



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DELL'INSUBRIA**

AREA
SERVIZI BIBLIOTECARI E
DOCUMENTALI
Ufficio Servizi di staff ASBD

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**FORNITURA DI UN SOFTWARE DI GESTIONE DEI SERVIZI BIBLIOTECARI (URM,
DISCOVERY TOOL E GESTIONE INTEGRATA BIBLIOGRAFIE TESTI D'ESAME) E
RELATIVI SERVIZI GESTIONALI CONNESSI DALLA STIPULA DEL CONTRATTO AL
31/12/2027 CON OPZIONE DI RINNOVO PER ULTERIORI 3 ANNI.**

CIG B1775E16E8

CUI F95039180120202300009



I. Premessa.....	3
II. Definizioni.....	3
I - DISPOSIZIONI GIURIDICO AMMINISTRATIVE.....	6
1. Oggetto dell'appalto.....	6
2. Documenti del contratto.....	6
3. Durata e importo del contratto.....	7
4. Revisione dei prezzi.....	7
5. Fatturazione e pagamenti.....	8
6. Forza Maggiore.....	9
7. Penali.....	9
8. Personale addetto e sicurezza.....	10
9. Subappalto.....	11
10. Divieto di cessione del contratto.....	12
11. Risoluzione del contratto.....	12
12. Recesso.....	12
13. Esecuzione o completamento dei servizi nel caso di procedura di insolvenza o di impedimento alla prosecuzione dell'affidamento con l'esecutore designato.....	13
14. Obblighi a carico dell'impresa.....	13
16. Garanzie definitive.....	14
17. Verifica di conformità.....	14
18. Tutela della privacy e trattamento dei dati.....	15
19. Proprietà dei dati.....	17
20. Controversie e foro competente.....	17
II – CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA.....	18
21. Contesto tecnologico e organizzativo di riferimento.....	18
22. Descrizione della fornitura.....	18
23. Caratteristiche della piattaforma.....	19
24. Servizi di avvio, configurazione e migrazione dei dati.....	29
25. Formazione.....	30
26. Livelli di servizio (<i>Service Level Agreement</i>).....	31
27. Assistenza.....	32



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DELL'INSUBRIA**

**CAPITOLATO SPECIALE
D'APPALTO**

**Fornitura di un software di gestione dei
servizi bibliotecari (URM, Discovery
Tool e gestione integrata bibliografie
testi d'esame)**

28. Disposizioni sull'esecuzione ed erogazione della fornitura	32
29. Servizi di supporto in caso di cessazione del contratto.....	32



I. Premessa

Il presente appalto ha per oggetto la fornitura di un software di gestione dei servizi bibliotecari dell'Università degli Studi dell'Insubria e relativi servizi gestionali connessi (un database di test popolato con dati reali e relativi servizi di manutenzione ordinaria ed evolutiva, supporto specialistico, assistenza e supporto al cliente), utilizzabile in *cloud* secondo il modello “*Software-as-a-Service*” (SaaS).

La soluzione deve garantire, a far data dal 1° gennaio 2025, una immediata continuità del servizio per gli utenti e assicurare il mantenimento dei servizi implementati e correnti che rappresentano elementi essenziali per una gestione efficace ed efficiente delle risorse bibliotecarie che, in diretta correlazione con la continua evoluzione dei modi di diffusione dell'informazione scientifica e delle connesse esigenze della comunità accademica, contribuisce a fornire un ambiente di apprendimento e ricerca di alta qualità.

La soluzione deve quindi offrire una piattaforma unificata *Library System Platform* (LSP) che integri le funzioni di un *Integrated Library System* (ILS), di un *Electronic Resource Management System* (ERMS) e di un *Reading List Management System* (RLMS). La piattaforma unificata LSP deve integrare inoltre le funzionalità di un *Discovery Tool* (DT) e di una interfaccia utente dedicata per l'RLMS che:

- consentano una catalogazione nativa in UNIMARC tramite editor di metadati pienamente compatibile con tale standard di catalogazione;
- garantiscano, tramite una gestione unificata di tutte le risorse bibliografiche, indipendentemente dal formato o collocazione, i flussi di lavoro eliminando la duplicazione di attività e di dati;
- consentano il consolidamento dell'esperienza degli utenti finali tramite l'offerta di un punto di accesso unico e potenziato all'intero patrimonio bibliografico di Ateneo ed ai servizi, favorendo la valorizzazione ed il pieno utilizzo delle risorse elettroniche, la cui importanza è crescente sia nello sviluppo delle raccolte sia negli investimenti;
- consentano a docenti e bibliotecari di creare *reading list* interattive dei corsi di insegnamento, accessibili a studenti, bibliotecari ed altri docenti attraverso l'integrazione con la piattaforma *e-learning* adottata dall'Ateneo;
- contengano gli oneri gestionali relativi alle attività tecniche correlate al mantenimento delle installazioni locali degli applicativi;
- dispongano di un servizio SaaS utilizzabile H24 con adeguato supporto tecnico.

II. Definizioni

Nell'ambito del presente Capitolato Speciale e in tutti gli atti di gara si intende per:

- **Stazione Appaltante, Ateneo, Amministrazione, Università, Committente:** l'Ente che indice la gara, ovvero l'Università degli Studi dell'Insubria;
- **Appaltatore, Operatore Economico (O.E.), Affidatario, Ditta, Fornitore o Impresa:** la ditta o impresa aggiudicataria del servizio;
- **Responsabile Unico del Progetto:** si intende la figura che svolge tutti i compiti relativi alla procedura di affidamento della fornitura previsti dal D.Lgs. 36/2023 che non siano specificatamente attribuiti ad altri soggetti;
- **Direttore dell'esecuzione:** cui compete il controllo tecnico contabile dell'esecuzione del contratto e ha il compito di interfacciarsi con il Responsabile della fornitura;
- **Decorrenze:** se non diversamente specificato tutti i termini indicati nel presente capitolato si intendono come giorni naturali e consecutivi da computarsi a decorrere dalla data di ricezione



dell'ordine o della comunicazione tramite piattaforma dedicata, posta elettronica o Posta elettronica certificata (PEC);

- **API (*Application Programming Interfaces*)**: insieme di risorse, procedure e funzionalità raggiungibili pubblicamente tramite indirizzi Web che permettono l'interazione fra prodotti software di terze parti e lo sviluppo di nuove funzionalità, basandosi su protocolli e standard aperti come XML e JSON;
- **DT (*Discovery Tool*)**: interfaccia di interrogazione e di recupero dell'informazione che si pone come punto di accesso unificato per tutte le risorse a disposizione della biblioteca, sia analogiche che elettroniche e come punto di accesso online ai servizi a disposizione dell'utenza. Lo strumento consente di accedere, tramite una singola ricerca, a tutte le risorse bibliografiche dell'Ateneo (libri, articoli e periodici sia in formato cartaceo che elettronico) oltre a quelle disponibili in linea ad accesso aperto;
- **Document Delivery / DD**: servizio di fornitura documenti in copia fra una biblioteca dell'Università degli Studi dell'Insubria ed una biblioteca esterna all'Ateneo, su richiesta degli utenti. Il servizio può prevedere un pagamento o un rimborso spese;
- **Bibliografia, Bibliografia d'esame, Reading list**: elenco di documenti e riferimenti di qualunque tipologia (libri, e-book, articoli di e-journals, video, siti web ecc..) riferito ad attività didattiche erogate dall'Università degli studi dell'Insubria, a particolari argomenti o ad altre caratteristiche comuni a tutti i documenti/riferimenti;
- **Prestito Interbibliotecario / ILL**: servizio di fornitura documenti in originale fra una biblioteca dell'Università degli Studi dell'Insubria ed una biblioteca esterna all'Ateneo, su richiesta degli utenti. Il servizio può prevedere il pagamento di un contributo come rimborso spese;
- **Electronic Data Interchange / EDI**: formato elettronico standard che sostituisce documenti cartacei come gli ordini di acquisto o le fatture;
- **ERMS (*Electronic Resource Management System*)**: software che consente la gestione centralizzata di tutte le fasi del ciclo di vita delle risorse elettroniche, indipendentemente dalla granularità (risorse singole o pacchetti) e dalle modalità di acquisizione (acquisto, sottoscrizione, open access, licenze d'uso, periodi di trial);
- **EzProxy®**: servizio di consultazione da remoto (*off-campus*) delle risorse elettroniche sottoscritte dall'Ateneo. Il servizio è ospitato in cloud da OCLC Inc. La consultazione delle risorse elettroniche avviene indipendentemente dalla localizzazione fisica degli utenti, dello strumento informatico e dalla piattaforma utilizzati per l'accesso. Il servizio è perfettamente integrato con i flussi di lavoro in uso nelle Biblioteche dell'Ateneo, in particolare con il *Discovery Tool* e con il sistema di autenticazione dell'Ateneo;
- **ILS (*Integrated Library System*)**: software per la gestione automatizzata della biblioteca, generalmente composto da più flussi di lavoro, corrispondenti alle diverse funzioni di gestione amministrativa, catalografica e di erogazione dei servizi all'utenza;
- **Corso, Insegnamento**: attività didattica erogata dall'Università degli studi dell'Insubria;
- **Gruppo di Progetto**: gruppo di dipendenti dell'Ateneo, incaricato di partecipare alle fasi esecutive dell'Appalto, collaborare alla migrazione, effettuare test e verificare il buon funzionamento della piattaforma LSP;
- **Entrata in produzione**: data di rilascio della piattaforma all'utenza;
- **Knowledge Base**: base di dati in cui sono contenuti record descrittivi di risorse elettroniche, eventualmente comprensivi di abstract, relativi metadati, servizi per il loro utilizzo e altre informazioni;



- **LSP (*Library Service Platform*)**: piattaforma che unisce le funzionalità di un ILS, quelle di un ERMS e quelle di un RLMS pienamente integrati con il *Discovery tool* così da garantire un rapido ed efficiente flusso dei dati e un'efficace erogazione dei servizi;
- **Modello SaaS (*Software-as-a-Service*)**: modello di distribuzione del software applicativo in cui il produttore del software sviluppa, opera (direttamente o tramite terzi) e gestisce un'applicazione web, che mette a disposizione dei clienti via Internet su abbonamento. Si tratta di solito di un servizio di cloud computing;
- **Operatori Staff**: tutti gli utenti del sistema che accedono all'interfaccia staff URMS con profilo di Bibliotecario;
- **Prestito intersele**: servizio che consente all'utente registrato presso le biblioteche dell'Università degli Studi dell'Insubria di ottenere in consegna, per un periodo di tempo predeterminato, uno o più documenti posseduti da una biblioteca diversa rispetto a quella a cui rivolge la richiesta, con ritiro del materiale presso la biblioteca a cui rivolge la richiesta;
- **Prestito locale**: servizio che consente all'utente registrato presso le biblioteche dell'Università degli Studi dell'Insubria di ottenere in consegna, per un periodo di tempo predeterminato, uno o più documenti posseduti dalla stessa biblioteca a cui rivolge la richiesta;
- **RapidILL®**: piattaforma acquisita da ExLibris ldt, del gruppo Clarivate, a integrazione della propria offerta di prodotti e servizi dedicati ai sistemi bibliotecari, in particolare quelli accademici. Fornisce l'accesso ai metadati relativi al posseduto di articoli e capitoli di libro delle istituzioni bibliotecarie aderenti al proprio circuito, offrendo un luogo di condivisione delle risorse costruito intorno ad una comunità di utenti, rappresentato dalle Istituzioni. La piattaforma è perfettamente integrata con i flussi di lavoro in uso nelle Biblioteche dell'Ateneo;
- **RFID (*Radio-Frequency IDentification*)**: tecnologia per l'identificazione e/o memorizzazione automatica di informazioni relativi a oggetti, animali o persone basata sulla capacità di memorizzazione di dati da parte di particolari etichette elettroniche (*tag*) e sulla capacità di queste di rispondere all'interrogazione a distanza da parte di appositi apparati fissi o portatili, chiamati *reader*;
- **Risorse analogiche**: tutte le risorse bibliografiche cartacee o comunque disponibili su supporto fisico. A titolo esemplificativo e non esaustivo: monografie e periodici a stampa, carte geografiche, CD-ROM, DVD ecc.;
- **Risorse elettroniche**: tutte le risorse bibliografiche accessibili online. A titolo esemplificativo e non esaustivo: e-book, periodici elettronici, banche dati bibliografiche e fattuali, siti web ecc.;
- **RLMS (*Reading List Management System*)**: sistema di gestione delle bibliografie d'esame (*reading lists*) dotato di un'interfaccia pubblica che consente la gestione e la consultazione delle bibliografie;
- **SBN (*Servizio Bibliotecario Nazionale*)**: rete delle biblioteche italiane, articolate in Poli locali collegati all'Indice SBN, gestito dall'ICCU, che contiene il catalogo collettivo delle pubblicazioni;
- **URMS (*Unified Resource Management System*)**: software che consente la gestione delle risorse e delle attività della biblioteca unificando le funzioni di ILS, ERMS ed RLMS in un'unica piattaforma dotata di un'unica interfaccia staff.



I - DISPOSIZIONI GIURIDICO AMMINISTRATIVE

1. Oggetto dell'appalto

Il presente appalto ha per oggetto la fornitura di un software di gestione dei servizi bibliotecari dell'Università degli Studi dell'Insubria e relativi servizi gestionali connessi per il periodo dalla data della stipula al 31/12/2027 con opzione di rinnovo per ulteriori 3 anni.

La soluzione deve offrire una piattaforma unificata *Library System Platform* (LSP) che integri le funzioni di un *Integrated Library System* (ILS), di un *Electronic Resource Management System* (ERMS) e di un *Reading List Management System* (RLMS). La piattaforma unificata LSP deve integrare inoltre le funzionalità di un *Discovery Tool* (DT) e di una interfaccia utente dedicata per l'RLMS. Devono inoltre essere garantiti i servizi di manutenzione ordinaria ed evolutiva, di supporto specialistico, di assistenza e supporto al cliente.

La soluzione deve essere fornita in *cloud* secondo il modello SaaS (*Software-as-a-Service*) e deve essere in grado di:

- supportare le attività di *back office* proprie di un ILS, di un ERMS, di un RLMS e di un *Discovery Tool* attraverso un'unica interfaccia dedicata allo staff, come meglio descritto nella parte II del Capitolato Speciale
- mettere a disposizione dell'utente finale un'unica interfaccia *Discovery Tool* per le funzioni ILS ed ERMS attraverso la quale interrogare l'intero possesso, senza distinzione di formato, come meglio descritto nella parte II del presente Capitolato Speciale
- mettere a disposizione dell'utente finale un'interfaccia dedicata alle funzionalità dell'RLMS come meglio descritto nella parte II del presente Capitolato Speciale
- mettere a disposizione un ambiente di test, popolato con i dati reali dell'Ateneo, come meglio descritto nella parte II del presente Capitolato Speciale

La fornitura deve inoltre garantire i seguenti servizi, che dovranno concludersi entro il 31 dicembre 2024:

- la migrazione dei dati dai sistemi attualmente in uso presso l'Ateneo (*Alma*®, *PrimoVE* e *Leganto*®);
- la configurazione dell'LSP oggetto della presente procedura;
- la formazione degli amministratori (informatici e bibliotecari) che opereranno autonomamente sull'applicativo, nonché la formazione degli operatori di biblioteca;

L'Appaltatore è tenuto a garantire le caratteristiche essenziali e irrinunciabili dell'architettura e dei servizi ad essa connessi descritte nella parte II del presente capitolato. Nell'ambito delle specifiche della fornitura della soluzione software e relativi servizi gestionali connessi descritte l'operatore potrà offrire, a sua discrezione, funzionalità aggiuntive.

Le funzionalità previste dal presente capitolato e le eventuali funzionalità aggiuntive offerte devono essere implementate e disponibili alla data della stipula del contratto.

2. Documenti del contratto

Formano parte integrante del contratto d'appalto ancorché non materialmente allegati allo stesso:



- il presente Capitolato speciale d'appalto;
- l'offerta tecnica;
- l'offerta economica.

Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato si rinvia al D. Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 "Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici".

3. Durata e importo del contratto

Il contratto oggetto della presente procedura avrà la durata decorrente dalla stipula del contratto e fino al 31/12/2027.

La Stazione Appaltante, alla scadenza del contratto, si riserva la facoltà di disporre la proroga ai sensi dell'art. 120 co. 10 del D. Lgs. 36/2023 per un ulteriore periodo di 36 mesi. In tal caso il contraente originario è tenuto a eseguire le prestazioni contrattuali ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nell'offerta o alle condizioni di mercato ove più favorevoli per la stazione appaltante. L'importo stimato di tale opzione è pari a € 260.049,18, al netto di IVA. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno sei mesi prima della scadenza del contratto.

La Stazione Appaltante, si riserva, nei casi eccezionali di oggettivi ed insuperabili ritardi nella conclusione della nuova procedura di affidamento del contratto, la facoltà di disporre la proroga agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto, per il tempo strettamente necessario alla conclusione della nuova procedura di affidamento del contratto, nei casi previsti dall'art. 120 comma 11 del D.Lgs. 36/2023. In tale caso verrà data comunicazione per iscritto all'Appaltatore prima della scadenza naturale del contratto, mediante PEC o mediante altra forma idonea a garantire data certa.

L'importo complessivo presunto dell'appalto posto a base di gara per il primo triennio è pari a € 331.393,44 IVA 22% esclusa di cui € 0,00 per costi della sicurezza non soggetti a ribasso ed € 0,00 per costi della manodopera non soggetti a ribasso.

Si precisa che, con riferimento alle disposizioni contenute nel D. Lgs. 81/08, non sussistono rischi da interferenze che richiedono misure preventive e protettive supplementari rispetto a quelle misure di sicurezza, a carico dell'Impresa, connesse ai rischi derivanti dalle proprie attività. Nella base d'asta non sono pertanto computati gli oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso derivanti da rischi specifici da interferenze.

L'importo contrattuale corrisponde all'importo della fornitura e relativi servizi connessi, come risultante dall'offerta presentata dall'aggiudicatario in sede di gara. L'importo contrattuale si intende comprensivo di tutte le prestazioni, spese accessorie, oneri, indennità, assicurazioni di ogni specie, manodopera, mezzi d'opera, trasporto, e quanto occorre per offrire il servizio compiuto a perfetta regola d'arte, secondo le disposizioni del presente Capitolato.

4. Revisione dei prezzi

Qualora si verificano particolari condizioni di natura oggettiva, che determinano una variazione del costo del servizio in misura superiore al 5 per cento dell'importo complessivo si procederà alla revisione dell'importo contrattuale su richiesta dell'aggiudicatario sulla base delle variazioni sulla base dell'indice



ISTAT relativo alla produzione dei servizi di elaborazione dei dati, hosting e attività connesse. La variazione sarà determinata prendendo come riferimento l'ultimo indice disponibile alla data di ricezione della richiesta di revisione e l'indice del mese dell'anno di effettivo inizio delle prestazioni contrattuali (o dell'eventuale ultima revisione applicata).

La revisione verrà riconosciuta nella misura dell'80% della variazione complessiva., in relazione alle prestazioni da eseguire.

I nuovi prezzi saranno applicati alle prestazioni svolte successivamente all'accoglimento della revisione, non sono ammesse revisioni con effetto retroattivo.

Nel caso di variazione in diminuzione in misura superiore al 5% dell'importo complessivo, il Responsabile Unico di Progetto attiverà automaticamente la clausola di revisione dandone comunicazione all'impresa, rivolgendosi alla sede legale o al domicilio eletto da quest'ultimo.

Entro il limite di cinque giorni successivi alla data di detta comunicazione, l'impresa potrà presentare eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine l'Università, nel caso non abbia ricevuto alcuna controdeduzione oppure anche nel caso le avesse ricevute e non le ritenesse fondate procederà all'applicazione dei nuovi prezzi nella misura dell'80% della variazione medesima, alle prestazioni svolte successivamente alla definizione della revisione.

5. Fatturazione e pagamenti

La fatturazione avverrà, in un'unica soluzione, successivamente all'attivazione della licenza d'uso del software e all'avvio del servizio a partire dal 1° gennaio 2025.

Dagli importi comunque dovuti, saranno detratte tutte le somme dovute all'Appaltatore per penalità, multe o ripristini di danni arrecati e precedentemente notificati.

La liquidazione del corrispettivo sarà effettuata, entro 30 giorni dalla ricezione della fattura, previa verifica di avvenuta regolare esecuzione delle prestazioni da parte del RUP e previa verifica di regolarità contributiva mediante acquisizione da parte dell'Università del Documento di regolarità contributiva DURC in corso di validità, ai sensi di quanto previsto dal D.M. 24 ottobre 2007.

Questa Amministrazione accetta esclusivamente fatture trasmesse in forma elettronica secondo il formato di cui all'allegato A "Formato della fattura elettronica" del Decreto Ministeriale 3 aprile 2013, n. 55. Le fatture devono fare riferimento al seguente Codice univoco ufficio così come censito su www.indicepa.it: **G6ECD2**

Le fatture elettroniche dovranno riportare obbligatoriamente il codice identificativo di gara (CIG B1775E16E8), nonché gli eventuali ulteriori dati richiesti dall'Ateneo finalizzati ad agevolare le operazioni di contabilizzazione e pagamento delle fatture nei tempi concordati.

Ai sensi del DM del 23 gennaio 2015 attuativo delle disposizioni in materia di scissione dei pagamenti "Split payment" previste dall'art. 1, comma 629, lettera b) della Legge 190/2014 (Legge di stabilità 2015), l'IVA dovuta sarà trattenuta e versata direttamente dall'Ateneo all'Amministrazione finanziaria. Non saranno pertanto accettate fatture sprovviste della dicitura "Scissione dei pagamenti".

L'Affidatario assumerà tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i.

L'Affidatario sarà tenuto a pagare i propri dipendenti, consulenti, fornitori di beni e servizi rientranti tra le spese generali, nonché gli acquisti di immobilizzazioni tecniche, tramite conto corrente dedicato, indicando il codice CIG della procedura aggiudicata. Gli estremi del predetto conto corrente dovranno



essere comunicati all'Amministrazione prima della stipula del contratto. L'affidatario si impegna, altresì, a comunicare alla Stazione appaltante ogni variazione relativa alle notizie ogniqualvolta si verificano degli eventi modificativi relativi a quanto sopra riportato.

Ai sensi dell'art. 3, comma 8, della L. 136/2010 e s.m.i. l'appaltatore che ha notizia dell'inadempimento della controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi della tracciabilità ne dà immediata comunicazione alla Stazione Appaltante ed alla Prefettura - ufficio territoriale del Governo della Provincia di Varese.

Ai sensi dell'art. 3, comma 9, della L. 136/2010 e s.m.i. il contratto di subappalto e i subcontratti stipulati con imprese a qualsiasi titolo interessate ai lavori, ai servizi e alle forniture dovranno riportare, a pena di nullità assoluta, apposita clausola con la quale il contraente e i sub contraenti attestino di ben conoscere ed assumere gli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla L. 136/2010 e s.m.i.

Ai sensi dell'art. 3, comma 9-bis) della Legge n. 136/2010 e s.m.i. il contratto sarà risolto di diritto qualora le transazioni, inerenti e derivanti dal contratto stesso, siano eseguite senza avvalersi dello strumento del bonifico bancario o postale o di altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

La liquidazione dei corrispettivi avverrà esclusivamente nei confronti dell'aggiudicatario del servizio salvo il caso in cui ricorrano le condizioni di cui all'art. 119, comma 11, del D. Lgs. 36/2023.

Ai sensi dell'art. 11 co. 6 del D.Lgs 36/2023, in caso di inadempienza contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributiva relativo a personale dipendente dell'affidatario o del subappaltatore o dei soggetti titolari di subappalti e cottimi, impiegato nell'esecuzione del contratto, la stazione appaltante trattiene dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi.

In ogni caso sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50 per cento; le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante del certificato di collaudo o di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

6. Forza Maggiore

Nel caso di sospensione del servizio, determinata da causa di forza maggiore in nessun modo imputabile a responsabilità, diretta o indiretta, del Fornitore e qualora detta sospensione sia comunicata e giustificata, non si procederà all'applicazione di penali in capo al Fornitore.

In ogni caso l'Amministrazione non sarà tenuta a pagare quanto corrisponde al valore della mancata fornitura.

7. Penali

In caso di inadempimento contrattuale, ivi compresi il ritardo nell'esecuzione delle attività, nella consegna e la difformità dei servizi alle caratteristiche previste, l'Amministrazione sarà legittimata ad applicare, a proprio insindacabile giudizio delle penali.

Le penali dovute per i ritardi sulla esecuzione dell'Avvio del servizio (avvio, configurazione, migrazione dei dati, formazione, entrata in produzione) sono calcolate in misura giornaliera come segue:

- 0,3‰ dell'ammontare netto contrattuale, per ogni giorno di ritardo nell'avvio del servizio (*entrata in produzione*) rispetto ai termini di cui all'art. 24 del presente Capitolato, fino a 5 giorni



di ritardo;

- 0,6‰ dell'ammontare netto contrattuale, per ogni giorno di ritardo del servizio (*entrata in produzione*) rispetto ai termini di cui all'art. 24 del presente Capitolato, dal 6° al 10° giorno di ritardo;
- 1‰ dell'ammontare netto contrattuale, per ogni giorno di ritardo del servizio (*entrata in produzione*) rispetto ai termini di cui all'art. 24 del presente Capitolato, dall'11° giorno di ritardo;

Inoltre, in caso di mancato rispetto della percentuale di *uptime* annuale del Servizio così come stabilito dal *Service Level Agreement* (SLA) descritto al successivo art. 26 l'Amministrazione sarà legittimata ad applicare, a proprio insindacabile giudizio, la seguente penale che sarà calcolata in relazione alla percentuale di *uptime* annuale risultante dal report annuale che il fornitore deve produrre come indicato al successivo art. 26.

- Per il primo scostamento superiore allo 0,50% in meno rispetto al valore di soglia previsto al successivo art. 26 e relativo alla percentuale di *uptime* annuale del servizio (99,5%), il Fornitore è tenuto a corrispondere una penale pari al 10‰ dell'ammontare netto contrattuale.
- Per ogni ulteriore 0,50% di scostamento, la penale di cui sopra sarà incrementata del 10‰

Pertanto, a titolo di esempio, laddove si verificasse uno scostamento di un punto percentuale sul valore soglia del periodo annuale di *uptime* (corrispondente a una percentuale di *uptime* del 98,5% su base annua) la penale da applicare sarà del 10‰ (dieci virgola zero per mille) dell'ammontare netto contrattuale.

Per l'applicazione delle penali suddette, si procederà, innanzitutto, alla contestazione all'impresa del relativo inadempimento contrattuale da parte del Responsabile del Progetto, rivolgendosi alla sede legale o al domicilio eletto da quest'ultimo.

Entro il limite di cinque giorni successivi alla data di detta comunicazione, l'impresa potrà presentare eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine l'Università, nel caso non abbia ricevuto alcuna giustificazione oppure anche nel caso le avesse ricevute e non le ritenesse fondate procederà discrezionalmente all'applicazione delle penali e, in ogni caso, all'adozione di ogni determinazione ritenuta opportuna.

Le penali si applicano mediante ritenuta sul primo pagamento utile al verificarsi della contestazione o mediante escussione sulla cauzione definitiva.

8. Personale addetto e sicurezza

Ogni attività relativa al presente appalto deve essere svolta da personale professionalmente adeguato e qualificato ad operare nel rispetto delle specifiche norme di legge e con mezzi, attrezzature e materiali adeguati.

L'Affidatario deve osservare le norme derivanti dall'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro o da quello indicato in offerta, nonché dalle vigenti normative in tema di prevenzione degli infortuni sul lavoro, di igiene del lavoro, di assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e altre malattie professionali e ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in corso di esercizio per la tutela dei lavoratori.

In caso di inottemperanza agli obblighi sopra precisati, accertata dall'Amministrazione o a essa segnalata



dall'Ispettorato del Lavoro, l'Amministrazione medesima potrà procedere alla risoluzione del contratto. Si precisa che, con riferimento alle disposizioni contenute nella L. 123/2007 (secondo quanto previsto dalla determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture 5 marzo 2008, n. 3), non sussistono rischi da interferenze che richiedono misure preventive e protettive supplementari rispetto a quelle misure di sicurezza, a carico dell'Impresa, connesse ai rischi derivanti dalle proprie attività. Nella base d'asta non sono pertanto computati gli costi per la sicurezza non soggetti a ribasso derivanti da rischi specifici da interferenze.

Ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera b), del D. Lgs. 81/2008, l'Università degli Studi dell'Insubria fornisce le informazioni sui rischi esistenti negli ambienti in cui l'Affidatario è destinato ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione all'attività dell'Ateneo, nel Regolamento per la predisposizione del DUVRI disponibile sul sito internet dell'Ateneo all'indirizzo <https://www.uninsubria.it/statuto-e-regolamenti> sezione "Regolamenti in tema di Lavori Servizi e Forniture".

9. Subappalto

È ammesso il subappalto purché espressamente autorizzato dall'Università, ai sensi dell'art. 119, comma 4, del d.lgs. 36/2023.

È nullo l'accordo con cui a terzi sia affidata l'integrale esecuzione delle prestazioni o lavorazioni appaltate, nonché la prevalente esecuzione delle lavorazioni relative alla categoria prevalente e dei contratti ad alta intensità di manodopera, come previsto dal comma 1 dell'art 119 del D. Lgs. 36/2023.

L'appaltatore provvede a sostituire, previa autorizzazione della stazione appaltante, i subappaltatori relativamente ai quali, all'esito di apposita verifica, sia stata accertata la sussistenza di cause di esclusione di cui Capo II (I requisiti di ordine generale) del Titolo IV (I requisiti di partecipazione e la selezione dei partecipanti) della Parte V (DELLO SVOLGIMENTO DELLE PROCEDURE) del Libro II (dell'appalto), ai sensi dell'art. 119, comma 10, del D. Lgs. 36/2023.

Il contraente principale e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante per le prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

L'aggiudicatario è responsabile in solido con il subappaltatore per gli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'art. 29 D.Lgs. 10 settembre 2003, n. 276. Nelle ipotesi di cui al comma 11, lettere a) e c), dell'art 119 del Codice l'appaltatore è liberato dalla responsabilità solidale di cui al primo periodo.

Il subappalto non autorizzato comporta le sanzioni penali ed amministrative previste per legge.

Per quanto riguarda il pagamento dei subappaltatori si rinvia a quanto previsto dall'art. 119, comma 11 del D. Lgs. 36/2023.

Si precisa che:

- ai sensi del succitato art. 119 comma 3), lett. b) non si configura, per la sua specificità, come attività affidata in subappalto la subfornitura a catalogo di prodotti informatici;
- ai sensi del succitato art. 119 comma 3), lett. d) le prestazioni secondarie, accessorie o sussidiarie rese in favore dei soggetti affidatari in forza di contratti continuativi di cooperazione, servizio o fornitura sottoscritti in epoca anteriore alla indizione della procedura finalizzata alla aggiudicazione dell'appalto. I relativi contratti sono trasmessi alla stazione appaltante prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto.



10. Divieto di cessione del contratto

Non è ammessa la cessione del contratto, in tutto o in parte a pena di nullità, ai sensi dell'art. 119, comma 1, del D. Lgs. 36/2023, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 120, comma 1, lettera d).

11. Risoluzione del contratto

Si applica l'art 122 del D. Lgs. 36/2023. In particolare, nel caso in cui sia rilevata una situazione di grave inadempimento, l'Amministrazione invierà all'affidatario, a mezzo PEC, diffida ad adempiere o a presentare le proprie controdeduzioni al DEC entro il termine di quindici giorni dalla ricezione.

Se l'affidatario non provvederà all'adempimento nel termine predetto ovvero il Responsabile del Progetto valuti negativamente le controdeduzioni, la Stazione appaltante procederà alla risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1454 c.c., fatta salva l'azione per il risarcimento del maggior danno subito compresa la maggior spesa sostenuta per affidare ad altra impresa il contratto ed ogni altra azione che l'Amministrazione ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

L'Università ha il diritto di risolvere il contratto ex art. 1456 c.c., mediante semplice PEC, senza bisogno di messa in mora o di intervento dell'Autorità Giudiziaria, nei seguenti casi:

- emanazione di un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui all'art. 6 del D.lgs. n. 159/2011, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui al capo II del Titolo IV della Parte V del Libro II del D.lgs. n. 36/2023;
- sentenza di condanna passata in giudicato per frodi nei riguardi della stazione appaltante, di subappaltatori, di fornitori, di lavoratori o di altri soggetti comunque interessati al contratto;
- violazione degli obblighi attinenti alla sicurezza sul lavoro;
- servizio eseguito con personale non regolarmente assunto o contrattualizzato;
- il mancato utilizzo da parte dell'esecutore del servizio del conto corrente comunicato per i movimenti finanziari relativi al presente contratto, secondo quanto disposto dall'art. 3, comma 9-bis, della legge n. 136/2010;
- applicazione di penali in misura superiore al 10% dell'importo contrattuale.

In caso di successivo accertamento del difetto del possesso dei requisiti generali o speciali dichiarati dall'operatore economico, verrà disposta la risoluzione del contratto, l'escussione della eventuale garanzia definitiva, la comunicazione all'ANAC e la sospensione dell'operatore economico dalla partecipazione alle procedure di affidamento indette dalla medesima stazione appaltante per un periodo da uno a dodici mesi decorrenti dall'adozione del provvedimento.

12. Recesso

Ai sensi dell'art. 123 del D. Lgs 36/2023, l'Amministrazione potrà recedere in qualunque momento dal contratto, anche se è stata iniziata l'esecuzione dei servizi, tenendo indenne l'appaltatore delle spese sostenute, delle prestazioni eseguite, oltre al decimo dell'importo dei servizi non eseguiti, calcolato secondo quanto previsto dall'allegato II.14 del medesimo decreto.

L'esercizio del diritto di recesso è manifestato dalla stazione appaltante mediante una formale comunicazione all'appaltatore da darsi per iscritto con un preavviso non inferiore a venti giorni, decorsi i quali la stazione appaltante prende in consegna il servizio e verifica la regolarità del medesimo.



Si precisa inoltre che, in base al comma 13 dell'articolo 1 del D.L. 95/2012, come convertito in Legge n. 135/2012, l'Università ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal presente contratto, previa formale comunicazione all'Appaltatore con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite, oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle convenzioni stipulate da Consip S.p.A. ai sensi dell'articolo 26, comma 1, della legge 23 dicembre 1999, n. 488, successivamente alla stipula del presente contratto, siano migliorativi e l'Appaltatore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'articolo 26, comma 3 della legge 23 dicembre 1999, n. 488.

13. Esecuzione o completamento dei servizi nel caso di procedura di insolvenza o di impedimento alla prosecuzione dell'affidamento con l'esecutore designato

In caso di liquidazione giudiziale, di liquidazione coatta e concordato preventivo, oppure di risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 122 del D.lgs. 36/2023 o di recesso dal contratto ai sensi dell'articolo 88, comma 4-ter, del codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, oppure in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, la stazione appaltante interpella progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, per stipulare un nuovo contratto per l'affidamento dell'esecuzione o del completamento dei servizi, se tecnicamente ed economicamente possibile, come previsto dall'art. 124 del D. Lgs. 36/2023.

L'affidamento avviene alle condizioni proposte dall'operatore economico interpellato.

14. Obblighi a carico dell'impresa

L'esecutore della fornitura deve:

- assumere su di sé ogni e qualsiasi responsabilità, sia in sede civile che penale, per danni che dovessero derivare per qualsiasi motivo, a persone e/cose derivanti dalle prestazioni inerenti al presente contratto, tenendo sollevata l'Amministrazione da ogni conseguenza diretta o indiretta;
- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di contratti di lavoro ed eventuali integrativi, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro, tutela dei lavoratori, nonché previdenza, assistenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
- applicare la normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D. Lgs. 81/2008 e preventivamente formare il proprio personale anche in materia di primo soccorso aziendale e di lotta antincendio.

L'inosservanza degli obblighi previsti dal presente articolo è causa di risoluzione del contratto a insindacabile giudizio dell'Amministrazione e fa sorgere il diritto per l'Ente al risarcimento di ogni conseguente maggiore danno.

15. Garanzia per evizione e vizi

Il venditore garantisce il compratore, a norma degli articoli 1483, 1484 e 1490 del Codice Civile, dall'evizione e dai vizi.

La piattaforma oggetto della fornitura deve essere esente da difetti, intesi come caratteristiche in contrasto con quanto specificato in questo capitolato o errori che ne impediscano la normale utilizzazione. L'Amministrazione si riserva la facoltà di esaminare il funzionamento del servizio per l'accertamento dei



requisiti prescritti e per stabilire la loro rispondenza a quanto effettivamente richiesto. Nel caso in cui la piattaforma risultasse non corrispondente a quanto richiesto e/o non idoneo all'uso cui è destinato, l'Amministrazione inoltrerà all'aggiudicatario formale contestazione entro 15 (quindici) giorni dal riscontro delle predette anomalie.

L'aggiudicatario dovrà adeguare, a sua cura e spese, la piattaforma con le caratteristiche non conformi indicate entro il termine di 15 (quindici) giorni dalla data di ricevimento della contestazione.

16. Garanzie definitive

Prima della stipula del contratto l'Appaltatore dovrà prestare una cauzione definitiva a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento di danni derivati dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché per il 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 cauzione definitiva è stabilita in ragione del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale; in caso di aggiudicazione con ribasso superiore al 10% o al 20%, l'importo della cauzione sarà aumentato secondo quanto previsto dall'art. 117 comma 2 del D. Lgs. 36/2023.

Ai sensi del medesimo art. 117, comma 3, alla garanzia definitiva si applicano le riduzioni previste dall'articolo 106, comma 8, per la garanzia provvisoria.

La garanzia cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di verifica di conformità. La stazione appaltante può richiedere all'aggiudicatario la reintegrazione della garanzia ove questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere.

La cauzione definitiva dovrà essere prestata sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità previste dall'articolo 106 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i.

Lo svincolo della cauzione è automatico, senza necessità di nulla osta del committente, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'appaltatore, del documento in originale o in copia autentica, attestante l'avvenuta esecuzione.

Lo svincolo verrà disposto dall'Amministrazione concedente dopo la completa estinzione di tutti i rapporti contrattuali e comunque non prima dell'emissione del certificato di verifica di conformità della fornitura.

La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della garanzia provvisoria presentata in sede di offerta da parte della stazione appaltante, che aggiudica l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria, ai sensi dell'art. 117, comma 6, del D. Lgs. 36/2023.

17. Verifica di conformità

Il contratto, ai sensi dell'art. 116 co. 2 del D.Lgs 36/2023, è soggetto a verifica di conformità per certificare il rispetto delle caratteristiche tecniche, economiche e qualitative delle prestazioni, nonché degli obiettivi e dei tempi, in conformità delle previsioni e pattuizioni contrattuali.

Durante tutto l'iter di migrazione dei dati (art. 24) il RUP ed il DEC vigileranno sul corretto adempimento delle prestazioni. In particolare, durante la FASE 4 descritta all'art. 28 del presente Capitolato, il RUP ed il DEC procederanno a verificare il buon esito della migrazione definitiva ed il corretto funzionamento della Piattaforma a regime.



Tale verifica potrà durare fino a 30 giorni a partire dal momento in cui l'Affidatario comunicherà di aver terminato le attività di migrazione (FASE 3).

Durante la verifica, l'Affidatario dovrà garantire il necessario supporto al Team di Progetto del Committente e gli interventi correttivi indispensabili al buon funzionamento della Piattaforma.

A seguito della migrazione, nella fase di gestione a regime (FASE 5), si procederà a verifiche parziali.

La verifica di conformità deve essere completata entro tre mesi dall'ultimazione delle prestazioni.

La verifica di conformità è effettuata direttamente dal direttore dell'esecuzione del contratto. Si applicano gli articoli 36 e 37 dell'all. II.14 del D.Lgs 36/2016.

18. Tutela della privacy e trattamento dei dati

Il Fornitore ha l'obbligo di trattare i dati personali di cui verrà a conoscenza nell'esecuzione del contratto in qualità di "responsabile", e ai sensi del D. Lgs. 196/2003 assicurando il rispetto di tutte le prescrizioni di legge e con gli obblighi civili e penali conseguenti. Il Fornitore sarà nominato "Responsabile esterno del trattamento dei dati" successivamente alla stipula del contratto.

L'Amministrazione tratta i dati ad essa forniti esclusivamente per la gestione dell'appalto e per la sua esecuzione, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, nonché per fini di studio, statistici e gestionali.

a) Oggetto trattamento dei dati

Lo scopo del presente articolo è definire le condizioni alle quali l'affidatario si impegna a svolgere per conto del Committente titolare del trattamento le operazioni di trattamento dei dati personali definite di seguito.

Nell'ambito dei loro rapporti contrattuali, le parti si impegnano a rispettare i regolamenti in vigore applicabili al trattamento dei dati personali e, in particolare, il regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 applicabile dal 25 maggio 2018 (di seguito "regolamento europeo sulla protezione dei dati") e normativa nazionale di riferimento laddove applicabile.

b) Descrizione del trattamento

La ditta affidataria è autorizzata ad elaborare per conto del Committente i dati personali necessari per fornire i servizi descritti nel capitolato speciale d'appalto. A riguardo si precisa quanto segue:

1. Durata del trattamento: è pari alla durata del contratto.
2. Finalità del trattamento: sono esclusivamente quelle necessarie all'espletamento dei servizi descritti nel presente capitolato.
3. Natura del trattamento: il trattamento dei dati personali dovrà avvenire, mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente collegate alle finalità sopra descritte e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.
4. Tipo di dati personali: sono tutti e soli i dati necessari all'esecuzione del servizio.
5. Categorie di interessati: Studenti, Docenti, Ricercatori, assegnisti, dottorandi, collaboratori, specializzandi, Dipendenti Tecnici, Amministrativi e Bibliotecari e tutte quelle categorie di utenti incluse nei trattamenti previsti nello specifico registro dei trattamenti dell'Ateneo.

c) Obbligazioni dell'affidatario nei confronti dell'Università

L'affidatario si impegna a:

1. Elaborare i dati solo per gli scopi che sono oggetto dell'appalto;
2. Elaborare i dati in conformità con le istruzioni documentate dell'Ateneo come descritti nel presente capitolato. Qualora l'affidatario ritenga che un'istruzione costituisca una violazione del regolamento europeo sulla protezione dei dati o di qualsiasi altra disposizione del diritto dell'Unione o della legge sulla protezione dei dati degli Stati membri, informa immediatamente



l'ente. Inoltre, se l'affidatario è tenuto a trasferire dati verso un paese terzo o verso un'organizzazione internazionale, ai sensi del diritto dell'Unione o del diritto dello Stato membro a cui è soggetto, deve informare il responsabile del trattamento di questo obbligo legale prima del trattamento.

3. Garantire la riservatezza dei dati personali trattati nell'ambito del presente contratto.
4. Assicurare che le persone autorizzate a trattare i dati personali nell'ambito del presente contratto:
 - si impegnino a rispettare la riservatezza o ad essere soggette ad un vincolo contrattuale di riservatezza;
 - ricevere la formazione necessaria sulla protezione dei dati personali;
5. Prendere in considerazione, per quanto riguarda i propri strumenti, prodotti, applicazioni o servizi, i principi di protezione dei dati fin dall'inizio e la protezione dei dati di design e di default.

d) Diritto di informazione delle persone interessate

L'affidatario, al momento della raccolta dei dati, deve fornire alle persone interessate dalle operazioni di trattamento le informazioni relative al trattamento dei dati che esegue. La formulazione e il formato delle informazioni devono essere concordati con il titolare del trattamento della committenza prima della raccolta dei dati.

e) Esercizio dei diritti delle persone interessate

L'affidatario assiste il committente, nella misura in cui ciò sia possibile, per l'adempimento dell'obbligo di rispondere alle richieste di esercizio dei diritti dell'interessato: diritto di accesso, rettifica, cancellazione e opposizione, diritto alla limitazione del trattamento, diritto a portabilità dei dati, diritto di non essere soggetto ad una decisione individuale automatizzata (inclusa la profilazione).

Qualora gli interessati sottopongano al responsabile richieste per l'esercizio dei loro diritti, l'affidatario deve inoltrare tali richieste al Responsabile della protezione dei dati dell'Ateneo.

f) Notifica di violazione dei dati personali

L'affidatario comunica all'Ateneo qualsiasi violazione dei dati personali entro e non oltre 24 ore dopo esserne venuto a conoscenza e a mezzo PEC. Tale notifica deve essere inviata insieme a tutta la documentazione necessaria per consentire all'Ateneo ove necessario, di notificare tale violazione all'autorità di vigilanza competente.

g) Assistenza prestata dall'affidatario all'Ateneo per l'adempimenti dei suoi obblighi

L'affidatario assiste gli enti committenti nello svolgimento delle valutazioni d'impatto sulla protezione dei dati. L'affidatario assiste gli enti committenti in merito ad eventuali preventive consultazioni del Garante della Privacy.

h) Misure di sicurezza

L'affidatario dovrà impegnarsi ad attuare misure minime di sicurezza con particolare riferimento alle misure tecniche e organizzative appropriate per garantire un livello di sicurezza appropriato al rischio e al riguardo. In particolare, dovrà essere garantita la capacità di garantire la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza di sistemi e servizi di elaborazione nonché la possibilità di ripristinare la disponibilità e l'accesso ai dati personali in modo tempestivo nel caso di eventi che comportino un incidente fisico o tecnico;

i) Destino dei dati

Al termine della prestazione relativa al trattamento di tali dati, l'affidatario si impegna in base e ad espressa indicazione dell'Università e nel rispetto delle leggi vigenti in materia di conservazione alla distruzione dei dati personali.

Una volta distrutto, l'affidatario deve dimostrare, per iscritto, che tale distruzione è avvenuta.

j) Responsabile della protezione dei dati



Il Responsabile della protezione dei dati dell'Università degli Studi dell'Insubria, designato ai sensi dell'art. 37 del Regolamento (UE) 2016/679, è l'Avv. Valerio Edoardo Vertua, e-mail privacy@uninsubria.it.

k) Registro delle categorie di attività di trattamento

L'affidatario all'atto della stipula dovrà dichiarare di conservare una registrazione scritta di tutte le categorie di attività di trattamento svolte per conto dell'Università, contenente:

- il nome e i dati di contatto del titolare del trattamento dell'aggiudicatario per conto del quale agisce il responsabile del trattamento e del responsabile della protezione dei dati dell'aggiudicatario;
- eventuali trasferimenti di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, compresa l'identificazione di tale paese terzo o organizzazione internazionale e, nel caso di trasferimenti di cui all'articolo 49, paragrafo 1, secondo comma, del Regolamento (UE) 2016/679, la documentazione di adeguate garanzie. Tale dichiarazione dovrà essere aggiornata in corso di vigenza contrattuale in caso di variazione.

l) Documentazione

L'affidatario fornisce all'Università tutta la documentazione necessaria per dimostrare la conformità a tutti i suoi obblighi.

m) Obblighi del controllore rispetto al processore

L'Università si impegna a:

1. fornire all'affidatario i dati di cui al presente documento
2. documentare, per iscritto, tutte le istruzioni relative al trattamento dei dati da parte dell'affidatario
3. assicurare, prima e durante il processo, il rispetto degli obblighi previsti dal regolamento generale sulla protezione dei dati da parte del fornitore.
4. Supervisionare il trattamento, anche effettuando audit e ispezioni con l'affidatario.

n) Adegamenti alla normativa privacy. Obblighi

L'Università si riserva di adeguare le clausole contenute nel presente capitolato al modello di atto giuridico e/o clausole tipo predisposte dalla Commissione UE o da un'autorità di controllo per la disciplina del trattamento dei dati.

19. Proprietà dei dati

Tutti i diritti, i titoli e gli interessi relativi alla totalità dei dati conferiti nell'esecuzione della fornitura rimangono in capo all'Università degli Studi dell'Insubria.

Resta inteso che tutti i diritti, i titoli e gli interessi, tra cui, senza limitazione alcuna, i diritti di brevetto, i diritti d'autore, il segreto industriale, i marchi registrati, i marchi di servizio ed eventuali altri diritti d'uso della proprietà intellettuale, oltre a eventuali valori di avviamento ad essi associati, la documentazione connessa con la soluzione proposta e i dati di proprietà di terze parti resi disponibili nell'esecuzione dell'appalto sono e saranno di proprietà esclusiva del fornitore.

20. Controversie e foro competente

Qualunque contestazione dovesse eventualmente sorgere nel corso dell'esecuzione contratto, non si ammetterà alcun diritto in capo all'Appaltatore di sospendere unilateralmente il servizio, né di procedere alla riduzione o alla modificazione del medesimo.

La definizione di tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto è devoluta all'autorità giudiziaria competente presso il Foro di Varese ed è esclusa la competenza arbitrale. Ai sensi dell'art. 213, comma 2, del D.Lgs. 36/2023 si dichiara che il contratto conseguente all'aggiudicazione definitiva non conterrà clausola



compromissoria.

L'organo che decide sulla controversia decide anche in ordine all'entità delle spese di giudizio e alla loro imputazione alle parti, in relazione agli importi accertati, al numero e alla complessità delle questioni.

II – CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

21. Contesto tecnologico e organizzativo di riferimento

Il Sistema bibliotecario di Ateneo comprende quattro biblioteche fisiche distribuite sulle sedi di Varese e Como e presso cui vengono direttamente erogati i servizi agli utenti: la Biblioteca di Economia, la Biblioteca di Medicina e di Scienze, a Varese; la Biblioteca di Giurisprudenza e Scienze Umane e la Biblioteca di Scienze, a Como. Le biblioteche sono organizzate a scaffale aperto e/o a deposito.

Il Sistema bibliotecario di Ateneo gestisce inoltre la Biblioteca Digitale che rappresenta un insieme strutturato di informazioni e servizi a disposizione della propria utenza e ospita, all'interno del catalogo, le collezioni bibliografiche del Centro Internazionale di Ricerca per le Storie Locali e le Diversità Culturali. Il Sistema Bibliotecario di Ateneo gestisce le risorse bibliografiche e documentali in forma cartacea o elettronica o ad accesso aperto, l'applicativo di supporto al controllo antiplagio e i sistemi informativi e informatici strumentali all'erogazione dei servizi bibliotecari. Organizza i servizi bibliografici e documentali a supporto dell'attività didattica, di ricerca, dell'Amministrazione e degli Organi di governo dell'Ateneo. Provvede all'acquisizione del materiale bibliografico e documentale di interesse generale dell'Ateneo assicurando l'accessibilità del materiale acquisito e dei relativi metadati.

Fornisce supporto tecnico e biblioteconomico per l'acquisizione e la gestione delle informazioni bibliografiche utilizzate per la valutazione della ricerca, collaborando con gli organi e le strutture competenti dell'Ateneo.

Al fine di consentire un idoneo dimensionamento della piattaforma LSP ed una corretta pianificazione della migrazione si forniscono alcune informazioni sulle caratteristiche, dimensioni e complessità della struttura e dei dati che dovranno essere gestiti nell'Allegato n. 1.

22. Descrizione della fornitura

L'Ateneo necessita di una soluzione che, a far data dal 1° gennaio 2025, garantisca una immediata continuità del servizio per gli utenti e assicuri il mantenimento dei servizi implementati con le caratteristiche generali e funzionalità meglio descritte nei successivi paragrafi. La soluzione ed i servizi offerti dovranno possedere tutti i requisiti indicati nel presente documento e le sue funzionalità, caratteristiche o configurazioni non potranno essere offerte in forma prototipale quindi oggetto di ulteriore analisi e/o validazione funzionale da parte della stazione appaltante prima della messa in produzione, pena la risoluzione del contratto per inadempimento.

La fornitura dovrà quindi comprendere:

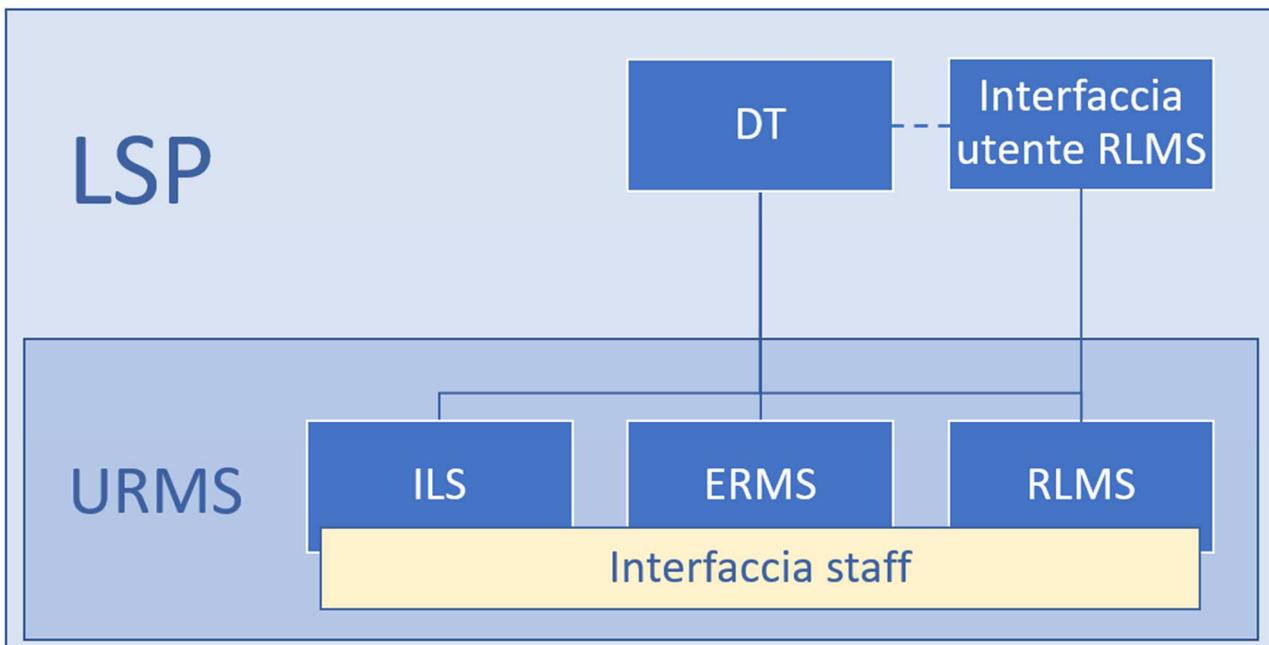
- A. una piattaforma unificata *Library System Platform* (LSP) che integri le funzioni di *Integrated Library System* (ILS), di *Electronic Resource Management System* (ERMS), di *Reading List Management System* (RLMS) e le funzionalità di *Discovery Tool* (DT) e di una interfaccia utente dedicata per l'RLMS che soddisfi le caratteristiche indicate all'art. 23.
- B. i servizi di avvio e configurazione in modalità *Software as a Service* (SaaS) comprensivi della migrazione dei dati pregressi dal sistema attualmente in uso da parte dell'Ateneo secondo quanto indicato all'art. 24 e comprensivo di un ambiente di pre-produzione per l'intera durata

contrattuale;

- C. la formazione rivolta al personale bibliotecario e informatico dell'Ateneo secondo quanto indicato all'art. 25.

23. Caratteristiche della piattaforma

Si fornisce, a titolo esemplificativo, uno schema funzionale della soluzione oggetto del presente appalto:



Schema 1

La piattaforma proposta dal Concorrente e descritta nell'Offerta Tecnica deve possedere obbligatoriamente tutte le funzionalità dettagliate di seguito. Ove non diversamente specificato, tali funzionalità costituiscono requisiti minimi e la mancanza anche di un solo elemento comporta l'esclusione del Concorrente. Tutti i requisiti indicati come "opzionali" saranno oggetto di valutazione.

PIATTAFORMA LSP

23.1) Architettura e autenticazione

- 23.1.a) La piattaforma deve essere disponibile online in modalità Software as a Service (Modello SaaS) in modo da non richiedere l'installazione di componenti software nei datacenter del Committente. La piattaforma deve risiedere in cloud con un datacenter ubicato entro il territorio dell'Unione Europea oppure in Paesi individuati con le decisioni previste dagli articoli 25, paragrafo 6, e 26, paragrafo 4, della direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, con le quali la Commissione europea constata che un Paese non appartenente all'Unione europea garantisce un livello di protezione adeguato al fine di soddisfare i dettami normativi riguardanti il trattamento dei dati personali.
- 23.1.b) L'interfaccia staff, il DT e l'interfaccia utente RLMS devono essere conformi alla Legge 9 gennaio 2004, n. 4 recante "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili



agli strumenti informatici e garantire il rispetto dei requisiti tecnici previsti dalle “Linee guida sull’accessibilità degli strumenti informatici” emanate dall’ Agenzia per l’Italia Digitale – AgID (<https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/linee-guida-accessibilita-pa>). Deve supportare pienamente la navigazione tramite dispositivi mobili (*responsive web design*)

- 23.1.c) La piattaforma deve garantire la conformità al Regolamento generale sulla protezione dei dati (*GDPR General Data Protection Regulation*) Regolamento UE 2016/679
- 23.1.d) La piattaforma deve garantire conformità con le Misure minime per la sicurezza informatica della PA definite dalla circolare Agenzia per l’Italia Digitale – AgID, 18 aprile 2017, n. 2
- 23.1.e) L’accesso alla piattaforma deve essere *web based*, garantito tramite collegamento ad Internet tramite i browser più diffusi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari...). Deve essere comunque assicurata la compatibilità con eventuali nuovi browser che venissero immessi sul mercato nel periodo di durata del contratto
- 23.1.f) La gestione, la manutenzione e lo sviluppo della piattaforma sono interamente a carico dell’Appaltatore, che si assume anche l’onere dell’assistenza tecnica ordinaria e straordinaria, dell’adozione di misure adeguate a tutela della sicurezza dei dati inclusi quelli personali e della garanzia di continuità del servizio definita da apposito *Service Level Agreement (SLA)*
- 23.1.g) La piattaforma deve essere adeguatamente dimensionata in modo da poter gestire le attività legate all’erogazione dei servizi bibliotecari, secondo i dati specificati nel presente capitolato, e una crescita nel tempo dei dati legati a tali servizi. Deve essere possibile variare il numero delle biblioteche in aumento o in diminuzione sia creando biblioteche nuove, sia accorpando/scindendo/eliminando biblioteche esistenti, con contestuale spostamento integrale o parziale di tutti i dati di pertinenza (ordini, fatture, inventari, collocazioni, prestiti...) anche tramite intervento dell’Appaltatore
- 23.1.h) Deve essere previsto un ruolo di amministratore del sistema che consenta di eseguire autonomamente e senza l’intervento del fornitore le configurazioni e le operazioni che consentano la gestione ordinaria del sistema e l’erogazione dei servizi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: operazioni di creazione, manutenzione, aggiornamento ed eliminazione delle *reading list*; inserimento ed eliminazione di record utente in anagrafica; attribuzione agli account utente dei ruoli di Studente, Docente e Staff...)
- 23.1.i) L’autenticazione nel sistema dovrà essere basata su protocollo SAML/Shibboleth per supportare l’accesso tramite credenziali di Ateneo (*Single Sign On*) sia per gli operatori staff, sia per gli utenti (docenti e studenti). Il sistema dovrà consentire l’utilizzo contemporaneo di diversi profili SAML/Shibboleth collegati a Identity Provider differenti
- 23.1.j) La piattaforma deve prevedere un sistema di notifiche via e-mail con testo personalizzabile che permetta di inviare comunicazioni agli utenti e/o agli operatori staff in merito a diverse tipologie di eventi/ambiti (a titolo esemplificativo e non esaustivo: gestione della piattaforma, circolazione, acquisizioni, DT, RLMS...)
- 23.1.k) L’infrastruttura in cloud deve essere qualificata da ACN e pubblicata nel Cloud MarketPlace ACN (<https://catalogocloud.acn.gov.it/>) alla data di stipula del contratto



- 23.1.l) Possesso delle certificazioni ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018, ISO/IEC 27701
- 23.1.m) *Opzionale:* l'interfaccia staff, il DT e l'interfaccia utente RLMS devono essere disponibili nativamente sia in lingua italiana, sia in lingua inglese, con la possibilità di scegliere in qualsiasi momento in quale lingua visualizzare l'interfaccia
- 23.1.n) *Opzionale:* Possibilità di utilizzare contemporaneamente l'autenticazione tramite LDAP e Azure Active Directory
- 23.1.o) *Opzionale:* Possibilità di utilizzare contemporaneamente l'autenticazione tramite "social login" (Google, Facebook, X)
- 23.1.p) *Opzionale:* Possibilità di utilizzare contemporaneamente l'autenticazione di tipo "locale"
- 23.2) Integrazione e interoperabilità**
- 23.2.a) Le funzionalità di *back office* della piattaforma LSP (acquisizione, catalogazione, circolazione, gestione delle risorse elettroniche, anagrafiche...) devono essere integrate tra loro, con il DT e con il RLMS ed utilizzabili attraverso un'unica interfaccia staff (cfr. Schema 1), in modo da garantire un rapido ed efficiente flusso dei dati ed una efficace erogazione dei servizi, nonché evitare la duplicazione di dati e procedure di gestione. La piattaforma deve garantire la visualizzazione in tempo reale nel DT e nell'interfaccia utente RLMS dei dati bibliografici, di copia e relativi alle reading list inseriti e modificati tramite le funzionalità di *back office*. Deve essere disponibile un ambiente di configurazione integrato nella piattaforma LSP che permetta di personalizzare le configurazioni generali della piattaforma LSP e le configurazioni specifiche dell'ILS, del DT e dell'RLMS
- 23.2.b) La piattaforma deve supportare i seguenti standard di comunicazione: OpenURL (ANSI-NISO Z39.88-2004), SRU/Z39.50, EDI, OAI-PMH per garantire la connessione e l'interoperabilità con sistemi esterni in modalità bidirezionale (lettura/scrittura)
- 23.2.c) Deve poter essere utilizzato l'intero set di caratteri UNICODE con la codifica UTF-8
- 23.2.d) La piattaforma LSP deve essere compatibile con il sistema EzProxy® già in uso presso il Committente
- 23.2.e) *Opzionale:* La piattaforma LSP deve poter essere integrata con sistemi a tecnologia RFID che devono supportare il protocollo SIP2 (ed eventuali evoluzioni future) per permettere la gestione di copie e l'effettuazione di ricognizioni a scaffale
- 23.2.f) *Opzionale:* la piattaforma LSP deve poter essere integrata con il sistema RapidILL® già in uso presso il Committente, in modo da poter inviare e ricevere richieste di *document delivery* tramite la piattaforma RapidILL® direttamente tramite l'ILS
- 23.2.g) *Opzionale:* disponibilità di apposite API aperte per l'interfacciamento di prodotti di terze parti senza la necessità di accordi preventivi o autorizzazioni esplicite da parte dell'Appaltatore
- 23.3) Ambiente di test**
- 23.3.a) Deve essere disponibile un ambiente di test (disponibile 24h/24 7g/7 ed attivo e utilizzabile per tutta la durata del contratto) con funzionalità analoghe all'intera piattaforma di produzione LSP. Tale ambiente di test deve consentire al Committente di effettuare verifiche, test e simulazioni sulle configurazioni e sui dati, anche tramite operazioni massive. All'interno dell'ambiente di test devono essere rese disponibili le nuove release del software con almeno due settimane di anticipo rispetto alla data di rilascio definitivo delle release stesse. Deve contenere dati reali del Committente



presenti nella piattaforma di produzione in modo da garantire test e simulazioni realistici. L'inserimento iniziale dei dati e la sincronizzazione tra i due ambienti sono interamente a carico dell'Appaltatore. La sincronizzazione tra ambiente di test e ambiente di produzione deve avvenire almeno una volta l'anno

23.3.b) *Opzionale*: la sincronizzazione tra ambiente di test e ambiente di produzione può avvenire più volte l'anno

23.4) Gestione delle anagrafiche utenti e staff

23.4.a) L'anagrafica degli utenti/staff dovrà essere condivisa nella LSP in modo da non creare duplicazione di account tra sistemi.

23.4.b) L'anagrafica degli utenti deve poter essere alimentata secondo diverse modalità utilizzabili contemporaneamente: caricamento automatico massivo tramite importazione di file e tramite inserimento manuale del record utente dall'interfaccia staff. Deve essere possibile eliminare o modificare i dati relativi agli utenti sia in modo automatizzato in base a parametri scelti dall'operatore sia manualmente. Deve essere disponibile anche un sistema di eliminazione massiva automatizzata di record di anagrafica parametrizzabile secondo criteri differenti (a titolo esemplificativo e non esaustivo: blocchi di utenti specifici, tipo utente, data di scadenza...)

23.4.c) I dati anagrafici minimi gestiti dal sistema devono poter contenere: nome e cognome, codice fiscale, data di nascita, tipologia di utente (docente, studente, esterno, ecc.), indirizzi di residenza e di domicilio, numeri di telefono, indirizzi di posta elettronica, numero di matricola, data di inserimento/modifica del record, data di scadenza, data dell'ultima attività dell'utente, almeno tre tipologie di codici utente personalizzati, corso di laurea per gli studenti e area disciplinare per i docenti, campi note compilabili automaticamente in sede di caricamento massivo dei dati e/o manualmente con testo libero. Il dato "tipo utente" deve essere personalizzabile da parte della biblioteca, in modo da gestire, oltre alle tipologie standard degli utenti istituzionali, anche le possibili casistiche di utenti non istituzionali. A ogni tipologia di utente deve poter essere associato un profilo specifico che stabilisca le politiche di utilizzo dei servizi erogati dalle biblioteche. Deve essere, inoltre, possibile associare agli operatori staff uno specifico profilo che ne definisca il livello di abilitazione nelle operazioni gestite tramite interfaccia staff. Tali abilitazioni devono poter essere modificate in qualsiasi momento a cura dell'amministratore di sistema. Deve essere disponibile un sistema di anonimizzazione dei record di anagrafica che consenta di conservare i dati statistici sulle transazioni, ma non i dati personali dell'utente.

23.4.d) L'integrazione tra l'anagrafica e le funzioni legate ai servizi al pubblico della biblioteca (prestito, prestito interbibliotecario, prestito intersistemico, rinnovo prestiti, prenotazioni), oltre a garantire la normale erogazione dei servizi, deve anche consentire di inibirne l'accesso agli utenti in posizione irregolare rispetto alla carriera universitaria, in presenza di ritardi nella restituzione dei prestiti, sanzioni... tramite un blocco applicabile sia manualmente dagli operatori staff, sia automaticamente dal sistema secondo specifici criteri. Deve essere comunque possibile applicare eccezioni da parte dell'operatore staff

23.4.e) Il sistema deve prevedere la possibilità di associare ad ogni account utente presente nell'anagrafica un profilo specifico che ne definisca le abilitazioni a livello di RLMS: amministratore (massimi privilegi su reading list e configurazioni specifiche RLMS



questo profilo può coincidere con quello di amministratore generale del sistema), operatore staff (creazione, gestione e pubblicazione delle *reading list*), docente (compilazione delle *reading list* assegnate dall'amministratore del sistema), studente (sola visualizzazione delle *reading list* pubblicate)

23.4.f) Il numero di operatori staff configurabili nella piattaforma non può essere inferiore a 40

23.4.g) *Opzionale*: Possibilità di avere un numero di operatori staff maggiore di 40. Sarà oggetto di valutazione.

23.5) Ricerca all'interno della piattaforma (interfaccia staff)

23.5.a) Deve essere possibile eseguire ricerche su tutti i dati inseriti nella piattaforma LSP almeno per i seguenti ambiti: descrizione bibliografica del materiale analogico ed elettronico, record di *authority*, copie, acquisizioni, anagrafiche utenti, circolazione, *reading list*. Deve essere possibile effettuare ricerche avanzate che prevedano l'utilizzo contemporaneo di più criteri di ricerca. Deve essere possibile utilizzare operatori booleani e caratteri jolly.

23.5.b) *Opzionale*: Possibilità di filtrare i risultati della ricerca tramite l'utilizzo di faccette o sistemi analoghi. Sarà oggetto di valutazione.

23.5.c) *Opzionale*: Possibilità di elaborare strategie di ricerca avanzata e di esportarne i risultati. Sarà oggetto di valutazione

23.6) Sistema di reportistica

23.6.a) Deve essere presente un sistema di reportistica integrato che permetta di estrarre report statistici sui dati presenti nella piattaforma LSP, in particolare sui seguenti ambiti: descrizione bibliografica del materiale analogico ed elettronico, copie, possesso elettronico, acquisizioni, anagrafiche utenti, circolazione, *reading list*

23.6.b) Deve essere possibile creare e personalizzare report e statistiche che consentano di elaborare e incrociare fra loro le diverse tipologie di dati presenti nella piattaforma LSP, anche tramite schedulazione periodica. Deve essere possibile creare grafici di diverse tipologie integrabili nel report

23.6.c) I report devono essere poter essere utilizzati in modalità "visualizzazione risultati" da tutti gli operatori staff abilitati ad accedere alla piattaforma LSP

23.6.d) Deve essere possibile esportare i report e le statistiche in vari formati (a titolo esemplificativo e non esaustivo: XML, CSV, XLSX, PDF...).

23.6.e) *Opzionale*: deve offrire il supporto del protocollo SUSHI e dello standard COUNTER, in modo 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

ILS (Integrated Library System)

23.7) Gestione della catalogazione e della metadatozione

23.7.a) Il sistema deve supportare la catalogazione nativa in UNIMARC per il materiale analogico. Il formato UNIMARC deve essere supportato sia come formato per la catalogazione originale e derivata (tramite protocollo SRU/Z39.50), sia come formato di importazione ed esportazione dati, inclusa la possibilità di definire campi locali in particolare per la registrazione del possesso dei periodici. Deve essere disponibile un editor di metadati pienamente compatibile con lo standard di catalogazione



UNIMARC.

- 23.7.b) L'editor di metadati deve essere integrato con le funzionalità di gestione acquisizioni, gestione copie e attivazione risorse elettroniche, L'editor deve, inoltre, consentire la creazione di bozze di catalogazione per tipologie diverse di materiali ("template") condivisi tra tutti gli operatori staff. In fase di catalogazione l'operatore staff deve poter accedere a strumenti di aiuto per la compilazione dei singoli campi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: aiuto contestuale, controllo duplicazione dei dati) e devono essere previsti strumenti di controllo in fase di inserimento dei dati in modo da impedire errori durante la catalogazione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: indici nomi, indici classificazione)
- 23.7.c) La catalogazione deve avvenire in un unico catalogo centralizzato, in cui confluiscono i dati bibliografici di tutte le biblioteche di Ateneo. Il sistema deve gestire la catalogazione e i record bibliografici relativi a tutte le tipologie di materiale documentale sia analogico (a titolo esemplificativo e non esaustivo: libri moderni, libri antichi, periodici, supporti multimediali...) sia elettronico (a titolo esemplificativo e non esaustivo: e-journals, e-books, banche dati...). Deve essere possibile duplicare, modificare e cancellare i record bibliografici. Deve essere possibile effettuare operazioni massive di cancellazione, modifica, sostituzione, esportazione e importazione di dati
- 23.7.d) *Opzionale*: devono essere supportati *authority files* per titoli e autori e *authority files* multilingue per i soggetti
- 23.8) Gestione delle acquisizioni**
- 23.8.a) Il sistema deve gestire l'intero processo di acquisizione delle risorse in tutte le sue fasi: proposta di acquisto, ordine, arrivo del materiale, fatturazione/ nota di credito, annullamento, cancellazione, sollecito ordini in ritardo, reclami... Il processo di acquisizione deve potersi applicare a tutte le risorse gestite, sia analogiche sia elettroniche, nelle loro varie tipologie (a titolo esemplificativo e non esaustivo: monografie cartacee, e-book, periodici cartacei ed elettronici, banche dati, audiovisivi...).
- 23.8.b) I dati dell'ordine gestiti dal sistema devono essere almeno i seguenti: numero identificativo dell'ordine, data ordine, biblioteca ordinante, numero copie ordinate, prezzo, budget di riferimento, fornitore, dati dell'utente proponente, stato dell'ordine, dati fatturazione, note e commenti. Deve essere possibile gestire i prezzi sia in euro, sia in valute estere. Deve essere inoltre prevista la possibilità di gestire sconti, commissioni e imposte (IVA...). Deve essere possibile modificare e/o annullare gli ordini in qualsiasi fase del flusso di lavoro di acquisizione.
- 23.8.c) Deve essere possibile gestire budget a livello di Ateneo (disponibili per tutte le biblioteche), per gruppi di biblioteche e a livello di singola biblioteca. I budget devono poter essere articolati in voci e sottovoci di spesa. L'aggiornamento della disponibilità finanziaria sul budget deve essere automatico e deve essere disponibile una reportistica dello stato di utilizzo del budget. Deve essere prevista la possibilità di visualizzare alert per la segnalazione di spese superiori alla disponibilità della voce di budget ed esaurimento del budget
- 23.8.d) Deve essere gestita un'anagrafica dei fornitori comprendente almeno i seguenti campi: nome fornitore/ragione sociale, indirizzi e-mail e recapiti, note. Le informazioni



devono poter essere ricercabili. Deve essere, inoltre, supportata la comunicazione tramite EDI (Electronic Data Interchange) con i fornitori almeno per i passaggi relativi all'invio dell'ordine e alla registrazione della fattura/nota di credito

23.8.e) Deve essere possibile creare report statistici riguardanti il flusso di lavoro delle acquisizioni. Lo storico delle informazioni correlate all'acquisizione del materiale deve essere visualizzabile almeno a livello di singolo ordine

23.8.f) *Opzionale*: Deve essere possibile creare e inviare automaticamente lettere agli utenti richiedenti/interessati tramite e-mail con le informazioni in merito allo stato della richiesta/ordine

23.9) Gestione dei periodici

23.9.a) Il sistema deve gestire l'intero processo di trattamento dei periodici a stampa in tutte le sue fasi: abbonamenti, rinnovi, ordini in continuazione, informazioni sul posseduto, rilegature... Deve essere possibile gestire i periodici disponibili sia in formato cartaceo, sia in formato elettronico, permettendo al bibliotecario di avere il controllo del titolo integrando i due posseduti

23.9.b) Il sistema deve gestire l'intero ciclo di pubblicazione dei periodici, inclusa la creazione di piani di pubblicazione in grado di gestire anche periodicità irregolari e fascicoli non previsti (supplementi, indici...). Deve essere possibile replicare/modificare il piano di pubblicazione in fase di rinnovo degli abbonamenti

23.9.c) Devono essere disponibili controlli automatici sulla puntualità nell'arrivo dei fascicoli, con rilevazione dei ritardi e produzione di solleciti

23.10) Gestione delle copie

23.10.a) Per ciascun record bibliografico deve essere possibile gestire un numero illimitato di copie con almeno i seguenti dati: biblioteca, barcode, numero di inventario, data inventario, prezzo, descrizione, collocazione, condizioni di prestabilità, tipo di materiale, note, date di creazione/ricezione/modifica della copia, identificativo dell'operatore staff che ha creato/ricevuto/modificato la copia, stato della copia, storico delle operazioni. Per le copie riferite a periodici cartacei devono essere gestiti anche: data fascicolo, data presunta di arrivo, numerazione e cronologia. Deve essere possibile utilizzare diversi schemi di collocazione

23.10.b) Deve essere possibile gestire la creazione di copie anche non legate a una procedura di acquisizione del materiale (a titolo esemplificativo e non esaustivo: dono, scambio tra biblioteche)

23.10.c) Deve essere possibile assegnare a ogni copia un numero di inventario. L'inserimento del numero di inventario gestisce più serie inventariali e un numero di catena assegnato in modo univoco tramite un contatore automatico. Deve essere possibile intervenire in rettifica e/o in cancellazione

23.10.d) Deve essere possibile effettuare modifiche ai dati di copia mediante operazioni (a titolo esemplificativo e non esaustivo: duplicazione, scarto, cancellazione, modifica...). Le operazioni di scarto, cancellazione e modifica devono poter essere effettuate anche in modalità massiva

23.10.e) La piattaforma deve poter gestire l'intero flusso di lavoro riferito alla gestione delle copie: almeno acquisizione, disponibilità al prestito, rilegatura, smarrimento, inutilizzabilità

23.11) Gestione della circolazione



- 23.11.a) Deve essere possibile gestire le seguenti tipologie di circolazione: consultazione in sede, prestito locale, prestito interbibliotecario (ILL), *Document Delivery* (DD), prestito intersede. Tutte le transazioni di circolazione devono essere tracciate in ogni loro passaggio e deve essere presente uno storico delle operazioni di circolazione svolte sulla singola copia. Deve essere possibile gestire le richieste di prestito sia relative alle copie disponibili sia alle copie in prestito, con la creazione di code di prenotazione. I prestiti correnti devono poter essere rinnovati, anche automaticamente, in base alle politiche di circolazione definite
- 23.11.b) Deve essere possibile gestire politiche di circolazione (prestito, prenotazione, rinnovo, rinnovo automatico) differenziabili in base ai seguenti parametri: tipologia di utente, tipologia di materiale, biblioteca che possiede il materiale. Deve essere possibile applicare delle eccezioni alle politiche di circolazione per gestire casi particolari. Deve essere possibile gestire sanzioni e sospensioni dai servizi a carico dell'utente da applicare sia in modalità manuale, sia automaticamente dal sistema
- 23.11.c) Deve essere possibile creare e inviare automaticamente lettere agli utenti tramite e-mail (a titolo esemplificativo e non esaustivo: notifiche di cortesia per scadenza prestiti, materiale prenotato/richiesto pronto per il ritiro...)
- 23.11.d) *Opzionale*: La piattaforma deve consentire l'integrazione con il protocollo standard ISO-ILL (ISO 10160, ISO 10161).

ERMS (*Electronic Resources Management System*)

23.12) Caratteristiche e funzionalità

- 23.12.a) Tutte le funzionalità di Electronic Resource Management System (ERMS) devono essere integrate in un unico flusso di lavoro per l'intero ciclo di vita delle risorse elettroniche (selezione, trial, acquisizione, sottoscrizione, licenze, attivazione, manutenzione, valutazione e monitoraggio dell'uso, rinnovo, cancellazione). Deve gestire i modelli di acquisizione proposti dagli editori/fornitori (risorse singole, pacchetti, open access)
- 23.12.b) Deve gestire le licenze d'uso delle risorse elettroniche sottoscritte, attraverso il caricamento all'interno del sistema dei file che contengono i contratti di licenza per poi associarli ai singoli record o ai pacchetti
- 23.12.c) Deve disporre di una Knowledge Base, gestita dall'Appaltatore, comprensiva di risorse elettroniche di tutte le tipologie, relativi metadati e servizi per il loro utilizzo, all'interno della quale possano essere identificate ed attivate le risorse sottoscritte dall'Ateneo
- 23.12.d) Deve gestire i diritti di accesso alle risorse, i dati di copertura del posseduto ed i metadati

DT (*Discovery tool*)

23.13) Caratteristiche e funzionalità

- 23.13.a) Deve essere organizzato in modo da fungere da punto di accesso unificato per la ricerca in tutte le collezioni, sia analogiche, sia elettroniche possedute o sottoscritte dall'Ateneo, e per l'utilizzo di tutti i servizi erogati. Le informazioni sulla disponibilità delle risorse analogiche ed elettroniche devono essere aggiornate in tempo reale
- 23.13.b) Deve essere disponibile una funzione di raggruppamento dei record che si riferiscono a diverse versioni della stessa opera (gruppi FRBR)



- 23.13.c) *Opzionale*: Possibilità di definire versioni diverse del DT attivabili parallelamente e consultabili contemporaneamente da dedicare a specifici scopi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: biblioteche di ambito, fondi speciali...)
- 23.13.d) *Opzionale*: Possibilità di personalizzare l'aspetto del DT tramite l'interfaccia staff (a titolo esemplificativo e non esaustivo: loghi, colori, testi...)
- 23.13.e) *Opzionale*: Disponibilità una funzione di deduplicazione dei record riferiti alla stessa risorsa su diversi supporti (analogico ed elettronico)
- 23.14) Ricerca e visualizzazione dei risultati**
- 23.14.a) Le funzioni di ricerca nel DT devono prevedere: una maschera di ricerca semplice monocampo (*google-like*) e una maschera di ricerca avanzata che dia la possibilità di effettuare ricerche su più campi contemporaneamente. Deve essere possibile utilizzare operatori booleani e caratteri jolly in tutte le tipologie di ricerca. Deve essere possibile impostare filtri a monte della ricerca
- 23.14.b) L'utente deve avere la possibilità 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
- 23.14.c) La lista dei risultati deve riportare una visualizzazione sintetica della descrizione bibliografica, con campi e funzionalità disponibili configurabili dagli operatori staff. Deve essere riportata l'indicazione sulla disponibilità del materiale analogico ed elettronico. L'utente deve poter visualizzare i dettagli della descrizione bibliografica, con campi e funzionalità disponibili configurabili dagli operatori staff. Per le risorse analogiche devono essere visualizzate tutte le informazioni che ne consentano la localizzazione fisica e la disponibilità del materiale in biblioteca, comprese le indicazioni sul possesso dei periodici cartacei. Per le risorse elettroniche dotate di full-text, questo deve essere raggiungibile direttamente attraverso il *link resolver*, il *direct linking* o altra tecnologia analoga.
- 23.14.d) Nella schermata di visualizzazione dei risultati della ricerca devono essere presenti faccette per raffinare i risultati della ricerca. Devono poter essere utilizzate una o più faccette in abbinamento tra loro. Le faccette utilizzabili dagli utenti nel DT devono poter essere personalizzate da parte degli operatori tramite l'interfaccia staff
- 23.15) Servizi per gli utenti**
- 23.15.a) Gli utenti autenticati dovranno poter visualizzare le condizioni di prestito delle copie fisiche in base alle regole definite per tipo di materiale, biblioteca e tipologia di utente; prenotare i libri in prestito; inviare richieste di ILL-DD tramite la compilazione di apposito modulo; visualizzazione lo storico prestiti; richiedere il rinnovo dei prestiti in corso; salvare e conservare strategie di ricerca e configurare alert relativi alle stesse
- 23.15.b) *Opzionale*: Possibilità per tutti gli utenti (autenticati e non) di esportare le citazioni bibliografiche risultato di una ricerca in diversi formati (a titolo esemplificativo e non esaustivo: XLSX, CSV, RIS, BibTex, EndNote...) e consentirne la condivisione e conservazione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: *permalink*, stampa, invio per e-mail...)

RLMS (Reading Lists Management System)

23.16) Caratteristiche e funzionalità

- 23.16.a) La soluzione RLMS proposta deve consentire la creazione, la compilazione, il



mantenimento, la pubblicazione e la condivisione di reading list strutturate per gestire le bibliografie dei testi d'esame delle attività didattiche erogate dall'Ateneo e di attività collaterali (a titolo esemplificativo e non esaustivo: laboratori, seminari, raccolte tematiche, consigli di lettura...). Deve essere possibile inserire nelle *reading list* i riferimenti a qualsiasi tipo di materiale didattico analogico e/o elettronico presente nel catalogo delle biblioteche, disponibile in Internet (a titolo esemplificativo e non esaustivo: siti web, video caricati su piattaforme di condivisione di materiale multimediale...). Le *reading list* devono poter essere gestite (creazione, aggiornamento, eliminazione) sia manualmente, sia in modo automatizzato, anche massivo, da parte di operatori staff con apposite abilitazioni o almeno dall'amministratore del sistema. In ogni *reading list* devono essere visualizzate in tempo reale tutte le informazioni disponibili sul materiale didattico in formato cartaceo e/o elettronico. In particolare, per il materiale presente del catalogo delle biblioteche devono essere disponibili in tempo reale le informazioni sulla disponibilità del materiale stesso presso le biblioteche (materiale analogico) o per l'accesso online (materiale elettronico)

- 23.16.b) Il sistema deve prevedere la possibilità di associare ad ogni account utente presente nell'anagrafica LSP un profilo specifico che ne definisca le abilitazioni a livello di RLMS: amministratore (massimi privilegi su *reading list* e configurazioni specifiche RLMS; questo profilo può coincidere con quello di amministratore generale del sistema), operatore staff (creazione, gestione e pubblicazione delle *reading list*), Docente (compilazione delle *reading list* assegnate dall'amministratore del sistema), Studente (visualizzazione delle *reading list* pubblicate)
- 23.16.c) Il sistema deve prevedere la possibilità, per gli utenti di tipo "Docente", di inviare proposte di acquisto di materiale didattico tramite l'interfaccia utente RLMS. La proposta d'acquisto inviata deve essere registrata direttamente nell'LSP. Le proposte d'acquisto devono poter essere gestite tramite l'interfaccia staff LSP per l'intero flusso di lavoro relativo all'acquisizione del materiale. Deve essere possibile creare e inviare automaticamente lettere agli utenti tramite e-mail con aggiornamenti sulla procedura di acquisizione del materiale di cui è stato proposto l'acquisto
- 23.16.d) Deve essere possibile inviare notifiche automatiche ai Docenti via e-mail quando le proprie *reading list* sono disponibili per l'aggiornamento.
- 23.16.e) *Opzionale*: possibilità di inviare notifiche automatiche via e-mail a Docenti e Studenti in caso di modifiche su specifiche *reading list*
- 23.17) Interfaccia utente RLMS**
- 23.17.a) Deve essere disponibile un'interfaccia utente RLMS accessibile alle diverse tipologie di utente RLMS (Staff, Docente e Studente) previa autenticazione. Tramite tale interfaccia ogni utente potrà svolgere diverse operazioni in relazione alle abilitazioni assegnate. L'interfaccia utente RLMS deve essere accessibile anche senza autenticazione per la ricerca e la consultazione delle *reading list* già pubblicate. Tramite l'interfaccia utente RLMS gli utenti di tipo "Docente", previa autenticazione, devono poter aggiornare le proprie *reading list* (sia che siano in stato di bozza non pubblicata, sia che siano già state pubblicate), contrassegnare le *reading list* come pronte per la pubblicazione, inviare proposte di acquisto alle biblioteche. Tramite l'interfaccia utente RLMS gli utenti di tipo "Studente", previa autenticazione, devono poter visualizzare le bibliografie pubblicate, salvare un elenco di *reading list* preferite, inserire prenotazioni



e richieste ILL-DD sul materiale didattico analogico (anche se non posseduto dalla biblioteca), raggiungere direttamente i contenuti delle risorse elettroniche e di tutto il materiale disponibile in rete inserito nella reading list.

- 23.17.b) Le *reading list* devono poter essere ricercabili tramite l'interfaccia utente RLMS almeno con i seguenti parametri: nome reading list, codice del corso a cui la bibliografia è associata, ulteriori codici ricercabili associati alla bibliografia, anno accademico di erogazione, docenti titolari dell'insegnamento, struttura dell'Ateneo di riferimento, corso di laurea in cui è erogato l'insegnamento
- 23.17.c) Deve essere prevista la possibilità di creare *permalink* alle singole *reading list* da condividere tramite diversi canali (es. e-mail, siti web, documenti...). I *permalink* devono poter essere creati sia manualmente dai docenti tramite *tool* apposito disponibile nell'interfaccia utente RLMS, sia in modo automatizzato tramite URL parametrizzabili

23.18) Integrazione

- 23.18.a) Deve essere possibile attivare l'integrazione con il sistema e-learning in uso presso l'Ateneo (LMS Moodle) tramite protocollo LTI 1.3 per consentire agli utenti autenticati nel sistema e-learning di accedere direttamente alle singole reading list tramite apposito plugin configurato nella scheda dell'insegnamento del portale e-learning
- 23.18.b) *Opzionale*: Possibilità per gli utenti di tipo "Docente" di importare citazioni nelle *reading list* tramite file di diversi formati (RIS, BibTex)
- 23.18.c) *Opzionale*: Possibilità per gli utenti di tipo "Docente" e "Studente" di esportare le citazioni presenti nelle *reading list* in file di diversi formati (DOC/DOCX, XLS/XLSX, PDF, RIS)
- 23.18.d) *Opzionale*: Possibilità per gli utenti di tipo "Docente" di attivare l'integrazione con i principali software di gestione delle citazioni (a titolo esemplificativo e non esaustivo: EndNote, Zotero, Mendeley...) per consentire l'importazione diretta di riferimenti nelle bibliografie.

24. Servizi di avvio, configurazione e migrazione dei dati

Prima dell'entrata in produzione della nuova piattaforma LSP, Appaltatore dovrà procedere alla completa migrazione dei dati presenti sul sistema in uso presso il Committente alla piattaforma LSP offerta, al fine del corretto utilizzo da parte di operatori Staff e utenti delle biblioteche.

Dovrà essere garantita la migrazione di tutte le entità presenti nel sistema di origine, dei dati in esse contenuti e delle loro relazioni (per esempio i legami tra i record bibliografici; tra fornitori, ordini, budget e fatture, tra utenti e transazioni di circolazione...).

Tale migrazione, dovrà avvenire come di seguito indicato:

1. Attività preliminari alla migrazione (analisi dei dati di partenza, impostazione delle configurazioni...);
2. Formazione del Gruppo di Progetto sulla nuova Piattaforma, le sue caratteristiche e configurazioni
3. Migrazione di prova e test;
4. Correzione criticità ed eventuale nuova migrazione e test;
5. Migrazione definitiva ed entrata in produzione della Piattaforma.



Nell'Offerta Tecnica l'Appaltatore dovrà presentare un Piano di migrazione dei dati che dovrà prevedere in dettaglio attività, strumenti, procedure e dovrà essere corredato di una proposta di cronoprogramma, fermo restando che in ogni caso le operazioni di migrazione e messa a punto della soluzione dovranno concludersi entro il 31 dicembre 2024.

Oltre al Piano per la migrazione, dovranno essere descritti in maniera dettagliata:

- il supporto richiesto al Team di Progetto del Committente nella fase di pre-migrazione (Fase 1);
- la formazione del Team di progetto del Committente, al fine di prendere familiarità con la nuova Piattaforma, le sue caratteristiche e configurazioni;
- la collaborazione del Team di progetto del Committente, durante la migrazione di test (Fase 2), al fine di testare il corretto trasferimento dei dati dal vecchio gestionale alla nuova Piattaforma;
- il supporto post-migrazione al Team di progetto del Committente.

L'Appaltatore, già in fase di offerta tecnica, dovrà specificare l'eventuale necessità di periodi di fermo dell'attuale gestionale, sia lato *back office* che lato *front office*.

I dati di cui l'Appaltatore dovrà garantire la migrazione alla piattaforma LSP offerta sono di diversa tipologia e, ove non diversamente specificato, comprendono anche tutti i dati storici disponibili sul sistema in uso presso il Committente:

- Dati relativi alle risorse analogiche:
 - record bibliografici con tutte le informazioni che consentono la descrizione completa della risorsa, incluse le relazioni tra risorse (monografie a livelli, legami tra record...) e gli eventuali campi definiti localmente;
 - dati amministrativi di monografie e periodici cartacei: dati degli abbonamenti (consistenze, piani di pubblicazione fascicoli ricevuti e attesi...), politiche di prestito, collocazione, inventario, biblioteca che possiede la copia ecc.;
- Dati relativi alle acquisizioni: record dei fornitori, ordini attivi e completi, budget (con dettaglio delle transazioni registrate), fatture parziali e complete
- Dati relativi alla circolazione: le sole transazioni attive riguardanti:
 - prestiti locali, prestiti intersele e interbibliotecari;
 - prenotazioni;
 - *document delivery*;
- Anagrafiche (nome, cognome, profilo utente, codice fiscale, indirizzi e-mail, recapiti...)
 - Utenti attivi
 - Utenti cessati con transazioni attive in corso (es. prestiti, prenotazioni...)
- Dati relativi alle risorse elettroniche sottoscritte dall'Ateneo: titoli, consistenze, attivazione...;
- Dati relativi alle bibliografie d'esame: nome bibliografia, codice del corso a cui la bibliografia è associata, ulteriori codici ricercabili associati al corso, anno accademico di erogazione, docenti titolari dell'insegnamento, struttura dell'Ateneo di riferimento, corso di laurea in cui è erogato l'insegnamento

La fase si considera superata sulla base della corretta migrazione dei dati importati basata su verifiche eseguite dal Committente.



L'Affidatario si impegna, a proprie spese, ad erogare attività di formazione tecnica sia relativamente al Team di progetto del Committente sia agli Operatori. La stessa dovrà essere effettuata durante la fase di migrazione e prima dell'emissione del certificato parziale di verifica intermedia di conformità relativo alla verifica di conformità di funzionamento della piattaforma di cui al precedente art. 17.

Dovranno inoltre essere forniti materiali informativi *on-line*, manuali e documentazione relativi a tutte le funzionalità dell'intera piattaforma LSP ed alla loro configurazione, rendendoli disponibili in lingua italiana.

Il materiale (a titolo esemplificativo: manuali, video tutorial, wiki, ecc.) dovrà comprendere documentazione generale sul prodotto, materiali informativi sui singoli moduli, release note degli aggiornamenti, documenti riguardanti l'implementazione del servizio, piani di sviluppo e integrazione, etc.

Il fornitore dovrà fornire materiali informativi on-line relativi alle funzioni dell'intero LSP, rendendoli disponibili in lingua italiana.

La formazione dovrà obbligatoriamente essere erogata in lingua italiana, potrà essere somministrata anche da remoto e in questo caso dovrà essere erogata in modalità sincrona per almeno il 60% rispetto al monte ore proposto, secondo un calendario concordato con il Committente e avvalersi dell'utilizzo di un ambiente di test.

Al termine dell'attività di formazione tecnica dovrà essere rilasciata per ciascuna unità di personale partecipante un attestato di partecipazione al corso.

Le modalità secondo cui l'Affidatario intende provvedere alla formazione dovranno essere esplicitate nell'Offerta Tecnica. Il progetto di formazione sarà oggetto di valutazione.

26. Livelli di servizio (*Service Level Agreement*)

La fornitura dovrà prevedere e garantire i seguenti livelli di servizio:

- il servizio dovrà, di norma, essere attivo H24 7 giorni su 7. In caso di problematiche inerenti al servizio, la percentuale di *uptime* (da intendersi come il periodo complessivo espresso in minuti durante il quale il servizio SaaS è disponibile per l'accesso e l'utilizzo durante un periodo calcolato) annuale non potrà comunque essere inferiore al 99,5%;
- ai fini della determinazione della percentuale di *uptime* annuale, nel calcolo non verranno considerate le seguenti casistiche:
 - o Interruzione programmata;
 - o Indisponibilità del Servizio attribuibile a:
 - cause fuori dal ragionevole controllo del Fornitore incluso qualsiasi evento di Forza Maggiore o dalla prestazione da parte di qualsiasi fornitore di servizi di comunicazione o di servizi Internet;
 - separate occasioni di indisponibilità del sistema di meno di 5 (cinque) minuti di durata ciascuna, a patto che non siano persistenti durante il periodo di apertura dei servizi al pubblico.
- il servizio dovrà prevedere la gestione di *alert* per eventi critici o malfunzionamento dell'infrastruttura da cui il servizio è erogato, al verificarsi dell'evento;
- il fornitore dovrà garantire l'applicazione di aggiornamenti evolutivi del software non appena questi vengono rilasciati;
- il fornitore dovrà garantire l'applicazione delle patch di sicurezza non appena queste vengono rilasciate;



- il fornitore dovrà produrre un resoconto dei tempi di inattività registrati su base annua (“resoconto annuale”).

27. Assistenza

Ogni problematica dovrà essere segnalata attraverso la creazione di un ticket sul sistema di segnalazione che il Fornitore del servizio dovrà mettere a disposizione del Committente.

Il sistema di *ticketing* dovrà essere disponibile H24 7g/7 e dovrà garantire i seguenti tempi di presa in carico della segnalazione, calcolati a partire dall'apertura del ticket:

- Sistema non disponibile: entro 1 ora;
- Modulo software in produzione non funzionante: entro 2 ore;
- Segnalazione di guasti e/o errori non bloccanti: entro 3 giorni lavorativi;
- Eventi di carattere generale, richieste di sviluppo e/o nuove implementazioni: entro 3 giorni lavorativi.

28. Disposizioni sull'esecuzione ed erogazione della fornitura

L'esecuzione del contratto dovrà articolarsi in più fasi e precisamente:

- Fase 1: attività preliminari alla migrazione (analisi dei dati di partenza, impostazione delle configurazioni, formazione degli amministratori del sistema, definizione dei formati di migrazione dei dati in accordo con il committente, ecc.);
- Fase 2: migrazione di prova e test, formazione degli operatori delle biblioteche;
- Fase 3: migrazione definitiva e sua valutazione con l'entrata in produzione della Piattaforma;
- Fase 4: verifica di conformità intermedia ed emissione del certificato parziale di regolare esecuzione;
- Fase 5: gestione della Piattaforma a regime.

Le prime 4 fasi dovranno concludersi entro il 31 dicembre 2024 ed essere specificate dal Concorrente nell'Offerta Tecnica presentata in sede di partecipazione alla procedura mentre la fase 5 dovrà avere come data di inizio il 1° gennaio 2025. La pianificazione di dettaglio delle prime 4 fasi verrà condivisa con la Stazione Appaltante a seguito dell'aggiudicazione.

29. Servizi di supporto in caso di cessazione del contratto

L'Affidatario dovrà garantire, senza ulteriori oneri, la portabilità dei dati del Committente verso altra Impresa al termine del contratto o in caso di interruzione anticipata del rapporto contrattuale.

Al termine del rapporto contrattuale l'Affidatario dovrà provvedere a:

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

Durante la fase di chiusura, l'Utenza dovrà poter continuare lo svolgimento delle attività sulla Piattaforma



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DELL'INSUBRIA**

**CAPITOLATO SPECIALE
D'APPALTO**

**Fornitura di un software di gestione dei
servizi bibliotecari (URM, Discovery
Tool e gestione integrata bibliografie
testi d'esame)**

e non dovrà subire alcun peggioramento del servizio erogato.

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

Il fornitore è inoltre tenuto, salvo nei casi previsti dalla legge, a cancellare dal sistema tutti i dati di proprietà dell'Università degli Studi dell'Insubria di cui il Committente abbia chiesto la cancellazione.



ALLEGATO n. 1
Informazioni relative a struttura, dati e servizi gestiti

Applicativi in uso	2
Dati relativi alle biblioteche.....	2
Dati relativi agli operatori staff.....	2
Dati relativi alle risorse analogiche.....	2
Dati relativi alla circolazione (transazioni 2023).....	3
Dati relativi agli utenti.....	3
Dati relativi alle risorse elettroniche (dati al 22/03/2024).....	3
Dati relativi alla gestione delle bibliografie d'esame (dati al 22/03/2024)	3



Applicativi in uso

Modulo	Soluzione Utilizzata
Gestione ILS	ALMA (https://exlibrisgroup.com/products/alma-library-services-platform/)
Gestione URM	ALMA (https://exlibrisgroup.com/products/alma-library-services-platform/)
Gestione RLMS (Bibliografie testi d'esame)	Leganto (https://exlibrisgroup.com/products/leganto-reading-list-management-system/)
Discovery Tool	PrimoVE (https://exlibrisgroup.com/products/alma-library-services-platform/)
Piattaforme per l'erogazione di servizi di prestito interbibliotecario	RapidILL (https://exlibrisgroup.com/products/rapidill-interlibrary-loan/) NILDE (https://nilde.bo.cnr.it)
Piattaforma di e-learning	Moodle (https://moodle.org)
Accesso remoto alle Risorse Elettroniche	EZProxy (oclc.org/en/ezproxy.html)

I dati indicati di seguito, ove non indicato diversamente, sono stati rilevati al 31/12/2023.

Dati relativi alle biblioteche

- Al Sistema Bibliotecario afferiscono quattro biblioteche attraverso cui vengono erogati tutti i servizi bibliotecari, a cui si aggiunge la biblioteca dell'International Research Center for Local Histories and Cultural Diversities (Centro Internazionale di Ricerca per le Storie Locali e le Diversità Culturali) per la sola gestione delle collezioni analogiche

Dati relativi agli operatori staff

- Numero di operatori staff: 37
 - Incremento previsto durante la vigenza contrattuale: 3

Dati relativi alle risorse analogiche

- Numero dei record bibliografici: circa 120.000
 - Incremento annuo previsto: 4%
- Numero copie fisiche: circa 122.600
 - Incremento annuo previsto: 5%
- Numero sottoscrizioni periodici cartacei attivi nel 2023: circa 220
- Numero fornitori totali: circa 180
- Numero ordini: circa 61.000
- Numero fatture: circa 6.000
- Numero budget totali: circa 870



Dati relativi alla circolazione (transazioni 2023)

- Numero prestiti: circa 10.200
- Numero prestiti interbibliotecari totali: circa 550
- Numero *document delivery* totali: circa 3.400

Dati relativi agli utenti

- Numero di record utenti totali (compresi operatori staff): circa 50.000
 - o Incremento annuo previsto: circa 12%

Dati relativi alle risorse elettroniche (dati al 22/03/2024)

- Numero dei record di riviste elettroniche e banche dati: circa 125.000
 - o Incremento annuo previsto: 20%
- Numero dei record di e-book: circa 263.000
 - o Incremento annuo previsto: 20%

Dati relativi alla gestione delle bibliografie d'esame (dati al 22/03/2024)

- Numero di reading list: circa 3.700
 - o Incremento annuo previsto: 52%
- Numero di citazioni: circa 10.200