



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

SERVIZI DI CLOUD COMPUTING SECONDO IL MODELLO SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE), GESTIONE SISTEMISTICA, ASSISTENZA, MANUTENZIONE CORRETTIVA, ADEGUATIVA, EVOLUTIVA, AFFIANCAMENTO E CHANGE MANAGEMENT ED ESPANSIONE DEL POLO REGIONALE SBN SARDEGNA (CAG)

CAPITOLATO SPECIALE, DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

CUP E71F25000810002



Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

1.	SCOPO DEL DOCUMENTO	4
2.	PREMESSA	4
2.1.	ACRONIMI E DEFINIZIONI	4
2.2.	PROGETTO E INTERVENTO DI RIFERIMENTO	8
2.3.	DATI IDENTIFICATIVI APPALTO	8
3.	CONTESTO DI RIFERIMENTO DELL'APPALTO	8
3.1.	Il Polo regionale SBN Sardegna (CAG)	11
3.2.	Descrizione dell'attuale piattaforma del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)	11
4.	OGGETTO DELL'APPALTO	12
5.	DURATA DELLE ATTIVITÀ	14
6.	AMMONTARE DELL'APPALTO	14
7.	FORNITURE E SERVIZI COMPLEMENTARI RICHIESTI	15
7.1.	A0 - Gestione e conduzione del progetto	15
7.2.	A1 - Servizi di cloud computing	15
7.3.	A2 - Servizi di gestione sistemistica	28
7.4.	A3 - Servizi di affiancamento e change management	29
7.5.	A4 - Servizi di assistenza e supporto al committente	30
7.6.	A5 - Servizi di manutenzione correttiva, adeguativa - MAC e MAG	30
7.7.	A6 - Sebina AI, dotato di agente conversazionale o servizio analogo (applicazione dell'intelligenza artificiale a supporto/potenziamento della ricerca in OPAC)	31
7.8.	A7 – Servizio di prestito delle risorse digitali di Rete Indaco o servizio analogo	31
7.9.	A8 - Servizi di manutenzione evolutiva - MEV	31
7.9.1.	Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione evolutiva (MEV)	34
7.10.	A9 - Servizio di espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG) con incremento delle biblioteche aderenti	35
7.11.	Interventi migliorativi e proposte evolutive	36
7.12.	Continuità operativa dei servizi e messa in produzione della soluzione	36
7.13.	Requisiti non funzionali della fornitura	36
7.14.	Proprietà dei dati	38
7.15.	Portabilità dei dati e piano di rientro	39
8.	MODALITÀ DI ESECUZIONE	39
8.1.	Luogo di esecuzione	39
8.2.	Organizzazione e personale impiegato dall'Aggiudicatario	39
8.3.	Documentazione di progetto	42
8.4.	Variazioni in corso d'opera	44

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

8.5.	Fasi di esecuzione dell'appalto, pianificazione delle attività, durata e termini temporali	45
8.6.	Riscontri di approvazione, verifiche di conformità e accettazione	45
8.7.	Verifica di conformità finale e accettazione delle prestazioni	46
8.8.	Corrispettivo, stati di avanzamento e pagamenti	46
8.8.1.	Importo contrattuale	46
8.8.2.	Contabilità e stati di avanzamento	47
8.9.	LIVELLI DI SERVIZIO E COMMISURAZIONE DELLE PENALI	47
8.9.1.	Erogazione servizi piattaforma cloud SaaS	48
8.9.2.	Rispetto dei tempi di affiancamento e change management degli operatori sulla nuova soluzione	48
8.9.3.	Servizi di gestione sistemistica.....	48
8.9.4.	Disponibilità dei servizi di assistenza e supporto al committente	48
8.9.5.	Disponibilità del sistema in esercizio.....	48
8.9.6.	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi di manutenzione correttiva e adeguativa.....	48



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

1. SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente Capitolato Speciale, Descrittivo e Prestazionale, fornisce tutte le indicazioni e le specifiche necessarie all'esecuzione dell'appalto per l'*affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG).*

2. PREMESSA

2.1. ACRONIMI E DEFINIZIONI

TABELLA DEGLI ACRONIMI

AgID: Agenzia per l'Italia digitale

APP: applicazioni informatiche dedicate ai dispositivi di tipo mobile, quali smartphone e tablet

BNCF: Biblioteca nazionale centrale di Firenze

CMS: Content management system

CPU: Central Processing Unit; unità di elaborazione centrale

DB: Database

DUVRI: Documento unico di valutazione dei rischi

EDI: Electronic Data Interchange, interscambio di dati tra sistemi informativi

GB: Gigabyte

GLU: Gruppo di Lavoro per l'Usabilità

HD: Hard disk

laaS: Infrastructure as a service

ICCU: Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle Biblioteche Italiane e per le Informazioni Bibliografiche

ICT: Information and Communications Technology

ILL: InterLibrary Loan, prestito interbibliotecario

ILS: Integrated Library System

iOS: iPhone OS, sistema operativo sviluppato da Apple per iPhone, iPod touch e iPad

ISBN: International Standard Book Number, numero che identifica a livello internazionale in modo univoco e duraturo un titolo o una edizione di un titolo di un determinato editore

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

MAC: Manutenzione Correttiva

MARC21: Machine Readable Cataloguing21, formato comune di scambio delle informazioni bibliografiche

MEV: Manutenzione Evolutiva

MiBAC: Ministero per i Beni e le Attività Culturali

MiBACT: Ministero per i beni e le attività Culturali e per il Turismo

MiC: Ministero della Cultura

OAI-PMH: Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting, protocollo per l'interrogazione dei data provider da parte dei service provider, per il prelievo e l'elaborazione dei metadati

OPAC: online public access catalogue

Paas: Platform as a service

RAM: Random Access Memory (memoria ad accesso casuale)

RDBMS: Relational database management system

RFID: Radio-Frequency Identification, identificazione a radio frequenza. Tecnologia per la memorizzazione automatica di informazioni inerenti il documento basata sull'uso di etichette elettroniche (tag) e sulla capacità di queste di rispondere all'interrogazione a distanza da parte di appositi apparati fissi o portatili, mediante radiofrequenza

RDF: Resource Description Framework, strumento base proposto da W3C per la codifica, lo scambio e il riutilizzo di metadati strutturati che consente l'interoperabilità semantica tra applicazioni che condividono le informazioni sul Web

RSS: Rich Site Summary oppure Really Simple Syndication, format per la distribuzione di contenuti testuali

SaaS: Software as a Service

SBN: Servizio Bibliotecario Nazionale

SBNMARC: Servizio Bibliotecario Nazionale Machine Readable Cataloguing, protocollo applicativo che definisce le regole di interazione tra applicativi software, tramite un insieme ben definito di messaggi

SLA: Service Level Agreement (Accordo sul livello del servizio) strumenti contrattuali tramite i quali si definiscono le metriche di servizio (es. qualità di servizio) che devono essere rispettate da un fornitore di servizi (provider) nei confronti dei propri clienti/utenti. Una volta stipulato il contratto, assumono il significato di obblighi contrattuali

SLI: Scalable Link Interface

SLO: Service-level objective

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

SPID: Sistema Pubblico di Identità Digitale

UNIMARC: UNiversalMACHINEreadableCataloguing, formato per lo scambio internazionale di dati bibliografici

URL: Uniform Resource Locator, indirizzo della risorsa Internet

VIAF: Virtual International Authority File

XML: Extensible Mark-up Language, sottoinsieme semplificato di SGML che fornisce una strutturazione dei dati più elaborata di HTML

TABELLA DELLE DEFINIZIONI

Aggiudicatario: L'impresa o il raggruppamento temporaneo di imprese (RTI), costituiti nelle forme e con le modalità previste dalla legislazione vigente a livello nazionale e comunitario, alla quale si intende affidare l'Appalto.

Biblioteche aderenti: L'insieme delle Istituzioni del territorio che concorrono a costituire il Polo regionale SBN Sardegna (CAG) attraverso l'utilizzo della piattaforma di servizi SBN della Regione Sardegna.

Capitolato: Il presente documento, con il quale il Committente ha disciplinato i servizi in appalto, anche per gli aspetti tecnici.

Catalogo: Sistema di interrogazione delle risorse possedute dalle biblioteche che rende conoscibile, recuperabile e utilizzabile dagli utenti il patrimonio stesso.

Cloud computing: Insieme di tecnologie che consentono, attraverso Internet, di accedere ad applicazioni e dati memorizzati su hardware remoto anziché su workstation locali.

Codice: Codice dei Contratti Pubblici D. Lgs 36/2023.

Committente / Amministrazione appaltante: Il Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale della Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport della Regione Autonoma della Sardegna.

Document delivery: Servizio di fornitura di documenti in copia riprodotta fra biblioteche su richiesta degli utenti.

Esemplare: Il singolo oggetto materiale (copia) prodotto e posto in circolazione come supporto di una pubblicazione, o la copia digitale, integrale o parziale, di una pubblicazione elettronica accessibile a distanza, trasmessa tramite una rete informatica.

Fornitori: persone giuridiche o fisiche che forniscono alla biblioteca il materiale librario o documentario di qualsiasi tipologia nelle forme di: acquisto, dono, scambio, deposito legale.

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

Gestore del Polo regionale SBN Sardegna (CAG): profilo che consente attività complesse e interventi sulle configurazioni e parametrizzazioni, a livello di gruppo di biblioteche, di singola biblioteca e di Polo.

ILS (Integrated Library System): Software per la gestione automatizzata della biblioteca tradizionale, generalmente formato da più moduli, corrispondenti alle diverse funzioni di gestione amministrativa, catalogafica e di erogazione dei servizi all'utenza.

Indice: nodo centrale della rete bibliotecaria nazionale, gestito dall'ICCU, che contiene le notizie bibliografiche, con le relative localizzazioni, inserite da tutte le biblioteche che aderiscono a SBN e da alcune altre che, a vario titolo, contribuiscono ad incrementare l'Indice.

Interfaccia Utente: Interfaccia di recupero dell'informazione e di accesso alle risorse a disposizione della biblioteca e ai servizi online.

Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche / ICCU: Istituto facente capo al Ministero per i Beni e le Attività Culturali e per il Turismo (MiBACT), incaricato di curare il catalogo online delle biblioteche italiane, il servizio di prestito interbibliotecario e di fornitura di documenti, nonché di elaborare standard e linee guida per la catalogazione.

Modello SaaS (Software-as-a-Service): Modello di distribuzione del software applicativo dove il produttore del software sviluppa, opera (direttamente o tramite terzi) e gestisce un'applicazione web, che mette a disposizione dei clienti via Internet come servizio attraverso soluzioni di cloudcomputing.

Monografia superiore: Nel caso di catalogazione di opere in più unità, livello generale (o primo livello) in cui si riportano le informazioni comuni alla pubblicazione nel suo complesso.

Piattaforma: Infrastruttura hardware e software che fornisce servizi, strumenti e applicazioni per la distribuzione, la gestione e la creazione di contenuti e servizi digitali.

Prestito interbibliotecario / ILL: Servizio di fornitura di documenti in originale fra biblioteche, su richiesta degli utenti.

Protocollo SBN-MARC: Protocollo applicativo che definisce le regole di interazione tra applicativi software che vogliono integrarsi con il catalogo unico SBN.

Risorse elettroniche: Ai fini del presente Capitolato per Risorse elettroniche si intendono tutte le risorse bibliografiche accessibili online. A titolo esemplificativo e non esaustivo: periodici elettronici, e-book, banche dati bibliografiche e fattuali, siti web, ecc.

SBN (Servizio Bibliotecario Nazionale): È la rete delle biblioteche italiane, articolate in Poli locali collegati all'Indice SBN, gestito dall'ICCU, che coopera ad incrementare il catalogo collettivo dei documenti posseduti dalle biblioteche italiane e a favorirne la circolazione a livello nazionale e internazionale.

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

Scaffale virtuale: Rappresentazione virtuale in OPAC della sezione nella quale è fisicamente collocato il documento di interesse.

2.2. PROGETTO E INTERVENTO DI RIFERIMENTO

Il Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale della Direzione Generale dei Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport della Regione Autonoma della Sardegna (di seguito "Amministrazione Appaltante") gestisce il presente appalto relativo ai servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG) come descritti nel presente capitolato.

2.3. DATI IDENTIFICATIVI APPALTO

Oggetto:	Affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)
Durata contrattuale:	La durata dell'appalto è di 15 (quindici) mesi naturali e consecutivi, decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto
Base d'asta:	L'importo complessivo posto a base di gara per l'intera durata del contratto di 15 (quindici) mesi è pari ad euro 220.665,92, IVA esclusa, di cui euro 92.679,69 (42% del totale) per manodopera.

3. CONTESTO DI RIFERIMENTO DELL'APPALTO

Ai sensi della legge regionale 20 settembre 2006, n. 14, la Regione Autonoma della Sardegna indirizza e sostiene i servizi bibliotecari nell'isola e, per l'espletamento delle funzioni di tutela e valorizzazione dei beni culturali, ha il compito di organizzare, gestire e tenere aggiornato un sistema informativo del patrimonio culturale della Sardegna, con il fine di assicurare la messa in rete dell'offerta culturale, di contribuire alla realizzazione dei sistemi informativi nazionali, di concorrere alla definizione di metodologie comuni per la raccolta, lo scambio, l'accesso e l'elaborazione dei dati catalografici, cooperando con i diversi attori della tutela e della valorizzazione per l'integrazione dei sistemi, delle reti e dei servizi.

Nel 1988 la Regione, a seguito di accordi specifici con il MiBAC (Protocollo d'intesa MiBAC/Regioni 30 maggio 1984, recepito con le deliberazioni della Giunta regionale n. 26/90 del 21 giugno 1988 e n. 42/36 del 4 ottobre 1988, rinnovato il 31 luglio 2009 e recepito con la deliberazione della Giunta regionale n. 7/1 del



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

18 febbraio 2010) aderisce alla rete del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) e avvia la costituzione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG).

SBN è una rete bibliotecaria interistituzionale il cui fine è l'erogazione di servizi agli utenti. Le biblioteche che partecipano a SBN sono raggruppate in Poli locali a loro volta collegati al sistema Indice SBN. L'obiettivo comune è quello di fornire un servizio di livello nazionale che si basa sulla gestione di un catalogo collettivo in linea e sulla condivisione delle risorse ai fini dell'accesso ai documenti.

Il Polo regionale SBN Sardegna (CAG) della Regione Sardegna è un Polo molto ampio e articolato a cui afferiscono biblioteche di diversa tipologia istituzionale distribuite su tutto il territorio regionale: di enti locali, enti privati e associazioni, enti ecclesiastici, istituti scolastici, regione ed enti regionali, statali e Università.

Nel definire l'organizzazione sul proprio territorio dei servizi bibliotecari in relazione a SBN, la Regione incentiva la partecipazione di biblioteche dipendenti da Enti di diversa titolarità, assicurandone il funzionamento in un'ottica di reciprocità dei servizi e con riguardo alla specificità di ciascuna.

Con riferimento al Polo regionale SBN Sardegna (CAG), il Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale della Regione Autonoma della Sardegna ha la competenza di garantire una gestione continuativa del sistema informativo attualmente in uso presso il Polo con le seguenti funzioni oggetto del presente appalto:

- gestione del sistema informatico e suo adeguamento tecnologico;
- promozione della catalogazione informatizzata del patrimonio bibliografico regionale;
- incremento e bonifica del catalogo;
- potenziamento dei servizi agli utenti e della cooperazione bibliotecaria;
- sviluppo delle funzioni di governo del sistema, monitoraggio e statistiche;
- ampliamento della partecipazione al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN);
- formazione e aggiornamento degli operatori;
- integrazione tra basi dati e interoperabilità tra sistemi informatizzati.

Le biblioteche afferenti al Polo concorrono alle finalità proprie del SBN, impegnandosi a promuovere l'accesso all'informazione e alla conoscenza, tramite l'incremento del catalogo collettivo e favorendo la più ampia circolazione dei documenti, nel rispetto degli standard previsti nell'ambito della cooperazione SBN. Le biblioteche che a partire dalla nascita del Polo sono state attivate sul gestionale sono in totale 390, numero comprensivo di tutte le biblioteche (comprese biblioteche nel tempo disattivate, per lo più perché accorpate con altre e le 32 biblioteche operative esclusivamente sul progetto SardegnaCinquecentine).

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

All'interno del Polo regionale SBN Sardegna (CAG) sono gestiti la catalogazione del patrimonio bibliografico (oltre 5 milioni di documenti), le acquisizioni, gli abbonamenti, le anagrafiche utenti, operatori e fornitori, la circolazione dei documenti, gli accessi e i suggerimenti d'acquisto.

Il sistema informativo attualmente in uso presso il Polo regionale SBN Sardegna (CAG) consente di condividere con l'Indice la gestione dei seguenti tipi materiale: Moderno, Antico, Grafico, Cartografico, Musicale, Audiovisivo, Elettronico, e di personalizzare la gestione degli stessi limitandola eventualmente ad una gestione solo in Polo. Lo stesso sistema consente inoltre di condividere con l'Indice Titoli uniformi, Soggetti, Classi, Luoghi e Marche tipografiche.

Si riporta di seguito il riepilogo dei principali dati del Polo regionale SBN Sardegna (CAG), aggiornati al 30.06.2025, tranne quando diversamente indicato:

<i>Elementi</i>	<i>Quantità</i>
Numero biblioteche (al 24.10.2025)	377
Numero operatori attivi	920
Numero titoli a catalogo	2.829.665 di cui: - condivisi con l'Indice 2.419.367 - gestiti solo in Polo 410.298
Numero titoli inseriti tra il 01.06.2024 e il 30.06.2025	127.384
Numero documenti (totale)	5.442.485
Numero documenti inseriti tra il 01.06.2024 e il 30.06.2025	171.447
Numero utenti iscritti	160.858
Numero utenti iscritti tra il tra il 01.06.2024 e il 30.06.2025	20.934
Numero utenti attivi (ossia utenti che hanno effettuato in una biblioteca del Polo un qualsiasi movimento) tra il 01.06.2024 e il 30.06.2025	52.352
Numero movimenti tra il 01.06.2024 e il 30.06.2025	602.827
Numero visite del catalogo generale nel corso del 2024	1.261.900
Pagine del catalogo generale visitate nel corso del 2024	4.093.204
Fornitori	Oltre 5.000
Fascicoli	Circa 300.000
Numero ordini	Circa 80.000
Numero ordini tra il 01.06.2024 e il 30.06.2025	3.575
Numero download APP tra il 01.06.2024 e il 30.06.2025	6.210

In 16 biblioteche sono in uso sistemi RFID con postazioni di autoprestito e postazioni staff (dispositivi 3M, Bibliotheca RFID/ISNG, Tirrenia).

Le informazioni generali sul Polo regionale SBN Sardegna (CAG) sono reperibili sul sito <http://www.sardegnaiblioteche.it/> e all'indirizzo <https://www.sardegnaiblioteche.it/index.php?xsl=2814&s=2&v=9&c=94630&nodesc=1>

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

Tale soluzione, resa attualmente disponibile in ambiente cloud computing, prevede la disponibilità di una soluzione regolata da definiti livelli di accessibilità, usabilità, sicurezza allineati alla più recente normativa, composta dai seguenti elementi:

- L'attuale Polo regionale SBN Sardegna (CAG), meglio descritto al punto 3.1 del presente Capitolato;
- L'attuale piattaforma che fornisce i servizi necessari alla gestione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG), erogata attraverso servizi in cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), ivi compresi gli OPAC portalizzati dedicati ai ragazzi e alle edizioni del XVI secolo, l'APP Bibliosar per ambienti iOS e Android, nonché gli altri servizi e funzionalità previste.

Nei punti che seguono vengono descritti con maggiore dettaglio gli elementi sopra indicati.

3.1. Il Polo regionale SBN Sardegna (CAG)

Il sistema informativo attualmente in uso presso il Polo regionale SBN Sardegna (CAG) è basato sulla soluzione software SebinaNEXT, la quale fornisce alle biblioteche aderenti un sistema integrato di componenti e funzionalità che consentono la piena operatività e la gestione di tutti i servizi: componenti di back-office, ad uso degli operatori delle biblioteche e dei gestori del Polo e componenti di front-office per la fruizione dei servizi da parte degli utenti.

Il sistema consente di condividere con l'Indice nazionale la gestione di differenti tipologie di materiale (Moderno, Antico, Grafico, Cartografico, Musicale, Audiovisivo, Elettronico), di personalizzare la gestione degli stessi e di condividere Titoli uniformi, Soggetti e Classi, oltre a consentire la catalogazione del patrimonio bibliografico (oltre 5 milioni di documenti), le acquisizioni, le anagrafiche utenti, la circolazione dei documenti, le consultazioni, gli accessi e i suggerimenti d'acquisto.

3.2. Descrizione dell'attuale piattaforma del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)

L'attuale piattaforma tecnologica, in uso dalla Regione Sardegna, è basata sulla soluzione software SebinaNEXT, erogata tramite servizi in cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service). Questa soluzione dai tempi fornisce alle biblioteche aderenti al Polo regionale SBN Sardegna (CAG) un sistema integrato di componenti e funzionalità che consentono la piena operatività e la gestione di tutti i servizi: componenti di back-office, ad uso degli operatori delle biblioteche e dei gestori del Polo e componenti di front-office per la fruizione dei servizi da parte degli utenti. Più precisamente l'attuale piattaforma è composta dalle seguenti componenti per la gestione ed erogazione dei servizi agli utenti:

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

- gestionale per tutte le attività dei gestori del Polo regionale SBN Sardegna (CAG) e degli operatori delle biblioteche;
- ambiente di test parallelo all'ambiente di produzione, collegato al database di prova dell'Indice;
- portale che consente la ricerca nel catalogo generale delle risorse documentarie possedute dalle biblioteche del Polo, l'accesso ad ulteriori contenuti e l'erogazione agli utenti di servizi accessibili da remoto;
- portali personalizzati, per aree tematiche (profilo dedicato ai ragazzi e profilo dedicato alle cinquecentine), o anche di singole biblioteche;
- piattaforma per la gestione e fruizione di risorse digitali, integrata nel catalogo;
- APP: applicazione per ambienti iOS e Android che rende disponibili i servizi dell'OPAC e alcune funzionalità aggiuntive.

Il presente affidamento ha lo scopo di dare continuità ai servizi erogati, potenziarne le funzionalità e garantirne l'evoluzione.

Alcune funzionalità del gestionale accessibili tramite il back-office della piattaforma sono direttamente accessibili al personale della Regione Sardegna tramite apposita utenza amministrativa.

4. OGGETTO DELL'APPALTO

L'oggetto dell'intervento è costituito dai servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva della piattaforma, affiancamento e change management e di espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG), indicati nella tabella che segue e descritti nei successivi paragrafi.

<i>Codice</i>	<i>Descrizione dell'attività a corpo</i>	<i>Metrica</i>	<i>Modalità</i>
A0	Gestione e conduzione del progetto	a corpo	continuativa
A1	Servizi di cloud computing (Acquisizione ed erogazione piattaforma in Cloud Computing, configurazione ambiente, installazione della soluzione e messa in produzione)	a corpo	continuativa
A2	Servizi di gestione sistemistica	a corpo	continuativa
A3	Servizi di affiancamento e change management	a corpo	continuativa
A4	Servizi di assistenza e supporto al committente	a corpo	continuativa
A5	Servizi di manutenzione correttiva e adeguativa - MAC e MAG	a corpo	continuativa

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

A6	Sebina AI, dotato di agente conversazionale o servizio analogo (applicazione dell'intelligenza artificiale a supporto/potenziamento della ricerca in OPAC)	a corpo	continuativa
A7	Servizio di prestito delle risorse digitali di Rete Indaco o servizio analogo	a corpo	continuativa

Codice	Descrizione dell'attività a misura	Metrica	Modalità
A8	Servizi di manutenzione evolutiva - MEV	a misura	a richiesta
A9	Servizi di espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG) con incremento delle biblioteche aderenti	a misura	a richiesta

L'affidamento dell'attività mediante la soluzione descritta è finalizzato a garantire:

- La continuità operativa della piattaforma attraverso servizi in ambiente cloud computing;
- La gestione sistemistica e di sicurezza della soluzione esistente;
- L'assistenza e il supporto a nuove esigenze dell'Amministrazione Appaltante;
- L'interoperabilità tra il Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) e il Polo regionale SBN Sardegna (CAG);
- La formazione del personale delle Biblioteche e dei gestori del Polo regionale per consolidare le conoscenze e acquisire nuove competenze;
- La manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva finalizzati all'introduzione di più elevati livelli di performance di servizio;
- L'espansione e la crescita del Polo con l'ingresso di nuove Biblioteche;
- Una soluzione con livelli di servizio, accessibilità, usabilità, sicurezza non inferiori/pari rispetto all'attuale piattaforma di servizi ed allineati alla più recente normativa;
- La flessibilità dell'attuale soluzione con capacità di scalabilità e sicurezza in grado di adattarsi alla evoluzione del contesto bibliotecario regionale, sia sotto il profilo numerico delle biblioteche aderenti, sia delle funzionalità offerte all'utenza;
- Un servizio erogato con continuità e regolato da definiti Service Level Agreement (SLA), analogamente a quanto previsto dall'attuale soluzione.

Con questa procedura l'Amministrazione appaltante intende consolidare gli standard di qualità finora raggiunti e potenziare il rinnovamento tecnologico, con riguardo sia alle funzionalità di back-office, sia a quelle di front-office.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

È posto a totale carico dell'aggiudicatario ogni onere, finanziario ed organizzativo, relativo a tutte le prestazioni oggetto del presente Capitolato, ivi inclusi i costi inerenti il mantenimento della soluzione e la sua erogazione per l'intera durata contrattuale attraverso il fornitore IaaS o PaaS scelto per la fornitura dei servizi attraverso soluzioni di cloud computing.

5. DURATA DELLE ATTIVITÀ

La durata prevista per le attività indicate è di **15 (quindici) mesi** naturali e consecutivi, decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto che verrà comunicata dalla Stazione Appaltante.

6. AMMONTARE DELL'APPALTO

L'importo complessivo posto a base di gara per l'intera durata del contratto di 15 (quindici) mesi è pari ad **euro 220.665,92 IVA esclusa**, composto come segue:

<i>Descrizione attività</i>	<i>Importo</i>
Totale attività A CORPO	€ 202.665,92
Totale attività A MISURA	€ 18.000,00
TOTALE A BASE DI GARA	€ 220.665,92

L'importo complessivo delle attività come sopra ripartito indica l'importo presunto per l'intera durata del contratto, soggetto a ribasso offerto in sede di gara, da intendersi comprensivo di tutti i diritti, oneri, licenze, trasferte, spese vive e generali necessari all'aggiudicatario per l'esecuzione delle prestazioni in conformità a quanto previsto dal presente Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale, fino a data di chiusura del collaudo/verifica di conformità delle prestazioni.

La stazione appaltante visto l'art. 26, comma 3 del D. Lgs. 9 aprile 2008 n. 81 e la determinazione dell'autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture n. 3/2008, precisa che non è stato predisposto il DUVRI specifico in quanto, nelle attività oggetto della presente procedura in quanto ragionevolmente non si rilevano interferenze per le quali è necessario assicurare misure di prevenzione e protezione atte ad eliminarne e/o ridurre i relativi rischi. Pertanto il valore degli oneri della sicurezza da rischi interferenziali è pari a euro 0,00 (zero/00).

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

7. FORNITURE E SERVIZI COMPLEMENTARI RICHIESTI

Oggetto del presente Capitolato è costituito dai servizi indicati al punto "OGGETTO", secondo le funzionalità, elementi e servizi indicati dettagliatamente nei successivi paragrafi.

7.1. A0 - Gestione e conduzione del progetto

Con un'efficiente gestione del progetto l'Aggiudicatario contribuisce ad assicurare il successo e la qualità dell'intervento. Ai fini del raggiungimento degli obiettivi è necessario garantire una forte partecipazione degli utenti interni e la costante concertazione con tutti gli attori coinvolti.

Sono incluse nella gestione del progetto le attività di conduzione, monitoraggio e rendicontazione dell'intervento, il coordinamento, l'organizzazione e la gestione del team di progetto, nonché l'utilizzo di strumenti per garantire il rispetto dei livelli essenziali di servizio.

L'offerente dovrà presentare il modello organizzativo prescelto per la gestione del progetto, differenziando organi di direzione e team progettuale per l'erogazione dei servizi, esplicitando articolazione, ruoli, profili professionali, compiti assegnati e connesse responsabilità.

L'offerente dovrà, inoltre, descrivere le metodologie e gli strumenti utilizzati per il governo dell'intervento.

Per il monitoraggio dello stato di avanzamento dei servizi è richiesta la creazione e l'aggiornamento periodico di report da cui si evidenzino gli stati di avanzamento delle singole attività.

Nella conduzione delle attività, è richiesta all'Aggiudicatario la predisposizione ed il costante aggiornamento della documentazione di progetto indicata al punto 8.3.

7.2. A1 - Servizi di cloud computing

A partire dai dati di proprietà dell'Amministrazione e presenti nell'attuale piattaforma di servizi, l'aggiudicatario dovrà garantire l'importazione di tutti i dati relativi al catalogo, agli utenti, ai fornitori e tutti gli altri elementi previsti all'interno della nuova soluzione proposta in ambiente cloud. Per tale attività, è richiesto all'aggiudicatario di curare tutte le relazioni, rapporti e comunicazioni eventualmente necessarie col fornitore uscente per garantire la piena messa a disposizione dei dati nella nuova soluzione.

Da parte sua il fornitore uscente è obbligato a mettere a disposizione dell'aggiudicatario i dati per l'eventuale passaggio del servizio ad altro gestore e deve garantire la disponibilità a qualunque relazione, rapporto e comunicazione utili alla messa a regime dei servizi oggetto del presente affidamento.

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

La nuova soluzione offerta, per tutta la durata del contratto, dalla data di avvio delle prestazioni, dovrà comprendere:

- Servizi di hosting e di storage;
- Servizi di networking, di sicurezza di rete e di autenticazione;
- Tutti gli altri servizi, componenti, moduli, ecc. previsti per garantire la piena continuità dei servizi della piattaforma secondo i livelli di servizio e prestazionali indicati nel presente documento.

L'ambito di erogazione dei servizi dovrà risultare qualificata da ACN (ex AgID) a seguito della aggiudicazione del presente affidamento, in adempimento a quanto disposto dalla stessa Agenzia. I servizi e le infrastrutture oggetto dell'affidamento dovranno essere pertanto qualificati da ACN secondo quanto disposto nel Decreto direttoriale prot. n. 29 del 02/01/2023, come modificato dal Decreto prot. n. 20610 in data 28/07/2023 e ss.mm.ii., in termini di sicurezza, performance e scalabilità, interoperabilità e portabilità, conformità legislativa con particolare riferimento alla sicurezza nel trattamento dei dati personali.

In particolare, i servizi erogati dalla soluzione richiesta dovranno garantire le seguenti funzionalità principali:

- Gestione acquisizioni;
- Gestione catalogo in colloquio con l'Indice SBN a livello 4 tramite protocollo SBNMARC per tutte le tipologie di materiale previste (libro moderno, libro antico, grafica, cartografia, musica, audiovisivi, risorse elettroniche);
- Gestione documento fisico;
- Gestione periodici;
- Gestione anagrafiche;
- Gestione circolazione documenti;
- OPAC e accesso ai servizi per gli utenti, per tutti i profili ad oggi gestiti;
- Reportistica;
- Library App native negli ambienti iOS e Android.

Per l'accesso e l'utilizzo delle funzionalità previste il sistema dovrà, più specificatamente:

- presentare un'interfaccia utente in lingua italiana e con predisposizione alla traduzione in ulteriori lingue straniere, snella e intuitiva anche graficamente realizzata con tecnologie web-based;
- utilizzare tecnologie indipendenti dal sistema operativo, consentendone quindi l'utilizzo sia su piattaforme proprietarie che open source (es.: sistemi Linux);
- essere in grado di utilizzare i principali browser (es.: Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Internet Explorer, ecc.);

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

- contenere funzioni di help contestuale on-line sulle diverse funzionalità. Le pagine di help dovranno essere esposte, per tutte le funzioni utente, in lingua italiana e con predisposizione alla traduzione in ulteriori lingue straniere;
- consentire di svolgere attività di reportistica avanzata su tutti i moduli, anche in relazione tra loro, sia a livello di singola biblioteca, che di gruppi di biblioteche che di Polo – con possibilità di personalizzare i parametri di estrazione dei dati – sia in forma di statistica (ossia esclusivamente dati numerici), sia in forma di report (con il dettaglio delle entità per cui è stata richiesta l'estrapolazione), con possibilità di scegliere tra differenti formati di file di output (es.: doc, odt, pdf, rtf, xls), e di impostare la produzione in differita, utile nel caso di quantità significative di dati;
- prevedere specifiche funzionalità per la predisposizione di modulistica standard secondo schemi predefiniti, personalizzabili dall'utente. Per tutti i documenti, dovrà essere consentita la stampa immediata sulle stampanti locali o di rete del sistema client, assicurando la completa gestione delle operazioni di stampa con visualizzazione della anteprima a video;
- consentire l'agevole svolgimento, da parte dei gestori di Polo e degli operatori abilitati ad operare sulle configurazioni, di tutte le operazioni di gestione del sistema, comprese le personalizzazioni e parametrizzazioni sia a livello di Polo che di gruppi di biblioteche che di singola biblioteca, anche con riferimento ai sistemi di front-office;
- rendere disponibili ai bibliotecari strumenti a supporto delle attività quotidiane quali: registrazione sul calendario di eventi ed attività pianificate, creazione di liste di attività anche condivise con i colleghi a supporto della organizzazione lavorativa, possibilità di gestire i propri dati e il proprio account e monitorare la propria attività sul gestionale;
- consentire la visualizzazione in OPAC di c.d. "biblioteche virtuali", ovvero di biblioteche che non sono presenti nel sistema gestionale come entità a se stanti, in quanto costituite da una o più sezioni di collocazione o sezioni temporanee di biblioteche reali aderenti al Polo;
- consentire elaborazioni / report in modalità batch.

Deve essere garantito l'attuale livello di usabilità dell'interfaccia per gli utenti bibliotecari e di integrazione funzionale, inteso come il livello di integrazione dei moduli e delle funzionalità applicative interne al sistema (es.: integrazione tra modulo catalogo e modulo acquisizioni). Vengono di seguito fornite alcune specifiche di dettaglio relative alle precedenti principali funzionalità oggetto della fornitura:

Funzionalità di back-office

La componente di back-office dovrà garantire:

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

- 1 La certificazione SBN di conformità al Protocollo SBNMARC a livello 4 per tutte le tipologie di materiale previste, costituite da libro moderno e antico, materiale cartografico, grafico, audiovisivo, musicale, risorse elettroniche. La certificazione deve essere già acquisita dall'offerente alla data di partecipazione e deve esserne fornita copia unitamente alla documentazione di richiesta dalla procedura in oggetto;

- 2 Le seguenti funzionalità minime di gestione:
 - 2.1 Acquisizioni:
 - a. Gestione bilancio;
 - b. Gestione patrimonio (incremento e decremento);
 - c. Gestione delle acquisizioni con indicazione dello stato (ordini aperti e chiusi);
 - d. Gestione Acquisizioni centralizzate: centro acquisti e biblioteche servite. Possibilità di gestire gli acquisti anche per conto di entità/clienti non configurate nel gestionale;
 - e. Stampa ordini;
 - f. Mantenimento dello storico degli ordini e del relativo iter;
 - g. Gestione fornitori con disponibilità di scheda anagrafica per fornitore e per fornitore donatore (provvista quest'ultima del campo Autorizzazione al trattamento dei dati personali) e possibilità di personalizzare a livello di biblioteca le condizioni del rapporto con lo specifico fornitore;
 - h. Gestione nell'ordine della data prevista per la consegna sulla base delle condizioni configurate e possibilità di estrarre gli ordini in ritardo per consentire la gestione dei solleciti;
 - i. Gestione corrispondenza con fornitori, anche con sistema EDI, con possibilità di parametrizzare quali comunicazioni inviare in automatico. Livello minimo di scambio attraverso EDI: invio dell'ordine a partire dal gestionale e ricevimento della fattura sul gestionale ;
 - j. Suggerimenti d'acquisto (anche con invio da OPAC) e aggiornamento, anche automatico, dell'utente in merito allo stato dell'ordine suggerito;
 - k. Possibilità di integrazione con il sistema di gestione documentale "Titulus" e con il sistema per la governance degli Atenei "U-gov" in uso presso l'Università degli Studi di Cagliari.
 - l. Possibilità di legare agli ordini le relative bolle di accompagnamento e documenti contabili;
 - m. Possibilità di estrarre report dettagliati e statistiche.

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

2.2 Inventari, collocazioni e dati dell'esemplare:

- a. Inserimento manuale dei numeri di inventario (per es. per recupero del pregresso);
- b. Generazione automatica del numero di inventario a partire dai contatori delle serie inventariali configurate a livello di biblioteca o condivise da gruppi di biblioteche, anche con la possibilità di definire il progressivo di partenza;
- c. Collocazione dei documenti sulla base di tutti i possibili sistemi di collocazione in uso presso le biblioteche (es. per classificazione, per formato, per numero di catena, per chiave autore o titolo, per inventario, con campo collocazione a compilazione libera o controllata ecc.);
- d. Gestione di campi dedicati all'inserimento di tutti i dettagli dell'esemplare (es. tipologia, disponibilità, provenienza, stato, valore inventariale, prezzo ecc.) e di dati specifici come note manoscritte, decorazioni, legame con il possessore del documento ecc. e possibilità di escluderne la visualizzazione in OPAC;
- e. Generazione automatica e gestione di registri topografici;
- f. Creazione e stampa etichette di collocazione, etichette con l'inventario ed etichette con il codice a barre, sia da stampanti laser che da termiche;
- g. Interventi massivi sui dati per attività di bonifica e/o variazione;
- h. Scarto inventari e possibilità di visualizzare gli inventari scartati in appositi report.

2.3 Catalogo

- a. Gestione e catalogazione dei seguenti materiali: libro moderno e antico, materiale cartografico, grafico, audiovisivo, musicale ed elettronico su vari supporti, con possibilità di personalizzare la gestione dei suddetti tipi materiale e alcune funzionalità sia a livello di Polo che di biblioteca;
- b. Integrazione con le funzionalità di ricerca, visualizzazione, selezione e creazione dei record;
- c. Gestione dell'indicizzazione semantica con riferimento a soggetti, classi, thesauri e keywords;
- d. Gestione di authority file (es. autori, titoli, editori, possessori, luoghi);
- e. Ricerca/Cattura Autori dal VIAF;
- f. Ricerca/Cattura Termini dal thesaurus della BNCF e possibilità di importazione dello stesso;
- g. Possibilità di legame con risorse digitali (es. frontespizi, copertine, colophon, full-text ecc.) sia dalla scheda bibliografica sia dai dati di copia;
- h. Interventi massivi sui dati per attività di bonifica e/o variazione;



Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

- i. Interoperabilità con Indice SBN (cattura e localizzazione del posseduto; gestione, creazione, correzione e allineamento di differenti tipologie di materiali e entità di Authority).

2.4 Risorse elettroniche

- a. Gestione dell'intero workflow della risorsa (periodici elettronici, ebook, banche dati bibliografiche ecc.) comprendente l'acquisizione, la catalogazione, l'indicazione dei termini di utilizzo, ecc.;
- b. Gestione delle risorse completamente integrata nel software, sia per quanto riguarda la descrizione bibliografica, sia per quanto riguarda la circolazione, sia per quanto riguarda le estrapolazioni statistiche.

2.5 Formati di importazione

- a. Importazione automatica in formato UNIMARC o MARC21 dei metadati descrittivi relativi a e-book di pacchetti acquisiti da editori/fornitori, e conseguente possibilità di consultazione tramite OPAC.

2.6 Periodici

- a. Creazione piano arrivi, con generazione automatica dei fascicoli sulla base di uno schema di pubblicazione impostato sul singolo titolo;
- b. Gestione di numeri speciali, supplementi e allegati;
- c. Gestione abbonamenti in acquisto, in dono, in scambio, anche in modalità centralizzata per gruppi di biblioteche;
- d. Gestione automatica delle lacune e dell'inoltro dei solleciti;
- e. Mantenimento dello storico dei fascicoli registrati;
- f. Archiviazione delle annate in più unità fisiche (annate, volumi, fascicoli), con possibilità di modifica a posteriori.

2.7 Anagrafica utenti

- a. Disponibilità di un archivio unico per la gestione degli utenti ammessi ai servizi di circolazione delle biblioteche del Polo;
- b. Presenza nella maschera utente, in aggiunta ai dati anagrafici e ai recapiti, di dati quali genere (maschile, femminile, non dichiarato), nazionalità, titolo di studio, tipologia utente,



Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

- provenienza ecc. utili anche per l'estrazione di statistiche e per la parametrizzazione dei servizi;
- c. Gestione utenti con sistema di identificazione e controllo omonimie;
 - d. Abilitazioni ai servizi di prestito con possibilità di personalizzarle anche in base a distinte tipologie utente, sia a livello di biblioteca o gruppi di biblioteche;
 - e. Possibilità per i bibliotecari che operano sulle anagrafiche utenti di confermare, in tutte le biblioteche che afferiscono al sottosistema di condivisione anagrafica, il tipo utente impostato nella biblioteca di lavoro;
 - f. Situazione utente, con possibilità di visualizzare i movimenti in corso, storici e le sospensioni ecc.;
 - g. Possibilità di fondere anagrafiche duplicate con contestuale conservazione dei movimenti in corso e pregressi;
 - h. Cancellazione utente con possibilità di conservare i movimenti a fini statistici;
 - i. Produzione e stampa delle tessere degli utenti, anche con codice a barre, sulla base di modelli personalizzati, sia da stampanti laser che termiche;
 - j. Possibilità di caricamento (upload) sul sistema di documenti relativi all'anagrafica utente;
 - k. Integrazione con il sistema "Esse3 Cineca" di gestione delle carriere degli studenti e predisposizione dell'integrazione con il data base del personale dell'Ateneo di Cagliari;
 - l. Disponibilità nella scheda utente di campi appositi per indicare le differenti autorizzazioni al trattamento dei dati personali per servizi di base e per servizi aggiuntivi configurabili questi ultimi a livello di biblioteca, sottosistema o polo, con possibilità di allegare l'informativa visibile sia da BO che da FO nello spazio personale dell'utente.

2.8 Circolazione dei documenti e servizi agli utenti

- a. Gestione delle diverse tipologie di movimenti (prestito esterno, interbibliotecario, document delivery, consultazione, prenotazione, richiesta di consultazione etc.);
- b. Prestito interbibliotecario integrato in tutte le sue fasi con il Servizio di prestito interbibliotecario offerto dall'ICCU (SBN ILL);
- c. Gestione di tutte le fasi di movimentazione del documento, tenendo conto di tutti i possibili stati (es. da sollecitare, sollecitato, prorogato) che può assumere;
- d. Possibilità di personalizzare la circolazione, a livello di biblioteca o di gruppi di biblioteche, anche sulla base della tipologia utente, della sezione di collocazione o della tipologia materiale;

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

- e. Mantenimento dello storico delle transazioni di utenti e documenti;
- f. Segnalazione automatica agli utenti dei prestiti scaduti (solleciti);
- g. Segnalazione automatica agli utenti della disponibilità dei documenti prenotati;
- h. Segnalazione automatica agli utenti di preavviso di scadenza del prestito;
- i. Segnalazione automatica (RSS) alla biblioteca dei documenti prenotati e di quelli riservati/richiesti in prestito;
- j. Segnalazione automatica agli utenti (e se previsto in cc alla biblioteca) della avvenuta registrazione - sia da back office da parte dell'operatore, sia da front office da parte dell'utente - di una richiesta di prestito/consultazione e di una prenotazione
- k. Controlli automatici sui diritti degli utenti (esclusione/riammissione al prestito);
- l. Possibilità per gli utenti autoregistrati di registrare in autonomia i prestiti dalle postazioni di selfcheck;
- m. Possibilità di gestire da OPAC le registrazioni utente, le prenotazioni, le proroghe, le richieste di prestito;
- n. Possibilità di impostare, tramite configurazione di apposito calendario, i periodi di interruzione del servizio al fine di adeguare le scadenze dei prestiti e le relative comunicazioni di notifica agli utenti nonché le eventuali sospensioni dai servizi;
- o. Possibilità di registrare e gestire sul s/w gli accessi in biblioteca o in apposite sale e l'utilizzo di determinate attrezzature;
- p. Interventi massivi sui dati per attività di bonifica e/o variazione, compresa la possibilità di aggiornamento della data di scadenza dei movimenti;
- q. Possibilità di utilizzare un dispositivo elettronico (es. penna ottica) per le diverse operazioni connesse ai servizi (es. prestito, prenotazione ecc.).

2.9 Anagrafica Operatori: configurazioni e profilatura

La piattaforma dovrà consentire la gestione di un archivio unico degli operatori con la possibilità di personalizzare le abilitazioni, sia con riferimento allo specifico profilo di operatività sul gestionale, sia con riferimento alle biblioteche di lavoro.

2.10 Comunicazioni e messaggistica

La piattaforma dovrà garantire la disponibilità di un sistema di messaggistica che consenta l'invio dal back-office di comunicazioni ai bibliotecari, agli utenti, ai fornitori, alle biblioteche partner.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

Funzionalità di front-office

La componente di front-office del sistema dovrà includere i seguenti servizi:

- OPAC portalizzato generale;
- OPAC portalizzato dedicato ai ragazzi;
- OPAC portalizzato dedicato alle edizioni del XVI secolo;
- APP per dispositivi mobili;
- Altri profili già attivati e la possibilità di creare ulteriori portali personalizzati per singole biblioteche o tematici.

L'Aggiudicatario dovrà assicurare, per tutti i portali OPAC sopra indicati, la gestione autonoma tramite CMS di ulteriori contenuti ed elementi rispetto a quanto presente nel Catalogo costituiti, a titolo di esempio, da avvisi, collegamenti a siti/risorse esterne, sezioni informative ecc.

Ogni portale deve integrare le funzionalità di ricerca sul catalogo, accesso a sezioni di approfondimento e/o informative, accesso ai servizi a disposizione dell'utente, e dovrà essere dotato di una mappa del sito.

Ogni portale deve prevedere che tutti i contenuti siano dotati di *permalink*, al fine di renderli tutti facilmente ed autonomamente indicizzabili dai motori di ricerca. Ogni portale deve offrire una completa interazione con le più comuni piattaforme social (es.: Facebook, Twitter, ecc.).

Dovrà inoltre essere garantita la possibilità di monitorare visite di utenti registrati e non, accessi alla risorsa, tempo medio visite, numero pagine visitate.

OPAC portalizzato generale

È richiesta la fornitura di un OPAC portalizzato con i servizi di seguito descritti:

- Interfaccia unica per il Polo regionale SBN Sardegna (CAG) per la ricerca e la consultazione semplice e intuitiva, con specifico progetto grafico concordato con i Responsabili del Polo;
- Vetrina delle Novità sia per il catalogo generale sia per l'area accademica, possibilità di visualizzare i nuovi acquisti anche sotto forma di lista e widget tematici;
- Catalogo dotato sia di una maschera di ricerca google-like che di una maschera di ricerca avanzata per le diverse entità del record bibliografico (es. autore, titolo, anno di pubblicazione, genere ecc.) con disponibilità di filtri selettivi per natura, tipologia, sistema, biblioteche e funzionalità di estensione della ricerca, sia in presenza di risultati sia in assenza di occorrenze, con rimando alla ricerca in OPAC SBN con i medesimi parametri impostati;

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

- Indicizzazione di tutti i campi del record bibliografico, dei relativi legami, delle informazioni relative all'esemplare e dei valori di tutte le tabelle, sia di Polo che condivise con l'Indice;
- Possibilità di combinare i parametri tra loro e di selezionare a monte il contesto di ricerca (Libri, Audiovisivi, Grafica, Musica, Risorse elettroniche, Cartografia, Libri antichi ecc.) e di modificare il criterio di ordinamento dei risultati (rilevanza, titolo, autore, anno);
- Lista risultati, dettaglio del record e scaffale virtuale corredati da immagini (copertine, frontespizi ecc.), inserite in automatico attraverso specifico servizio fornito dall'azienda o manualmente dal catalogatore;
- Presenza nel dettaglio del record del link al full-text della risorsa quando presente;
- Lista risultati sempre corredata da faccette (biblioteca, autore, anno pubblicazione, tipologia documento, lingua, natura ecc.) per il raffinamento o la navigabilità tra i risultati;
- Visualizzazione delle schede in modalità compatta e contestuale visualizzazione di più schede documento;
- Ottimale presentazione della localizzazione degli spogli/titoli analitici corredata da appositi messaggi di orientamento degli utenti per la corretta individuazione delle biblioteche che detengono la risorsa;
- Interfaccia in italiano con predisposizione alla traduzione in altre lingue;
- Possibilità di visualizzare, contestualmente alla localizzazione e ai dati di copia, lo scaffale virtuale, la mappa e le informazioni relative alla biblioteca, con possibilità di collegamento (link) alla scheda anagrafica sul portale regionale SardegnaBiblioteche (www.sardegnaBiblioteche.it) sezione "Anagrafe regionale";
- Consultazione di bibliografie/proposte di lettura su temi specifici, create ad hoc dai bibliotecari;
- Help in linea con informazioni per login e sulle modalità di ricerca nel catalogo;
- Servizi on-line per l'utente previa autenticazione: richiesta di prestito di documenti disponibili, prenotazione, cancellazione prenotazione, proroga prestiti, commenti, suggerimenti di acquisto, creazione bibliografie ecc.;
- Spazio personale dell'utente per accedere, previa autenticazione, ai servizi riservati, quali consultazione dei prestiti in corso e storici, delle prenotazioni, dei messaggi personali, il rinnovo dei prestiti, l'inserimento e la cancellazione delle prenotazioni sia di documenti che di appuntamenti e posti in sala, la scelta delle biblioteche preferite, la creazione di bibliografie, l'inserimento di commenti, l'inserimento di suggerimenti d'acquisto ecc.;
- Possibilità per l'utente di gestire nel proprio spazio personale le autorizzazioni al trattamento dei propri dati personali sia per i servizi di base che per i servizi aggiuntivi, con possibilità di visualizzare le relative informative messe a disposizione dal Polo e dalle singole biblioteche;

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

- Possibilità per tutti gli utenti, anche non autenticati, di compilare bibliografie personalizzate, condividerle sui social, ricevere Feed RSS, stampare e inviare per e-mail i risultati di una ricerca, accedere alla risorsa di interesse su Google books;
- Integrazione di contenuti digitali quali copertine, frontespizi e colophon, abstract ecc.;
- Integrazione con la componente Access Manager (AM SPID-RAS), integrata con Sistema Unico di Identità Digitale (SPID), Carta di Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);
- Possibilità di integrazione con il sistema di autenticazione dell'Università degli Studi di Cagliari;
- Disponibilità della sezione "**Le biblioteche**" con lista di tutte le biblioteche del Polo, visualizzate secondo raggruppamenti e/o sistemi territoriali, con l'indicazione dei recapiti e la geolocalizzazione e con link dalla denominazione alle rispettive schede dell'anagrafe regionale su SardegnaBiblioteche o ai siti di riferimento. La sezione è corredata dalla mappa con la geolocalizzazione delle biblioteche e da canali di ricerca, per es. per Sistema/provincia, Biblioteca/Città ecc. Inoltre la sezione deve essere predisposta per la pubblicazione di informazioni su apertura e chiusura delle biblioteche stesse;
- Disponibilità della sezione **Avvisi** che consente di pubblicare sotto forma di card comunicazioni di servizio e avvisi vari, con possibilità di accedere ad una maschera che consente la ricerca per titolo/descrizione e filtro per Solo non scadute/Tutte/Solo scadute delle comunicazioni in archivio;
- Disponibilità in HP di specifici widget, quali:
 - o BibliosarRagazzi e SardegnaCinquecentine, che consentono l'accesso ai profili dedicati;
 - o Area accademica, che consente l'accesso al motore di ricerca UniCAsSearch;
 - o Retelndaco, che consente l'accesso alla piattaforma di risorse digitali del Polo CAG;
 - o MLQL, una sezione che ospita i link alla piattaforma Media Library on-line messa a disposizione degli utenti da alcune biblioteche/Sistemi bibliotecari del Polo;
 - o Risorse digitali del Polo, che consente l'accesso a risorse quali fotografie, stampe, manifesti, ritratti, cartoline, mappe e altro, appartenenti a biblioteche del Polo.

OPAC portalizzato dedicato ai ragazzi (Bibliosar Ragazzi)

È richiesta la realizzazione e fornitura di un portale dedicato a ragazzi e bambini, che ospiti il catalogo dei documenti a loro dedicati basato sul catalogo generale e dotato delle sue stesse funzionalità e servizi. Deve essere garantita la possibilità di attivare percorsi di lettura dedicati, basati sulle informazioni contenute nelle descrizioni bibliografiche. Il portale deve presentare una grafica personalizzabile e adatta ai giovani utenti, che sarà concordata con i Responsabili del Polo.

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

OPAC portalizzato dedicato alle edizioni del XVI secolo (SardegnaCinquecentine)

È richiesta la fornitura di un portale dedicato alle edizioni del XVI secolo italiane e straniere della Regione Sardegna, che ospiti il catalogo delle edizioni del XVI secolo (c.d. "Cinquecentine"). Il catalogo deve essere popolato con i dati censiti nella banca dati del Polo regionale SBN Sardegna (CAG), limitatamente ai record bibliografici che recano come anno di pubblicazione del documento le date comprese tra il 1501 e il 1600. Al fine di preservare l'unità bibliografica, nel caso di opere in più volumi che contengono, oltre a monografie con data di pubblicazione compresa entro gli estremi indicati, anche monografie con data di pubblicazione successiva al 1600, devono essere mostrati tutti i record bibliografici legati alla monografia superiore.

Il catalogo deve altresì contenere i record delle Cinquecentine possedute da biblioteche sarde che non aderiscono a SBN o che, pur aderendovi, afferiscono ad altri Poli. Anche per tali biblioteche dovrà essere garantita la gestione dei record bibliografici, con le relative localizzazioni, sia in Polo che in Indice.

Il portale deve essere dotato di tutte le funzionalità e servizi elencati per il portale generale. Deve inoltre essere garantita la possibilità di valorizzare le immagini (frontespizi, colophon, ecc.) legate ai record bibliografici sia da scheda che dai dati di copia, oltre che in lista risultati, dettaglio del record e scaffale virtuale, anche mediante apposita vetrina e/o sezione dedicata.

Servizi per la fruizione dei contenuti da dispositivi mobili (APP)

La fornitura dovrà prevedere almeno i seguenti servizi:

- Applicazione nativa per smartphone per gli ambienti iOS e Android che consentano all'utente di usufruire dei principali servizi, previa autenticazione con le medesime credenziali utilizzate negli OPAC;
- Ricerca nell'OPAC anche tramite la scansione del codice ISBN;
- Possibilità di applicare filtri di ricerca;
- Possibilità di filtrare solo i contenuti digitali;
- Visualizzazione dei risultati con consultazione liste documenti e dettaglio documenti;
- Lista risultati, dettaglio del record e scaffale virtuale corredati da immagini (copertine, frontespizi ecc.), inserite in automatico attraverso specifico servizio fornito dall'azienda o manualmente dal catalogatore;
- Possibilità condivisione delle ricerche sui social;
- Presentazione e localizzazione delle Biblioteche del Polo;

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

- Richiesta di prestito/prenotazione del documento tramite autenticazione attraverso il proprio profilo utente rilasciato all'atto della registrazione dei servizi;
- Visualizzazione della situazione prestiti in corso e prestiti scaduti;
- Possibilità di ricevere notifiche *push* relative alla circolazione documenti (es. preavviso scadenza, solleciti ecc.);
- Scelta delle biblioteche preferite;
- Possibilità di creare liste di lettura / bibliografie condivise con l'OPAC;
- Visualizzazione del barcode legato al codice utente e al codice fiscale, quando disponibile nella scheda anagrafica dell'utente, utile al riconoscimento dell'utente per la fruizione dei servizi bibliotecari;
- Ulteriori funzionalità previste dal Sebina HUB o servizio analogo.

Rimangono a carico dell'aggiudicatario tutti gli oneri e le attività necessarie per la realizzazione, test, pubblicazione, rilascio, mantenimento e successivi aggiornamenti dell'APP sui principali *store* comprendenti *Google Play* per sistemi Google Android e *App store* per sistemi Apple iOS, per tutta la durata prevista, in accordo con le indicazioni che verranno impartite dalla Stazione Appaltante.

Ulteriori funzionalità richieste

È inoltre richiesto dalla soluzione:

- Deve prevedere l'esportazione in formato aperto (OpenData) dei dati del catalogo secondo formati, specifiche tecniche e metadati previsti dalle linee guida Agid, dalle "Linee guida Open Data per la Regione Sardegna" di cui all'Allegato alla Delib. G.R. n.57/17 del 25.11.2015 e ss.mm.ii. (disponibile all'indirizzo http://opendata.regione.sardegna.it/sites/default/files/1_274_20151130120525.pdf), e dalle indicazioni che verranno impartite dalla Amministrazione appaltante in corso d'opera. La pubblicazione dei dati dovrà poter comprendere i formati RDF, CSV, XML, JSON e essere resa disponibile in modalità automatizzata attraverso una specifica sezione del sistema, e prevedere la pubblicazione sul portale regionale Sardegna OpenData. Le frequenza di aggiornamento e di pubblicazione saranno concordate con l'Amministrazione appaltante;
- Deve garantire la compatibilità con Meta-SEARCH Web services (XML, DublinCore, ecc.) anche tramite interfaccia OAI-PMH;
- Deve garantire la completa documentazione tecnico-descrittiva delle funzionalità, procedure e parametri di configurazione del sistema riservate ai gestori del Polo;

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

- Deve garantire l'utilizzo di tecnologia RFID sia per le postazioni di lavoro sia per la connessione ad apparati automatici come, a titolo di esempio: stazioni di auto prestito, varchi antitaccheggio, apparati per l'inventario ecc;
- Deve disporre di una procedura batch di compilazione automatica del campo "Codice alternativo" dell'inventario per tutte le biblioteche di cui il polo bibliotecario farà richiesta, comunicando per ognuna, al servizio di Assistenza, il codice di 4 caratteri corrispondente alla biblioteca;
- Deve mettere a disposizione dei Gestori del Polo uno spazio wiki accessibile da SebinaNext agli operatori accreditati per il deposito e la consultazione dei documenti di Polo.

7.3. A2 - Servizi di gestione sistemistica

A partire dall'attuale piattaforma di erogazione dei servizi per il Polo regionale SBN Sardegna (CAG), è richiesto all'aggiudicatario il costante monitoraggio di esercizio dei servizi erogati dalla soluzione, al fine di garantire adeguati livelli di sicurezza informatica sul sistema, sui dati ospitati e sulle applicazioni disponibili con misure preventive e adeguate di mitigazione del rischio. L'attività dovrà comprendere, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- L'aggiornamento a versioni/releases successive delle componenti applicative facenti parte della soluzione, compresi gli adeguamenti agli ambienti operativi (browser, sistemi operativi, ecc.), nonché l'amministrazione delle macchine virtuali, del sistema operativo della piattaforma, delle componenti applicative, delle basi dati, più in generale, di tutte le attività di gestione dell'infrastruttura di virtualizzazione. Nell'attività rientra anche l'amministrazione del sistema con la produzione e tenuta dei log, di modifica del sistema, di report dei blocchi e di rilevamento dei malfunzionamenti;
- Il monitoraggio e analisi degli accessi alla piattaforma da parte degli amministratori e dalle altre figure previste, la produzione e tenuta dei log, di report di modifica del sistema, di report dei blocchi, di report di rilevamento dei malfunzionamenti, di report di continuità di servizio, di report di raggiungibilità e di disponibilità in rete, nonché di ogni altro indicatore utile a dimostrare la continuità ed efficienza dei servizi erogati a livello applicativo, anche mediante l'installazione di strumenti *open source* per il monitoraggio della piattaforma;
- L'adozione di politiche di salvataggio (*backup*) e di ripristino (*restore*) di tutti i dati gestiti dalla piattaforma, con periodicità di backup non inferiore ad 1 (un) giorno;
- L'adozione di politiche operative volte a garantire la continuità del servizio e la gestione dei casi di *disaster recovery*, nel rispetto dei livelli di servizio previsti. Devono essere previsti sia il ripristino

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

totale, sia quello parziale dei dati, nonché il ripristino in ambiente diverso da quello di esercizio, con la possibilità di riportare in esercizio i dati in un secondo momento.

7.4. A3 - Servizi di affiancamento e change management

Per istruire gli operatori sull'utilizzo delle nuove funzionalità sono richieste specifiche attività di affiancamento e change management che dovranno essere erogate, per tutta la durata dell'affidamento, nel rispetto dei requisiti indicati nel seguito.

L'aggiudicatario deve fornire il servizio di formazione/aggiornamento in lingua italiana sul funzionamento della piattaforma ai gestori del Polo e agli operatori delle biblioteche presenti sull'intero territorio regionale, previa definizione di un "piano di formazione" da concordare preventivamente coi referenti del Polo, con indicazione del numero di sessioni minime previste e la durata di ogni sessione.

Il piano di change management dovrà:

- Prevedere la formazione su tutte le funzionalità del software applicativo gestionale indirizzata ai Gestori del Polo regionale SBN Sardegna (CAG), ai responsabili dei servizi e agli operatori di tutte le biblioteche afferenti al Polo;
- Essere articolato su diverse giornate per complessive 40 ore, secondo una calendarizzazione che dovrà essere approvata dai referenti del Polo ed indicata a titolo esemplificativo nella tabella che segue:

<i>Tipologia</i>	<i>Numero indicativo delle sessioni (durata: 5 ore)</i>
Formazione per Gestori del Polo	5 ore x 2 session1 = 10 ore
Formazione per i referenti delle biblioteche del territorio	5 ore x 6 sessioni = 30 ore
Totale ore formative	40 ore

- Prevedere una erogazione in modalità "a distanza" (on line) e rendere disponibili i contenuti didattici anche in modalità e-learning, piattaforma wiki o altre modalità di diffusione;
- Prevedere il ricorso a docenti e personale esperto nelle materie oggetto dei specifici contenuti trattati;
- Essere dettagliato con l'indicazione delle giornate previste e della sua articolazione;
- Fornire rendicontazione e reportistica dei corsi effettuati, attestando la partecipazione del personale individuato;



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

- Prevedere la messa a disposizione dell'Amministrazione appaltante di tutta la documentazione prodotta e/o realizzata a qualunque titolo nell'attività, in lingua italiana ed in formato elettronico.

Sarà necessario garantire alle persone che operano sul Polo regionale SBN Sardegna (CAG), ciascuno per il proprio ruolo, un'adeguata conoscenza della soluzione applicativa, che comprenda le modalità di gestione dei processi e l'apprendimento per l'uso delle funzionalità.

7.5. A4 - Servizi di assistenza e supporto al committente

L'aggiudicatario è tenuto a garantire servizi di assistenza e di supporto al Committente anche comprendente, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti attività:

- supporto all'utilizzo della piattaforma da parte del personale dell'Amministrazione o dei soggetti indicati da questa;
- supporto da parte di personale esperto per attività di monitoraggio, bonifica del catalogo e dei dati presenti a sistema relativi ad archivi utenti, biblioteche e fornitori;
- analisi delle nuove esigenze, di nuove funzionalità, lo studio di fattibilità evoluzioni della piattaforma secondo le necessità operative che potranno essere rappresentate dall'Amministrazione;
- definizione congiunta dei possibili interventi di manutenzione e evoluzione delle funzionalità del software;

7.6. A5 - Servizi di manutenzione correttiva, adeguativa - MAC e MAG

L'aggiudicatario è tenuto a garantire un servizio di manutenzione delle componenti della piattaforma così articolato:

- *Manutenzione correttiva (MAC)*: intesa come l'attività di rimozione di cause ed effetti di eventuali malfunzionamenti delle procedure e dei programmi oggetto dei servizi richiesti. Sono compresi in tale tipologia sia le cause dei malfunzionamenti che gli effetti degli stessi. I tempi di intervento devono essere definiti dai Service Level Agreement (SLA) indicati nel presente documento;
- *Manutenzione adeguativa (MAG)*: intesa come l'attività di adattamento dei programmi e delle procedure oggetto dei servizi richiesti volte ad assicurare l'aderenza del sistema alle mutate esigenze dell'utente o del contesto tecnologico di riferimento (es.: standard normativi, formati dei dati di importazione/esportazione, ecc.). Queste possono comprendere interventi come

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

l'ottimizzazione delle prestazioni della piattaforma e della qualità delle procedure elaborative, o la realizzazione software "una tantum" per l'estrazione di dati o la produzione di report.

7.7. A6 - Sebina AI, dotato di agente conversazionale o servizio analogo (applicazione dell'intelligenza artificiale a supporto/potenziamento della ricerca in OPAC)

L'aggiudicatario è tenuto a garantire l'evoluzione dei sistemi di back-office e di front-office tenendo conto delle nuove e più avanzate tecnologie. In particolare è tenuto a fornire ai bibliotecari del Polo e agli utenti del catalogo online (OPAC) un servizio di ricerca delle informazioni bibliografiche, ma anche delle informazioni sulle biblioteche e sui servizi da esse offerti, il più performante possibile, basato sulle potenzialità oggi offerte dalle nuove tecnologie, compresa l'intelligenza artificiale.

Si chiede di dotare l'OPAC di strumenti che supportino l'utente nelle ricerche in modo innovativo e sfruttando tutte le potenzialità offerte dal software e dai dati contenuti nel data base bibliografico, e di prevedere inoltre un agente conversazionale in grado di dare risposte agli utenti e di soddisfare al meglio le loro richieste.

7.8. A7 - Servizio di prestito delle risorse digitali di Rete Indaco o servizio analogo

Uno degli obiettivi del Polo è quello di offrire agli utenti la più ampia varietà di risorse, non solo in termini di tipologia e contenuto dei documenti bibliografici messi a disposizione, ma anche in termini di supporto.

Già da anni la Regione ha messo a disposizione degli utenti del Polo una grande quantità di risorse digitali fruibili da remoto. Alcune di queste sono consultabili solo previa registrazione del prestito.

L'aggiudicatario deve garantire la disponibilità di un numero di prestiti che verrà concordato con l'Amministrazione appaltante, e che deve comunque essere non inferiore ad un importo pari a euro 1.500,00.

7.9. A8 - Servizi di manutenzione evolutiva - MEV

L'aggiudicatario è tenuto a garantire un servizio di *manutenzione evolutiva (MEV)*, intesa come l'attività di evoluzione del sistema attraverso l'introduzione di nuove funzionalità, di nuovi servizi, di personalizzazioni ecc. scaturite da esigenze della Amministrazione appaltante, da modifiche normative, dal mutamento delle caratteristiche del mercato di riferimento o delle tecnologie adottate.

Al fine di garantire adeguati livelli di servizio, è indispensabile monitorare continuamente le funzionalità del sistema e di tutti i suoi componenti per intervenire tempestivamente in caso di malfunzionamenti e/o disservizi. Sarà, pertanto, cura dell'aggiudicatario implementare opportuni meccanismi, per garantire il

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

puntuale monitoraggio di tutti i componenti del sistema onde garantire i livelli di servizio di cui ai Service Level Agreement (SLA) indicati nel seguito.

Per i servizi di manutenzione e assistenza, inoltre, dovrà essere garantito il servizio di help desk/assistenza, in lingua italiana, raggiungibile per via telefonica e per posta elettronica, dalle 09.00 alle 18.00 in tutti i giorni lavorativi dedicato ai gestori del Polo regionale SBN Sardegna (CAG), che effettueranno un'attività di coordinamento e raccolta delle esigenze/ricieste provenienti dalle singole biblioteche del Polo. Inoltre, il servizio di help desk/assistenza deve essere garantito anche per la giornata di sabato non festivo, dalle ore 09.00 alle 18.00, per gli incident, limitato alle sole emergenze, in caso di blocco che impedisce l'accesso e l'utilizzo totale della piattaforma Sebina. Dovrà essere garantito un apposito sistema di *trouble ticketing* attraverso il quale inoltrare le richieste di intervento pervenute attraverso tutti i canali. I servizi di cui sopra devono essere resi nel rispetto dei livelli di servizio previsti.

Per consentire il monitoraggio dei livelli di servizio attesi, l'aggiudicatario dovrà consegnare, in occasione degli Stati di Avanzamento Lavori, un report sintetico contenente almeno i seguenti dettagli:

- elenco segnalazioni ricevute, con indicazione del numero progressivo e l'identificativo della richiesta di intervento (ticket);
- data e ora di ricezione della richiesta;
- la classe di rischio e la descrizione del malfunzionamento;
- data e ora della presa in carico della richiesta;
- data e ora della risoluzione del malfunzionamento segnalato e chiusura della richiesta.

L'aggiudicatario è tenuto a monitorare l'evoluzione della normativa applicabile ai prodotti e servizi oggetto della presente fornitura per individuare tempestivamente l'introduzione di nuove regole, requisiti, standard tecnici ecc. con impatto su quanto erogato alla Amministrazione appaltante. Inoltre è richiesto all'aggiudicatario di monitorare costantemente l'evoluzione tecnologica di settore allo scopo di rilasciare eventuali versioni migliorative del sistema proposto.

I servizi indicati ai punti precedenti, dovranno essere resi in lingua italiana secondo le metriche e modalità di massima sotto riportate:

I servizi di assistenza correttiva (MAC) e adeguativa (MAG) dovranno comprendere:

- attività di assistenza, gestione delle richieste e relativa risoluzione;
- attività di segnalazioni relative a eventuali disallineamenti dei dati rispetto all'Indice SBN;
- attività di assistenza su funzionalità specifiche dell'applicativo;

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

- attività di assistenza sulle configurazioni dell'applicativo;
- attività di consulenza su tematiche organizzative/biblioteconomiche in relazione al solo utilizzo dell'applicativo;
- attività di aggiornamento versioni software di base;
- attività di verifica sui dati a seguito di segnalazioni specifiche;
- disponibilità di un servizio di help desk telefonico con numero e mail dedicate;
- disponibilità di un servizio web di trouble ticketing per la segnalazione di anomalie e il monitoraggio delle loro soluzioni, con ricevute di registrazione, presa in carico, chiusura delle segnalazioni.

Nell'effettuazione delle attività sopra descritte dovrà inoltre essere garantito:

- Il rispetto di standard di qualità nella gestione della sicurezza delle informazioni;
- la risoluzione delle anomalie bloccanti imputabili al software applicativo per i servizi di circolazione e di catalogazione al massimo entro le 8h lavorative successive alla segnalazione;
- la risoluzione delle anomalie bloccanti imputabili al software applicativo per altri servizi al massimo entro i livelli di servizio previsti;
- il costante aggiornamento della documentazione e dei codici applicativi della componenti software della piattaforma, anche a seguito della risoluzione di anomalie, introduzione di nuove funzionalità e modifiche rese necessarie;
- il puntuale rilascio di nuove versioni (release) che contengano correzioni di malfunzionamenti o nuove implementazioni e/o adeguamenti normativi.

I livelli di servizio della gestione ordinaria minimi richiesti sono indicati nella tabella che segue:

<i>Priorità assegnate</i>	<i>Oggetto della segnalazione</i>	<i>Assistenza e supporto (giorni¹)</i>	<i>Manutenzione correttiva e adeguativa (giorni²)</i>	<i>% di casi minima in cui l'obiettivo deve essere rispettato</i>
Critica/ Bloccante	Problema che impedisce l'utilizzo totale o parziale di una funzione, per la quale non esiste alcuna possibilità di workaround, nemmeno accettando il degrado di prestazioni	1	2	99
Alta	Problema che impedisce l'utilizzo totale o parziale di una funzione, per la quale esiste una via alternativa per arrivare comunque al risultato desiderato, anche se con operatività degradata	3	10	99

¹ Soluzione entro gg. lavorative (dalla registrazione)

² Soluzione entro gg. lavorative (dalla registrazione)



Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

Media	Problema che impedisce l'utilizzo totale o parziale di funzioni 'accessorie', i cui risultati non bloccano le attività fondamentali	12	45	85
Bassa	Errore o imperfezione che non pregiudica i risultati ottenuti	15	Nella release successiva	85

7.9.1. Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione evolutiva (MEV)

I singoli interventi di manutenzione evolutiva richiesti dalla Amministrazione appaltante o proposti dall'aggiudicatario in corso d'opera, dovranno essere da questo dettagliatamente descritti in uno specifico documento contenente:

- l'analisi di fattibilità sull'attività prevista ed una descrizione della stessa;
- la verifica delle attività di sviluppo nell'ambito delle piattaforme applicative cui l'intervento si riferisce;
- la stima delle risorse necessarie per l'intervento (*effort*), espressa in giorni/uomo e per figura professionale;
- la definizione del cronoprogramma delle attività, con particolare riferimento ai tempi di realizzazione, di test e di rilascio;
- la valutazione economica dell'attività secondo una metrica "a misura" dell'importo previsto dal quadro economico dell'intervento.

Il progetto contenente la descrizione delle attività oggetto di manutenzione evolutiva e tutta la documentazione descrittiva degli interventi dovranno essere sottoposte all'Amministrazione appaltante per la sua validazione. L'Amministrazione appaltante dovrà nel termine di 20 (venti giorni) dalla consegna approvare i documenti o esprimere osservazioni.

Successivamente all'approvazione da parte della Amministrazione appaltante, l'aggiudicatario dovrà provvedere a:

- la messa a punto della documentazione tecnica dell'intervento, comprendente i manuali operativi, i manuali utente, le specifiche tecniche di dettaglio relative alle varie attività (analisi, disegno, realizzazione e test);
- la realizzazione dell'intervento (customizing, sviluppo di programmi ad hoc, sviluppo di programmi custom, personalizzazioni, integrazioni, ecc);
- il test della funzionalità realizzata e il collaudo funzionale e tecnico;
- la messa in esercizio;



Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

- l'aggiornamento della documentazione prevista, della guida on-line e degli altri supporti, ivi inclusa l'attività di formazione ai gestori del Polo e agli operatori delle Biblioteche secondo le modalità che verranno di volta in volta individuate, necessaria a fornire informazioni sull'utilizzo delle nuove funzionalità rilasciate.

Si precisa che in nessun caso l'*effort* effettivo ammesso a rendicontazione potrà essere superiore a quello inizialmente stimato. Non saranno ammesse a rendicontazione giornate uomo di cicli progettuali non conclusi.

7.10. A9 - Servizio di espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG) con incremento delle biblioteche aderenti

Uno degli obiettivi del Polo regionale SBN Sardegna (CAG) è la sua espansione attraverso l'incremento del numero di biblioteche aderenti. A tal fine, l'Aggiudicatario dovrà garantire l'inserimento nel Polo regionale SBN Sardegna (CAG) di un numero non inferiore a 5 (cinque) nuove biblioteche, le cui richieste di adesione al Polo saranno preventivamente validate dai Gestori del Polo dell'Amministrazione appaltante.

Per ogni intervento richiesto dall'Amministrazione in corso d'opera, dovranno essere dettagliatamente descritti dall'aggiudicatario:

- le modalità di inserimento di nuove biblioteche all'interno del Polo (es.: attivazione licenze, altre forme di registrazione, ecc.);
- la descrizione delle attività e dei servizi necessari per garantire l'inserimento della nuova biblioteca nel Polo e la configurazione propedeutica alla operatività della biblioteca e alla attivazione dei servizi;
- la definizione del cronoprogramma delle attività;
- l'eventuale formazione degli operatori delle nuove biblioteche per il corretto utilizzo della piattaforma del Polo regionale SBN Sardegna (CAG) e degli strumenti previsti, secondo le modalità che verranno di volta in volta individuate;
- la valutazione economica dei nuovi inserimenti, secondo una metrica "a misura" dell'importo previsto dal quadro economico dell'intervento.

Il progetto contenente la descrizione degli elementi sopra indicati dovrà essere sottoposto all'Amministrazione appaltante per la sua validazione. L'Amministrazione appaltante dovrà nel termine di 20 (venti giorni) dalla consegna approvare i documenti o esprimere osservazioni.

Successivamente all'approvazione da parte dell'Amministrazione appaltante, l'aggiudicatario dovrà provvedere all'esecuzione delle attività nella tempistica definita.



Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

Si precisa che in nessun caso l'*effort* effettivo ammesso a rendicontazione potrà essere superiore a quello inizialmente stimato. Non saranno ammesse a rendicontazione giornate uomo di cicli progettuali non conclusi.

7.11. Interventi migliorativi e proposte evolutive

Ulteriore obiettivo del Polo regionale SBN Sardegna (CAG) è costituito dall'incremento del numero degli utenti che usufruiscono dei servizi delle biblioteche e il miglioramento delle modalità di interazione con essi. Al riguardo, l'Aggiudicatario potrà formulare nell'ambito dell'affidamento nuove proposte evolutive per il miglioramento delle modalità fruibili dei servizi da parte degli utenti del sistema, descrivendo le eventuali ulteriori funzionalità, rispetto a quelle previste nel presente capitolato, che propone di realizzare.

La stazione appaltante considera accettata la fornitura di ogni nuova funzionalità quando questa supera il collaudo/verifica di conformità. Tale verifica è condotta tramite casi e dati di prova, procedure di prova ed ambienti di test predisposti dall'appaltatore. L'appaltatore presta il proprio supporto all'Amministrazione appaltante nell'esecuzione delle verifiche di conformità tramite assistenza diretta, documenti esplicativi, manuali e quant'altro ritenuto opportuno dall'Amministrazione appaltante al fine di eseguire le verifiche necessarie all'accettazione della fornitura.

L'aggiudicatario è tenuto a erogare i servizi integrativi e/o innovativi offerti in sede di gara, che riguardino modifiche e aggiornamenti della soluzione, della gestione delle funzionalità, delle modalità di assistenza e della formazione offerte al personale.

7.12. Continuità operativa dei servizi e messa in produzione della soluzione

È richiesto all'aggiudicatario di garantire la disponibilità dei servizi indicati senza soluzione di continuità degli attuali servizi erogati dal Polo.

È pertanto richiesto che la soluzione proposta sia integralmente operativa entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dalla data di avvio delle attività che verrà comunicata dalla Amministrazione.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre garantire l'affiancamento e la continuità operativa del sistema che contempli la totalità di quanto realizzato e attualmente in uso dal Polo regionale SBN Sardegna (CAG).

7.13. Requisiti non funzionali della fornitura

L'aggiudicatario è tenuto a garantire sulla piattaforma utilizzata per l'erogazione in *cloud computing* in modalità SaaS (Software as a Service) a suo carico, compresi pertanto nell'offerta, i sotto indicati requisiti



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

anche previsti dalla Circolare AgID n. 3 del 09 aprile 2018 per la gestione dell'infrastruttura tecnologica in termini di sicurezza, performance e scalabilità, interoperabilità e portabilità, conformità legislativa con particolare riferimento alla sicurezza nel trattamento dei dati personali. Più in particolare, in riferimento ai vari aspetti indicati l'aggiudicatario dovrà:

- **Gestione e manutenzione:** provvedere al costante aggiornamento e manutenzione della piattaforma di servizi, nonché alla sua evoluzione in caso di cambiamenti del contesto o delle necessità del Polo (es.: adesione di nuove biblioteche, rilascio di nuove funzionalità, acquisizione di documenti digitali ecc.);
- **Sicurezza:** garantire il rispetto delle misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni di cui alla Circolare AgID n. 2 del 18 aprile 2017 nonché alle ulteriori indicazioni previste dalla normativa, con riferimento ai dati personali, ai sistemi applicativi e alle funzionalità erogate. Dovrà altresì essere garantito il rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (GDPR) e il D.lgs 30 giugno 2003, n. 196 come integrato con le modifiche introdotte dal D.lgs. n. 10 agosto 2018, n. 101. Dovrà inoltre essere documentato il ricorso a procedure in grado di gestire periodiche attività di aggiornamento e migliorie in materia di sicurezza sui dati e sui sistemi, ed il ricorso ad eventuali specifiche soluzioni di sicurezza by design a livello di architettura dell'applicazione o dei dati personali (es.: adozione di politiche di cifratura o pseudonimizzazione dei dati su database dedicati per le informazioni relative ai minori iscritti ai servizi bibliotecari). Con riferimento ai dati, dovrà inoltre essere garantita la totale continuità di servizio attraverso il ricorso a soluzioni di *disaster recovery*. I sistemi e la piattaforma dovranno operare in regime di backup con periodicità giornaliera, e saranno a carico dell'aggiudicatario le attività di backup/ripristino in caso di necessità e richieste della Amministrazione appaltante;
- **Performance e scalabilità:** Dichiarare la qualità offerta e l'affidabilità del servizio durante il suo ciclo di vita, attraverso l'indicazione dei livelli di servizio garantiti (Service Level Agreement – SLA), attraverso un sistema di help desk/ticketing, dei valori obiettivo (SLO) e nel rispetto degli indicatori di performance e affidabilità (SLI), oltre a fornire report periodici con l'andamento dei livelli di servizi in un arco temporale definito;
- **Interoperabilità e portabilità:** Consentire l'interoperabilità della piattaforma con eventuali altri sistemi informativi della Stazione Appaltante e con i servizi pubblici SPID e/o PagoPA, nonché l'estrazione completa dei dati e metadati in formati pubblici e aperti (Open Data);
- **Conformità legislativa:** Dichiarare la conformità agli obblighi in materia di adempimenti previsti dalla normativa europea per la sicurezza e protezione dei dati, con indicazione dei singoli aspetti e informazioni inerenti la localizzazione UE o extra UE dei dati conservati nella piattaforma.

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

Inoltre, con riferimento alla sicurezza e trattamento dei dati personali, si precisa che l'applicazione dovrà garantire:

- Il rispetto delle misure rivolte a garantire il rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (GDPR) e il D.lgs 30 giugno 2003, n.196 come integrato con le modifiche introdotte dal D.lgs. n. 10 agosto 2018, n. 101 ed il ricorso ad eventuali specifiche soluzioni di sicurezza by design a livello dell'architettura dell'informazione, dei dati e delle applicazioni (es.: adozione di politiche di cifratura o pseudonimizzazione dei dati su database dedicati alla gestione dei dati relativi ai minori iscritti ai servizi);
- la conservazione dei dati, ivi inclusi quelli personali, per tutta la durata del contratto, secondo le modalità previste dalla normativa vigente;
- la gestione di processi di valutazione (auditing) – con cadenza almeno annuale e, in ogni caso, anche su richiesta del Committente – volti a verificare l'efficacia e quindi a effettuare una valutazione complessiva dell'adeguatezza delle misure tecniche ed organizzative adottate. Il Committente ha facoltà di effettuare verifiche informative e documentali, al fine di effettuare controlli sull'operato dell'Appaltatore, sul rispetto delle istruzioni impartite e sulle misure tecniche ed organizzative adottate per garantire un livello adeguato di sicurezza dei dati;

La violazione degli obblighi sulla sicurezza e sul trattamento dei dati personali - a seguito di negligenza, imprudenza, imperizia, o inosservanza di leggi e regolamenti da parte dell'Appaltatore - costituirà motivo di risoluzione del contratto.

7.14. Proprietà dei dati

Risultano inclusi nella titolarità dell'Amministrazione appaltante e delle biblioteche aderenti al Polo regionale SBN Sardegna (CAG) i dati presenti nella piattaforma nonché le ulteriori informazioni relative ai servizi gestiti. L'aggiudicatario è autorizzato alla loro gestione esclusivamente per le necessità ed i fini indicati nel presente Capitolato, nel rispetto della normativa vigente.

L'Amministrazione appaltante, in qualità di "Titolare del trattamento dei dati personali", nominerà l'aggiudicatario "Responsabile del trattamento" ai sensi del Regolamento UE 2016/679, specificando analiticamente per iscritto i compiti dello stesso e vigilando periodicamente sulla puntuale osservanza delle istruzioni impartite e sul generale rispetto della normativa italiana ed europea in materia di protezione dei dati personali.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

7.15. Portabilità dei dati e piano di rientro

L'aggiudicatario dovrà prevedere soluzioni volte a garantire, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione appaltante, la portabilità della configurazione del sistema, dei servizi, dei dati o dei soli elementi ritenuti necessari, verso un'altra infrastruttura gestita da un differente operatore individuato dall'Amministrazione (c.d. "Piano di rientro"), al termine del contratto o in caso di interruzione anticipata dello stesso. A tal fine, l'aggiudicatario dovrà fornire tutto il supporto necessario per un efficace passaggio di consegne e tutta la documentazione che si renderà necessaria, garantendo al contempo la continuità del servizio.

Più specificatamente, in caso di aggiudicazione da parte di altro fornitore, l'aggiudicatario dovrà:

- produrre e fornire tutti gli elementi necessari all'Amministrazione appaltante e/o al nuovo operatore al fine di una corretta configurazione dei servizi e dei dati, o dei soli elementi ritenuti necessari, sulla nuova infrastruttura;
- fornire la piena e corretta collaborazione con l'Amministrazione appaltante e il nuovo eventuale operatore, operando nel rispetto dei rapporti tra le parti e delle indicazioni impartite dalla Amministrazione appaltante e dai competenti Servizi;
- mettere a disposizione la documentazione, diagrammi e tutti gli elementi utili a descrivere la soluzione ed i dati presenti, rendendoli disponibili, in lingua italiana, nei formati richiesti dalla Amministrazione appaltante;
- garantire la totale continuità del servizio fino alla messa in produzione della nuova piattaforma del nuovo operatore individuato, secondo le tempistiche che verranno concordate tra le parti;
- garantire la conservazione e l'accesso ai dati per tutta la durata delle operazioni di configurazione e messa in produzione della piattaforma sulla nuova infrastruttura.

Le attività di configurazione e consegna dei dati e chiusura del servizio saranno documentate attraverso appositi verbali sottoscritti tra le parti.

8. MODALITÀ DI ESECUZIONE

8.1. Luogo di esecuzione

Il luogo di svolgimento delle attività è il territorio della Regione Sardegna [codice NUTS ITG2].

8.2. Organizzazione e personale impiegato dall'Aggiudicatario

L'aggiudicatario deve costituire e mantenere per tutta la durata delle attività un gruppo di lavoro per l'esecuzione dei servizi richiesti; in casi limitati, e previa approvazione da parte dell'Amministrazione

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

appaltante, sarà possibile sostituire una persona con altra di livello, professionalità e curriculum equivalenti o superiori. Le risorse utilizzate devono, in base al ruolo ricoperto, soddisfare i seguenti requisiti:

- esperienza di lavoro in progetti analoghi a quello in oggetto;
- disponibilità e attitudine sperimentata al lavoro di gruppo;
- capacità di ascolto e di comunicazione scritta, verbale e non verbale, nonché capacità motivazionale.

All'interno del Piano operativo dovrà essere descritto, anche con rappresentazione grafica, il modello organizzativo prescelto per la realizzazione dell'intervento, con indicazione delle figure professionali individuate distinte per ruolo e attività.

L'operatore economico dovrà indicare le figure professionali che intende impiegare per l'esecuzione delle attività, relativamente al profilo posseduto e al ruolo svolto. La mancata trasmissione della dichiarazione d'impegno è suscettibile d'integrazione.

Il gruppo di lavoro dovrà comprendere almeno le seguenti figure professionali:

- Capo progetto (Project manager);
- Analista programmatore/sviluppatore (Developer);
- Sistemista IT (System administrator);
- Amministratore di DataBase (DB administrator);
- Specialista di tecnologie e piattaforme;
- Profilo Senior Bibliotecario esperto;

di cui si riportano nella tabella che segue la descrizione³, le competenze/attività e i requisiti richiesti.

<i>Figura professionale</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Competenze/attività</i>	<i>Requisito</i>
Capo progetto	Gestisce progetti per raggiungere la performance ottimale conforme alle specifiche originali.	Definisce, implementa e gestisce progetti dal concepimento iniziale alla consegna finale. Responsabile dell'ottenimento di risultati ottimali, conformi agli standard di qualità, sicurezza e sostenibilità nonché coerenti con gli obiettivi, le performance, i costi ed i tempi definiti.	Almeno 5 anni di esperienza professionale nella conduzione di progetti nell'ambito di servizi bibliotecari
Analista programmatore/sviluppatore	Realizza/codifica soluzioni ICT e scrive le specifiche di prodotti ICT	Assicura la realizzazione e l'implementazione di applicazioni ICT. Contribuisce	Almeno 3 anni di esperienza

³Fonte: *Linee guida per la qualità delle competenze digital nelle professionalità ICT* tagid.gov.it - Aggiornamento del manuale operativo "Dizionario dei profili di competenza per le professioni ICT", anno 2017



Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

	conformemente ai requisiti del cliente	alla pianificazione ed al disegno di dettaglio. Compila programma di diagnostica e progetta e scrive codice per sistemi operativi ed il software per assicurare il massimo della funzionalità e dell'efficienza.	professionale nel settore
Sistemista IT	Amministra i componenti del sistema ICT per soddisfare i requisiti del servizio.	Installa software, configura ed aggiorna sistemi ICT. Amministra quotidianamente l'esercizio del sistema al fine di soddisfare la continuità del servizio, i salvataggi, la sicurezza e le esigenze di performance.	Almeno 5 anni di esperienza professionale nel settore
Amministratore di database	Progetta, realizza, o controlla e mantiene database.	Assicura la progettazione e la realizzazione (Developer), o assicura la manutenzione e la riparazione del data base dell'azienda (Administrator) per supportare soluzioni di sistema informativo in linea con le necessità di informazioni del business. Verifica lo sviluppo ed il disegno delle strategie di database, monitorando e migliorando la capacità e le performance del database, e pianificando per bisogni di espansioni futuri. Pianifica, coordina e realizza misure di sicurezza per salvaguardare il database.	Almeno 3 anni di esperienza professionale nel settore
Specialista di tecnologie e piattaforme	Fornisce supporto operativo su specifiche tecnologie e piattaforme dell'ambito bibliotecario	Partecipa con le altre figure professionali alla configurazione della piattaforma per lo specifico ambito bibliotecario di applicazione. Supporta il cliente per le quotidiane esigenze della operatività d'esercizio, nella definizione dell'attività di formazione degli operatori, nella definizione delle esigenze relative alla manutenzione del sistema e degli interventi di espansione del Polo.	Almeno 5 anni di esperienza professionale nell'ambito di servizi bibliotecari

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) da applicare al personale dipendente dell'aggiudicatario corrisponde al CCNL (codice H011) per il settore del Terziario, Distribuzione e Servizi.

8.3. Documentazione di progetto

Si riporta nella tabella che segue l'elenco dei documenti di progetto che dovranno essere predisposti dall'aggiudicatario durante l'esecuzione delle attività, e consegnati per approvazione all'Amministrazione appaltante. La descrizione del contenuto dei singoli documenti previsti dall'attività di gestione e condizione del progetto viene presentata nel seguito.

ID	Attività	Par.	Documento
A0	Gestione e conduzione del progetto	7.1	Piano operativo Piano di qualità Piano di verifica di conformità in corso d'opera e finale Cronoprogramma delle attività
A1	Servizi di cloud computing (Acquisizione ed erogazione piattaforma, configurazione ambiente, installazione della soluzione e messa in produzione)	7.2	Documenti relativi all'acquisizione del servizio Certificazioni previste sulla fornitura del servizio in cloud computing Architettura del sistema Manuali tecnici e/o documenti relativi alla configurazione e installazione della piattaforma
A2	Servizi di gestione sistemistica	7.3	Registro dei malfunzionamenti Report di funzionamento della piattaforma
A3	Servizi di affiancamento e change management	7.4	Piano di formazione e affiancamento Guide, manuali e altri strumenti per la formazione
A4	Servizi di assistenza e supporto al committente	7.5	Registro dei ticket con esplicitazione delle soluzioni Registro delle richieste (telefoniche/email) e relativi tempi di risposta
A5	Servizi di manutenzione correttiva e adeguativa MAC e MAG	7.6	Registro dei ticket con esplicitazione delle soluzioni Piano di intervento per lo svolgimento delle attività previste dall'intervento i-esimo
A6	Sebina AI dotato di agente conversazionale o servizio analogo (applicazione dell'intelligenza artificiale a supporto/potenziamento della ricerca in OPAC)	7.7	Registro dell'intervento Piano di intervento per lo svolgimento delle attività previste dall'intervento i-esimo con analisi dei costi
A7	Servizio di prestito delle risorse digitali di Rete Indaco o servizio analogo	7.8	Piano di attivazione dei prestiti Report dei prestiti attivati
A8	Servizi di manutenzione evolutiva MEV	7.9	Registro degli interventi manutenzione evolutiva a misura

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

			Piano di intervento per lo svolgimento delle attività previste dall'intervento i-esimo con analisi dei costi
	Servizi di espansione del Polo regionale SBN		Piano di attivazione della nuova biblioteca e analisi dei costi
A9	Sardegna (CAG) con incremento delle biblioteche aderenti	7.10	Report delle nuove biblioteche attivate e dei relativi servizi
n.d.	Stato Avanzamento Servizi	8.8	Stato avanzamento Servizi

Piano operativo, piano di qualità, piano di verifica di conformità, cronoprogramma

L'aggiudicatario dovrà predisporre e fornire, per la loro approvazione da parte dell'Amministrazione appaltante, i seguenti documenti:

- Piano operativo;
- Piano di qualità;
- Piano delle verifiche di conformità (in corso d'opera e finale);
- Cronoprogramma delle attività.

Nel **Piano operativo** dovranno essere specificate le date di consegna di ogni documento nel rispetto di quanto richiesto. Dalla data di consegna l'Amministrazione appaltante avrà a disposizione 15 (quindici) giorni per richiedere eventuali integrazioni o modifiche. Si precisa infine che i documenti dovranno essere prodotti in lingua italiana, fatta eccezione per la documentazione di prodotto che, se non disponibile, potrà essere consegnata in lingua inglese.

Durante l'esecuzione del contratto l'Amministrazione appaltante potrà effettuare tutte le verifiche ritenute opportune allo scopo di controllare il rispetto di quanto stabilito nei Piani sopra citati.

Il Piano operativo dovrà includere almeno le seguenti informazioni:

- gli indicatori da utilizzare per misurare lo stato di avanzamento e il calendario programmato per la presentazione di deliverable e lo svolgimento delle verifiche;
- le principali milestone, vale a dire i momenti a cui corrispondono fatti rilevanti dal punto di vista gestionale e che costituiscono dei punti di controllo essenziali per la verifica del corretto avanzamento dei lavori;
- la stima dei costi di ogni attività (unità di lavoro);
- le assegnazioni di responsabilità per ciascuna attività.

Il Piano operativo dovrà essere accompagnato dal piano di fatturazione, che dettaglia il costo di ogni eventuale singola attività e funzionalità aggiuntiva.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

Il **Piano di qualità** del progetto risponde all'esigenza di:

- fornire lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti con le procedure generali del sistema qualità dell'aggiudicatario già esistenti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dall'aggiudicatario, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dall'aggiudicatario, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- garantire il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste.

Il **Piano delle verifiche di conformità**, che dovrà essere predisposto dall'aggiudicatario e consegnato all'Amministrazione appaltante, contiene le metodologie e tempi previsti per la verifica della conformità delle prestazioni eseguite secondo le prescrizioni contrattuali.

Il **Cronoprogramma delle attività** costituisce un elaborato di pianificazione temporale delle attività previste, delle verifiche in corso d'opera e finali, dei documenti richiesti e degli altri elementi previsti dalla prestazione. L'elaborato dovrà consentire alla Amministrazione appaltante una chiara e completa visione delle date di inizio, fine, slittamento, sovrapposizione ecc. delle singole attività descritte nel piano operativo.

Nell'esecuzione dei servizi l'aggiudicatario dovrà tenere costantemente aggiornati i piani suddetti.

8.4. Variazioni in corso d'opera

Qualora la stazione appaltante intenda avvalersi della facoltà di ordinare variazioni e varianti in corso di esecuzione, il relativo aumento o diminuzione del corrispettivo sarà calcolato sulla base dei prezzi risultanti dall'offerta economica dell'Aggiudicatario presentata in sede di procedura e - laddove non eventualmente possibile - con riferimento ad opportune valutazioni operate dalla stazione appaltante anche con eventuale riferimento a listini pubblici e l'applicazione di eventuale livello di sconto analogo a quanto eventualmente desumibile sulla base dell'offerta economica presentata in sede di manifestazione di interesse dall'Aggiudicatario.

L'aggiudicatario non può introdurre variazioni ai servizi affidati non disposte dalla stazione appaltante. Le modifiche non previamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta.

L'Aggiudicatario è tenuto altresì a effettuare le varianti ordinate dalla stazione appaltante, nelle ipotesi, con i limiti e alle condizioni stabilite dalla legge.

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

Per ulteriori informazioni si rimanda al Disciplinare.

8.5. Fasi di esecuzione dell'appalto, pianificazione delle attività, durata e termini temporali

L'esecuzione del presente appalto dovrà articolarsi nelle seguenti fasi e secondo le scadenze temporali riportate - a titolo indicativo e da intendersi "di massima" - nella tabella che segue:

Fase	Descrizione attività (<i>milestone</i>)	Data da stipula del Contratto
FASE 1	Attività preliminari alla presa in carico del servizio (studio dell'attuale sistema, analisi, definizione funzionalità della nuova soluzione)	entro 30gg da stipula
FASE 2	Acquisizione della piattaforma in cloud computing, installazione della nuova soluzione e dei servizi applicativi, formazione degli operatori	entro 15gg da fine della FASE 1
FASE 3	Allineamento dei dati ed entrata in produzione della nuova piattaforma	entro 15gg dalla stipula del contratto
FASE 4	Erogazione del servizio attraverso la nuova piattaforma in cloud computing e gestione a regime	entro 5gg dalla fine della FASE 3

L'operatore economico dovrà meglio definire nell'offerta tecnica le modalità di esecuzione delle fasi nelle quali è articolata l'attività, con indicazione dei tempi massimi di realizzazione e fermo restando la continuità operativa dei servizi erogati e la data improrogabile di messa in esercizio della nuova soluzione alla scadenza del contratto in essere, a garanzia della continuità del servizio.

La scadenza temporale dell'attività di cui alla FASE 4 si concluderà a scadenza naturale del Contratto o a sua risoluzione anticipata.

8.6. Riscontri di approvazione, verifiche di conformità e accettazione

L'aggiudicatario, al completamento delle singole attività previste, dovrà comunicare la disponibilità all'esecuzione delle sessioni di verifica (test). L'Amministrazione appaltante, attraverso i propri referenti operativi, eseguirà le sessioni di test proposte dall'aggiudicatario per verificare la qualità dei servizi realizzati. I test proposti dovranno essere atti a verificare la qualità funzionale e tecnica, e potranno includere la verifica delle performance e dell'usabilità, laddove applicabili. Si dovrà garantire all'Amministrazione appaltante massima libertà nel valutare l'oggetto sotto esame, anche eseguendo verifiche ulteriori rispetto a quelle proposte dall'aggiudicatario.



Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

Nel caso in cui le verifiche dovessero produrre un risultato negativo, l'aggiudicatario dovrà porre rimedio mediante la correzione e il miglioramento degli elementi, funzionalità o servizi coinvolti nella verifica per poi richiedere una seconda sessione di test. Nel caso in cui anche la seconda sessione di test fallisca, il prodotto si considererà non approvato.

In caso in cui le verifiche diano esito positivo l'aggiudicatario procederà alla messa in produzione di quanto sviluppato e alla consegna della documentazione tecnica eventualmente prevista.

8.7. Verifica di conformità finale e accettazione delle prestazioni

La verifica di conformità finale sarà effettuata attraverso l'esame delle prestazioni effettuate nel rispetto del presente Capitolato.

L'Amministrazione appaltante provvederà con formale comunicazione all'affidatario della data fissata per l'esecuzione dei test di verifica di conformità finale e di accettazione; in tale data, alla presenza dei referenti/responsabili della Stazione Appaltante e del rappresentante dell'aggiudicatario o suo delegato, si procederà all'esame della conformità delle prestazioni, ai fini dell'attestazione di regolare esecuzione secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Le verifiche sono tese ad accertare:

- La rispondenza del servizio reso all'oggetto rispetto a tutte le specifiche richieste e ai dimensionamenti minimi;
- L'avvenuto rispetto dei termini di scadenza posti per l'esecuzione del servizio e al completamento delle attività;
- L'assenza di danni.

Non verranno accettati contenuti o servizi previsti, consegnati in differenti Stati di Avanzamento delle Prestazioni, ossia incompleti, parzialmente realizzati o privi delle componenti/prescrizioni previste. Ciascuna prestazione dovrà essere completa e verificabile nella sua integrità.

Nel caso in cui il servizio non superi in tutto o in parte l'esame di conformità, l'aggiudicatario è tenuto a risolvere le non conformità rilevate entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla notifica.

8.8. Corrispettivo, stati di avanzamento e pagamenti

8.8.1. Importo contrattuale

Il corrispettivo complessivo e omnicomprendente spettante a fronte della piena e corretta esecuzione delle attività sarà pari a quanto indicato nell'offerta economica presentata dall'aggiudicatario e, comunque, nel contratto.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

Il predetto corrispettivo sarà considerato fisso e invariabile, nonché sempre riferito a prestazioni realizzate a perfetta regola d'arte e nel pieno rispetto ed adempimento delle modalità, delle prescrizioni e delle specifiche indicate nel presente capitolato, nell'offerta presentata e, comunque, nel contratto.

Tutte le spese e oneri derivanti all'Aggiudicatario per la corretta esecuzione del contratto, saranno considerati remunerati dal prezzo offerto. Il corrispettivo sarà pertanto determinato dall'Aggiudicatario, in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e comprensivo di ogni relativo rischio e/o alea.

8.8.2. Contabilità e stati di avanzamento

L'Amministrazione appaltante eserciterà il controllo sulle attività anche con formali verifiche intermedie associate agli Stati Avanzamento del Servizio (SAS) presentati dall'Aggiudicatario per l'erogazione dei pagamenti.

Per quanto riguarda gli interventi a corpo, le consegne, i SAS e le relative verifiche dovranno essere cadenzati e dettagliatamente indicati nell'ambito del piano operativo, sulla base del cronoprogramma di dettaglio. L'importo contrattuale sarà pertanto erogato come segue:

- il corrispettivo per i servizi "A CORPO" verrà erogato su base trimestrale in occasione della produzione del Stato Avanzamento Servizi (SAS), a seguito di verifica di conformità positivamente superata e sarà ripartito in quote posticipate di importo fisso;
- Il corrispettivo per i servizi "A MISURA" verrà erogato su base trimestrale, sulla base delle prestazioni effettivamente eseguite e completate, risultanti da apposita documentazione.
- in occasione di ogni SAS è prevista l'applicazione della ritenuta dello 0,50% ai sensi dell'art. 11, comma 6, del D.lgs. 36/2023;
- la ritenuta dello 0,50% sarà svincolata al termine della verifica di conformità finale di tutti i servizi.

Per quanto riguarda gli interventi a misura, il corrispettivo per i servizi effettuati sarà riconosciuto secondo le modalità indicate nel presente documento, e corrisposto sulla base delle prestazioni effettivamente eseguite e risultanti da apposito report (Stato Avanzamento Servizi - SAS) relativo alle attività svolte.

8.9. LIVELLI DI SERVIZIO E COMMISURAZIONE DELLE PENALI

È richiesta una particolare cura nella massimizzazione dei livelli di qualità delle attività e dei prodotti, per i quali dovranno essere predisposti degli strumenti di rilevazione quantitativa da mettere a disposizione dell'Amministrazione appaltante. L'aggiudicatario dovrà produrre la documentazione da cui si evidenzia il rispetto o meno delle soglie SLA con una cadenza pari a quella di presentazione degli Stati di Avanzamento Servizi.

Il mancato rispetto di un livello di servizio genera una penale che l'Amministrazione appaltante si riserva il diritto di applicare. La descrizione degli SLA e delle relative penali è riportata di seguito.

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

8.9.1. Erogazione servizi piattaforma cloud SaaS

SLA e PENALI		
ID	Descrizione	Penale da applicare
SLA01	Erogazione servizi piattaforma cloud SaaS	1‰ (uno per mille) sull'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto indicato nel cronoprogramma

8.9.2. Rispetto dei tempi di affiancamento e change management degli operatori sulla nuova soluzione

SLA e PENALI		
ID	Descrizione	Penale da applicare
SLA02	Formazione dei gestori del Polo e del personale delle biblioteche aderenti secondo il piano di formazione presentato. La formazione dovrà avvenire entro i tempi di messa in produzione della nuova soluzione.	1‰ (uno per mille) sull'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto indicato nel cronoprogramma

8.9.3. Servizi di gestione sistemistica

SLA e PENALI		
ID	Descrizione	Penale da applicare
SLA03	Servizi di gestione sistemistica	1‰ (uno per mille) sull'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto indicato nel cronoprogramma

8.9.4. Disponibilità dei servizi di assistenza e supporto al committente

SLA e PENALI			
ID	Descrizione	Soglia	Penale da applicare
SLA04	Percentuale di chiamate non risposte/evase rispetto al totale delle chiamate ricevute negli orari presidiati	> 3%	0,3 per mille del corrispettivo contrattuale netto dell'attività per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) in più oltre il valore soglia

8.9.5. Disponibilità del sistema in esercizio

SLA e PENALI			
ID	Descrizione	Soglia	Penale da applicare
SLA05	Disponibilità del sistema in esercizio (esclusi blocchi programmati del sistema)	7H24 99% di disponibilità su base mensile	1.000,00 euro per ogni punto % di scostamento

8.9.6. Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi di manutenzione correttiva e adeguativa

SLA e PENALI			
ID	Descrizione	Soglia	Penale da applicare

Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento dei servizi di cloud computing secondo il modello SaaS (Software as a Service), gestione sistemistica, assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva, affiancamento e change management ed espansione del Polo regionale SBN Sardegna (CAG)



ASSESSORADU DE S'ISTRUZIONE PÙBLICA, BENES CULTURALES, INFORMATZIONE, ISPETÀCULU E ISPORT
ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT

Direzione generale dei beni culturali, informazione, spettacolo e sport
Servizio valorizzazione e gestione del patrimonio culturale

SLA06	Risoluzione dei problemi di guasto:	Tempo di risoluzione secondo i valori	>	1‰ (uno per mille)
	> Problemi gravi o bloccanti	espressi in gg indicati nella tabella a		sull'ammontare netto
	> Problemi non bloccanti	pag. 36		contrattuale per ogni
				intervento eseguito
				oltre i tempi soglia nel
				caso dei problemi
				bloccanti;
			>	0,3‰ (zerovirgolate
				per mille)
				sull'ammontare netto
				contrattuale per ogni
				intervento eseguito
				oltre i tempi soglia nel
				caso dei problemi non
				bloccanti.

I problemi bloccanti si riferiscono agli eventi che pregiudicano gravemente il funzionamento della piattaforma, quali ad esempio il blocco del sistema o l'impossibilità di accesso ad esso da parte dell'utenza accreditata. Rientra tra i problemi classificati "gravi" anche la non disponibilità di funzionalità critiche che compromettono l'ordinaria gestione della piattaforma.

I problemi non bloccanti si riferiscono, invece, agli eventi relativi alle anomalie del dato o malfunzionamenti di parte dei servizi della piattaforma che non pregiudicano la disponibilità e l'utilizzo del sistema.

L'Amministrazione appaltante si riserva di concedere una dilazione temporale per la risoluzione delle problematiche di alta complessità dinanzi a motivazioni scritte e dettagliate dall'aggiudicatario.