte nell'“*Allegato 3 - Indicizzazione dati locali per discovery*”; i record concorreranno a popolare l'indice centralizzato preindicizzato che costituisce il contenuto ricercabile dal Discovery service;
- l'“*Allegato 1 - Lista Biblioteche CBT.xls*”, in formato cartella di lavoro Excel, contiene la lista delle biblioteche aderenti al CBT che possono contenere copie dei volumi posseduti dal Servizio Bibliotecario di Ateneo;
- il documento “*Allegato 2 - Cbt-servizi-di-ricerca-1.0.pdf*”, in formato PDF, contiene le specifiche tecniche dell'interfaccia di interrogazione del sistema ILS (AMICUS), per il recupero delle informazioni *run-time* dal catalogo;
- gli allegati “*Allegato 4 - Esempio_ estrazione_dati.txt*” e “*Allegato 5 - Esempio_ estrazione_dati.mrc*” riportano un esempio di estrazione dei primi cento record del catalogo locale, in formato MARC21, rispettivamente come TXT e come MRC;



Direzione Sistemi Informativi, Servizi e Tecnologie Informatiche

- il Servizio dovrà garantire disponibilità di report statistici e gestionali a cadenza almeno mensile;
- il Servizio dovrà essere disponibile (*Up-time*) h24x7, nella percentuale annua minima illustrata al successivo punto 4 - *Prestazioni, disponibilità e calcolo degli SLA del servizio*; tutte le funzioni del Discovery devono essere utilizzabili anche durante la fase di acquisizione periodica delle informazioni dalle risorse locali e durante l'eventuale re-indicizzazione dei dati, se effettuata fuori dalle finestre di manutenzione/aggiornamento programmato, concordate con UniTrento;
- il Servizio dovrà prevedere e rendere disponibile il supporto multilingua per charset UTF8 e/o Unicode;
- l'Appaltatore dovrà garantire, per tutto il periodo di vigenza contrattuale, supporto e documentazione in lingua italiana al personale UniTrento;
- il Servizio dovrà essere compatibile con le piattaforme *client desktop* (Windows, MacOSX, Linux) e con i dispositivi mobili (smartphone, ecc.) più diffusi e con i relativi browser (ultime versioni);
- il Servizio dovrà essere compatibile con i servizi di autenticazione e gestione degli accessi, anche da remoto, in uso presso UniTrento (in particolare EZproxy e Shibboleth);
- l'avvio del Servizio è comprensivo di:
 - . configurazione dell'interfaccia utente secondo le indicazioni di UniTrento;
 - . popolamento dell'indice e parametrizzazione del Discovery Service con i dati bibliografici di editori e aggregatori;
 - . popolamento dell'indice del Discovery Service con i dati bibliografici del sistema gestionale locale (AMICUS) via protocollo di scambio dati MARC21 e disponibilità della procedura di accettazione dati sia massivi che incrementali offerta dal fornitore (tipicamente sito FTP o modalità equivalente di deposito dei file dati di transito);
 - . informazioni di collocazione e disponibilità del volume in tempo reale tramite collegamento con modulo di recupero dati AMICUS;
 - . implementazione del *link resolver* e integrazione con il Discovery Service;
 - . *tuning* del sistema;
- formazione: l'Appaltatore concorda una giornata di formazione presso UniTrento per il personale tecnico e bibliotecario (circa 20 persone) in fase di avvio del servizio, e ogni



Direzione Sistemi Informativi, Servizi e Tecnologie Informatiche

qualvolta vi fossero significative modifiche delle funzionalità del sistema. E' previsto, inoltre, un incontro informativo annuale in lingua italiana presso UniTrento rivolto agli utenti durante la normale attività nel periodo contrattuale.

2. REQUISITI

a. Indice del Discovery Service

L'indice centralizzato preindicizzato dovrà contenere:

- i metadati di risorse elettroniche (e-journals, e-books, banche dati, etc.) dei principali editori scientifico-accademici, reperiti dal produttore del Discovery service tramite accordi con editori o aggregatori;
- i metadati di risorse scientifico-accademiche accessibili liberamente (risorse Open Access compatibili con protocollo OAI-PMH) e, in particolare, le risorse UniTrento Open Access UniTrento-eprints Research (Base URL: <http://eprints.biblio.unitn.it/>) e UniTrento-eprints PhD (Base URL: <http://eprints-phd.biblio.unitn.it/>);
- i metadati delle riviste OA internazionali (vedi DOAJ <http://www.doaj.org/>);
- i metadati importati dal database unico di UniTrento utilizzando protocolli indicati da UniTrento per l'import e l'aggiornamento incrementale/differenziale almeno giornaliero (si veda "*Allegato 3 - Indicizzazione dati locali per discovery*");
- i metadati di almeno il 90% delle risorse indicate da UniTrento (Periodici elettronici full-text, banche dati ed e-books) nell'allegato Tabella A;
- i metadati degli editori dovranno essere aggiornati non appena resi disponibili dagli editori/aggregatori.

b. Ricerca

- Ricerca all'interno del Discovery Service liberamente accessibile, anche ad utenti non afferenti ad UniTrento senza limitazione del numero di sessioni contemporanee;
- ricerca effettuata sull'indice unificato e centralizzato contenente tutti i metadati preindicizzati dall'Appaltatore;
- uso di un box unico per la ricerca Google-like, inseribile in qualsiasi pagina web del sito di UniTrento;
- possibilità di eseguire ricerche avanzate;
- funzione di *auto-complete* in lingua italiana;
- funzione di *help* in ogni pagina;



Direzione Sistemi Informativi, Servizi e Tecnologie Informatiche

- interfaccia utente almeno in lingua italiana e inglese;
- raffinamento della ricerca per *step* successivi, soprattutto grazie al raggruppamento dei risultati per faccette, selezionabili e combinabili dall'utente per filtrare la ricerca e renderla più specifica (per autore, tipologia di materiale, intervallo di date, lingua, soggetto, disponibilità di accedere al *full text*, *peer-review*, etc.);
- possibilità di personalizzazione dell'interfaccia utente attraverso funzionalità di gestione accessibili a personale di UniTrento via web.

c. Risultati della ricerca

- Capacità di presentare, in un'unica lista integrata, i risultati della ricerca, ordinati per rilevanza, con prestazioni paragonabili a quelle dei motori di ricerca maggiormente diffusi;
- visualizzazione sintetica ed analitica (espansa) dei risultati della ricerca contenente i campi che UniTrento indicherà all'Appaltatore nella fase di avvio;
- risultati riordinabili dall'utente secondo diversi parametri (ad esempio: rilevanza, anno di pubblicazione ascendente/discendente, autore, titolo, ecc.);
- presentazione dei risultati con deduplicazione dei record identici;
- presentazione dei risultati con differenziazione del formato della risorsa tramite icone specifiche;
- link persistenti e riutilizzabili;
- record arricchiti con contenuti e link provenienti da archivi remoti gratuiti (copertina dei libri, etc.);
- informazioni in tempo reale sulla disponibilità delle opere possedute da UniTrento (se queste informazioni sono rese disponibili da UniTrento);
- segnalazione dei risultati della ricerca che fanno parte del posseduto (anche elettronico) della Biblioteca;
- differenziazione dei record che conducono direttamente al *full text* tramite il *link resolver* fornito dall'Appaltatore, rispetto a quelli che includono solo dati bibliografici;
- interoperabilità con il *link resolver* fornito dall'Appaltatore: collegamento del risultato della ricerca con il *full text* disponibile per le risorse sottoscritte in abbonamento e accessibili tramite account di Ateneo;
- possibilità di stampare, salvare e inviare tramite e-mail i risultati della ricerca e di esportare i dati all'interno di software per la gestione delle bibliografie (ad esempio: EndNote, RefWorks, ecc.)



- attivazione dei link di risorse esterne, qualora resi disponibili da UniTrento.

3. MODALITÀ E TEMPI DI ESECUZIONE

L'Appaltatore dovrà concludere le attività pertinenti l'avvio del Discovery Service secondo la seguente tempistica suddivisa in tre fasi:

- a) Fase A - Attivazione;
- b) Fase B - Test delle funzionalità e delle prestazioni;
- c) Fase C - Popolamento ed integrazione.
 - a) Fase A - Attivazione

Per "fase A - Attivazione" si intende il periodo di **30 giorni naturali e consecutivi**, decorrenti dalla consegna da parte di UniTrento delle necessarie informazioni tecniche, che UniTrento trasmetterà in seguito ad avviso via PEC all'indirizzo dell'Appaltatore, durante il quale l'Appaltatore dovrà provvedere a finalizzare le seguenti attività:

- configurazione e impostazione dell'interfaccia utente, secondo le indicazioni UniTrento;
- popolamento di test con i dati mappati, secondo le indicazioni UniTrento;
- parametrizzazione dell'*harvester* per impostazione iniziale/massiva e incrementale/differenziale dei dati UniTrento;
- integrazione con il *link resolver* fornito dall'Appaltatore.

La corretta Attivazione rappresenta la prima prova di professionalità dell'Appaltatore; essa condiziona il regolare svolgimento del Servizio e pertanto UniTrento, in qualsiasi momento, si riserva di contestare l'inadempimento e di esercitare il diritto di risolvere il contratto.

La conclusione con esito positivo della fase A verrà attestata tramite invio via PEC all'indirizzo dell'Appaltatore di comunicazione da parte di UniTrento.

b) Fase B - Test delle funzionalità e delle prestazioni

Le attività in quest'ambito comprendono i test delle funzionalità e delle prestazioni che dovranno essere conclusi dalle parti entro **30 giorni naturali e consecutivi** dal termine della fase A con esito positivo.

La conclusione con esito positivo della fase B verrà attestata tramite invio via PEC all'indirizzo dell'Appaltatore di comunicazione da parte di UniTrento.

L'esito positivo della fase B accertato da UniTrento, è condizione per dare avvio alla fase C; in caso di esito negativo l'Appaltatore avrà tempo **7 giorni naturali e consecutivi** per adeguare il servizio alle richieste di UniTrento.



c) Fase C - Popolamento ed integrazione:

Entro **21 giorni naturali e consecutivi** dalla conclusione della fase B con esito positivo, l'Appaltatore dovrà provvedere a:

- il popolamento iniziale con i dati mappati secondo le indicazioni UniTrento, come da Tabella A allegata;
- l'avvio dell'*harvester* per l'importazione massiva e incrementale/differenziale dei dati UniTrento;
- le attività necessarie per l'integrazione del servizio nel portale UniTrento.

L'esito positivo della fase C accertato da UniTrento, con verbale di attivazione del servizio, che dovrà essere firmato da entrambe le parti, è condizione per considerare il servizio correttamente avviato.

Nel verbale in questione dovrà essere dato atto della data di attivazione, dei dati relativi all'Appaltatore (compreso il Codice Fiscale - Partita IVA), dei dati relativi al Punto Ordinate MEPA, della data e del numero progressivo dell'Ordine MEPA o della RdO MEPA. (Si vedano anche le condizioni generali contratto MEPA).

4. PRESTAZIONI, DISPONIBILITÀ E CALCOLO DEGLI SLA DEL SERVIZIO

Nel presente capitolo sono descritti in dettaglio gli elementi che concorrono alla misura della qualità del servizio erogato da parte dell'Appaltatore.

a. Elementi del servizio ai quali si applicano le disposizioni del presente punto:

- la consultazione dell'indice delle risorse bibliografiche secondo quanto previsto dal contratto, attraverso interfaccia Web, con tempi di risposta confrontabili con analoghi servizi (OPAC di biblioteche pubbliche, motori di ricerca generici, cataloghi on-line, etc...);
- il risultato dell'interrogazione che deve essere presentato in maniera completa e con formattazione e ordinamento stabiliti in sede di predisposizione del servizio;
- l'accesso al *full-text* qualora disponibile (*link resolver*);
- le richieste di modifica alla configurazione sia dell'indice delle risorse che dell'interfaccia utente;
- in generale tutte le altre funzionalità accessibili all'utente, come ad esempio: le modalità di ricerca avanzata e di raffinamento della ricerca, l'export dei risultati, l'accesso alla scheda bibliografica di dettaglio.

b. Elementi del servizio ai quali non si applicano le disposizioni del presente punto:



Direzione Sistemi Informativi, Servizi e Tecnologie Informatiche

Le statistiche di utilizzo e in generale tutte le funzionalità di *back-office* che si intendono erogate senza interruzione, al meglio delle disponibilità, nella fascia lunedì-venerdì dalle 9.00 alle 18.00 (ora italiana).

c. Disponibilità del servizio

Il servizio deve essere disponibile 24x7 salvo finestre di manutenzione ordinaria e interventi di manutenzione programmata.

Per quanto riguarda la manutenzione ordinaria, compreso *backup*, aggiornamento indici e acquisizione dei dati di aggiornamento delle risorse locali, essa deve essere effettuata con minimo impatto sulla disponibilità e nelle ore di minor utilizzo e cioè quelle comprese nella fascia 2.00 - 6.00, ora italiana.

Le manutenzioni programmate, sia per aggiornamento hardware, che per l'aggiornamento del software, che comportano il fermo del servizio al di fuori della fascia sopradetta, saranno concordate con UniTrento con un anticipo minimo di 15 giorni. L'Appaltatore può fornire ad inizio anno un calendario esaustivo delle manutenzioni programmate e relativo stop dei servizi erogati.

Sono ammesse manutenzioni non programmate, dovute a forza maggiore, in misura limitata e previa comunicazione ad UniTrento con anticipo di almeno un giorno, se accompagnate da motivazione e tempistica di sospensione dell'erogazione del servizio. In caso contrario verranno considerate come mancata erogazione del servizio.

La migrazione alle nuove versioni dei prodotti dovrà essere concordata con UniTrento e assistita dal punto di vista tecnico in ogni sua fase.

d. Assistenza

L'Appaltatore si impegna a garantire un servizio di assistenza, per tutta la durata del contratto, disponibile (almeno) dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00 tramite comunicazione via e-mail, telefonica, o eventualmente online, in lingua italiana, oltre a mettere a disposizione di UniTrento il sistema di *ticketing* e *open-point* previsto al paragrafo "i. - Sistema di *ticketing* e *open-point*", che segue.

e. Indisponibilità del servizio

Il servizio si intende completamente erogato anche qualora siano identificabili in esso funzionalità separate, così come specificato nel paragrafo "a. - Elementi del servizio ai quali si applicano le disposizioni del presente capitolo". Il malfunzionamento parziale, che comporta per l'utente la



Direzione Sistemi Informativi, Servizi e Tecnologie Informatiche

non disponibilità di una delle funzioni, deve intendersi come “non funzionamento del servizio” secondo la scala di gravità che sarà specificata nel paragrafo successivo.

f. Malfunzionamenti

Si classificano in:

- **Gravi:** il servizio non è raggiungibile, non è affidabile, le risposte non sono complete, i tempi di risposta superano la normale tollerabilità (> 15 sec per la risposta alla *query* di interrogazione, anche di elevata complessità). Rientrano nei malfunzionamenti classificabili come gravi l'impossibilità di procedere al raffinamento della ricerca, l'impossibilità di export dei dati nei formati previsti, l'ordinamento dei risultati della ricerca in maniera difforme da quanto specificato.
- **Medi:** qualora il servizio manchi di alcune funzionalità considerate non essenziali o presenti nei malfunzionamenti che non ne inficiano l'utilizzo primario (ricerca e accesso *full-text*). Sono considerati malfunzionamenti di media gravità la generale lentezza e scarsa reattività del sistema, l'indisponibilità della lingua italiana o inglese per l'interfaccia, il ritardo significativo nell'aggiornamento dei dati rilasciati degli editori relativamente alle risorse sottoscritte in abbonamento da UniTrento, il mancato aggiornamento delle risorse locali o l'impossibilità di visualizzare lo stato delle risorse locali.

g. Richieste di modifica configurazione:

Modifiche richieste da UniTrento sia di funzionamento delle componenti del sistema che di interfaccia.

h. Interventi migliorativi e adeguativi:

Interventi che determinano l'indisponibilità del sistema a fronte delle seguenti circostanze:

- installazione e configurazione di nuove *release* del sistema o di una delle sue componenti che determinano variazioni delle funzionalità e dell'interfaccia utente;
- interventi per miglioramento e/o variazione dei parametri di funzionamento per sopravvenute esigenze di UniTrento o delle normative o necessità di aggiornamento del software da parte dell'Appaltatore.

i. Sistema di *ticketing* e *open-point*

L'Appaltatore deve predisporre e mantenere sui propri sistemi una procedura di raccolta segnalazioni e tracciatura degli interventi (sistema di *ticketing*) con le seguenti caratteristiche:



Direzione Sistemi Informativi, Servizi e Tecnologie Informatiche

- gli operatori della biblioteca possono aprire una segnalazione attraverso un messaggio email formattato nel campo oggetto e/o nel testo secondo le specifiche fornite (ad esempio: “numero-contratto – tipo richiesta – titolo”);
- deve essere fornito almeno un account in modo che gli operatori della biblioteca possano accedere alle seguenti funzionalità:
 - o inserimento di una segnalazione (eventualmente la funzionalità può essere sostituita dal meccanismo di invio segnalazione tramite email);
 - o visualizzazione della lista delle richieste inviate, del loro stato e delle date di invio, di presa in carico e di chiusura della segnalazione;
 - o approvazione rispetto alla correttezza dell'intervento eseguito;
 - o sollecito dell'intervento;
 - o eventuale interazione con l'operatore responsabile della presa in carico della richiesta; tale funzionalità viene normalmente svolta tramite comunicazione asincrona (email);
- la chiusura di una richiesta deve essere comunicata tramite email ad un indirizzo fornito da UniTrento.

j. Presa in carico e soluzione delle segnalazioni

I malfunzionamenti sono segnalati secondo le modalità previste dal sistema di *ticketing* e *open point* (vedi voce precedente “i - Sistema di *ticketing* e *open-point*”) e l'Appaltatore è tenuto alla presa in carico e alla soluzione del problema secondo il proprio modello di servizio che in ogni caso deve essere uguale o migliore del seguente:

- Errori gravi: presa in carico e soluzione entro le 24 ore seguenti la segnalazione; il servizio è considerato *down* dal momento dell'invio della segnalazione da parte di UniTrento.
- Errori Medi: presa in carico *next business day* e soluzione entro 5 giorni lavorativi dalla data della segnalazione.
- Modifiche alla configurazione: presa in carico e soluzione entro 7 giorni lavorativi seguenti la segnalazione;
- Interventi migliorativi e adeguativi: da effettuarsi secondo un calendario e tempi di stop del servizio concordati preventivamente e comunque entro due mesi dalla richiesta. Non determinano il conteggio del tempo di *down*.

Il conteggio del tempo di *down* termina nel momento in cui l'Appaltatore invia la email con il messaggio di chiusura del *ticket*. UniTrento si riserva di non accettare la chiusura della



Direzione Sistemi Informativi, Servizi e Tecnologie Informatiche

segnalazione e quindi di non interrompere il conteggio del tempo di *down*, a fronte del persistere del malfunzionamento stesso.

k. Affidabilità del servizio

Il conteggio del tempo di indisponibilità del sistema si effettua a fronte delle seguenti circostanze:

- Errori gravi: ore intere trascorse dopo 24 ore dal momento della segnalazione (arrivo del *ticket* nel sistema dell'Appaltatore tramite invio di email o direttamente inserito sul sistema di tracciatura);
- Errori medi: ore intere trascorse al termine del tempo dei 5 giorni lavorativi seguenti l'arrivo della richiesta sul sistema di tracciatura dell'Appaltatore;
- Modifiche alla configurazione: ore intere successive ai 7 giorni lavorativi seguenti la segnalazione;
- Interventi migliorativi e adeguativi: non danno luogo al calcolo del tempo di indisponibilità del sistema.

l. Erogazione corretta del servizio

Il servizio si intende erogato correttamente se il conteggio del tempo di *down* nell'arco di sei mesi è inferiore a 48 ore; per ogni ora che superi detto limite sarà applicata una penale di cui alle Condizioni particolari di contratto.

Il conteggio del tempo di *down* viene riportato a zero ogni sei mesi di erogazione del servizio.

Allegati:

- Tabella A - Periodici elettronici full-text, banche dati ed e-books (versione PDF)*;
- Tabella A - Periodici elettronici full-text, banche dati ed e-books (versione EXCEL)*;
- Allegato 1 - Lista Biblioteche CBT.xlsx - in formato cartella di lavoro Excel;
- Allegato 2 - Cbt-servizi-di-ricerca-1.0.pdf in formato PDF;
- Allegato 3 - Indicizzazione dati locali per discovery;
- Allegato 4 - Esempio_estrazione_dati.txt;
- Allegato 5 - Esempio_estrazione_dati.mrc.

* In caso di discordanza prevarrà la versione PDF.