

CAPITOLATO TECNICO

1. PREMESSE

Il presente Capitolato Tecnico ha per oggetto il servizio di manutenzione del Sistema Integrato di Automazione Bibliotecaria SIERRA, utilizzato per la gestione dei servizi delle Biblioteche dell'Università del Salento.

I servizi di seguito richiesti dovranno essere eseguiti presso il SIBA (Servizi Informatici Bibliotecari di Ateneo) della Ripartizione Tecnica e Tecnologica dell'Università del Salento.

Il software Sierra è prodotto e distribuito dalla ditta Innovative Interfaces, Inc.

L'Università del Salento ha adottato fin dal 2001 "Millennium" quale software per la gestione dell'automazione delle biblioteche. Il software Millennium è prodotto e distribuito dalla ditta Innovative Interfaces, Inc.

Nel 2014, l'Università del Salento ha effettuato la migrazione da Millennium a Sierra, la nuova versione del sistema di automazione offerto dalla stessa ditta Innovative fornitrice di Millennium.

E' attualmente attivo un contratto triennale di manutenzione per Sierra (Prot. n. 77250 del 14/10/2016) con la ditta Innovative Interfaces, Inc., con validità dal 30/11/2016 al 30/11/2019.

Pertanto, l'Università del Salento, per garantire la continuità del funzionamento delle Biblioteche - ovvero l'erogazione dei servizi bibliotecari all'utenza (prestito e consultazione, ILL), lo svolgimento senza interruzioni del lavoro quotidiano (catalogazione, ordini, ecc.) del personale bibliotecario in servizio – e nel caso all'esito del Piano dei Sistemi si scelga un diverso sistema per la gestione del Sistema Bibliotecario di Ateneo, ha necessità di dotarsi del Servizio di Assistenza e Manutenzione del programma applicativo Sierra, non essendoci i tempi necessari per il passaggio ad un nuovo sistema di automazione bibliotecaria senza interrompere attività critiche come quelle delle Biblioteche di Ateneo.

I servizi di manutenzione avranno una durata di 24 mesi (anni 2019-2020, 2020-2021) decorrenti dal 01/12/2019.

2. CONTESTO TECNOLOGICO

Sierra è un LSP (Library Services Platform), ovvero una piattaforma di servizi bibliotecari, che integra molteplici workflow - Cataloging, Acquisitions, Circulation, Serials, Administration, ecc. – in un'unica interfaccia. Sierra offre la possibilità di personalizzare e diversificare il workflow in funzione dei ruoli del personale bibliotecario.

Il software si basa su Java. E' strutturato secondo un'architettura client/server a tre livelli: livello di presentazione dei dati (interfaccia utente), livello intermedio (logica applicativa) e livello di gestione della persistenza dei dati (DBMS).

La base dati utilizzata per la memorizzazione permanente delle informazioni è unica per tutte le biblioteche di Ateneo; il software utilizza un database SQL-Based (PostgreSQL).

Il formato utilizzato per la rappresentazione dei dati catalografici è il MARC21.

I servizi sono installati su 2 server (uno per l'App, uno per il database), entrambi con sistema operativo Red Hat Enterprise Linux Server Version 5, 64 Bit, Standard.

L'attuale versione di Sierra installata è la 2.4.0_5 (settembre 2016), l'ultima versione disponibile è la 4.3 (aprile 2019).

Per l'acquisto dei moduli per il Progetto "Smart-In Community Libraries", si è reso necessario il passaggio dalla licenza "Sierra Base" (non più disponibile) alla licenza "Sierra Academic Core Bundle".

3. SPECIFICHE NON FUNZIONALI

Il software Sierra soddisfa i seguenti requisiti non funzionali:

- profilazione utenti, controllo degli accessi e sicurezza;
- modularità;
- integrazione dei dati e delle procedure;
- interfaccia Web;
- configurabilità.

3.1 PROFILAZIONE UTENTI, CONTROLLO DEGLI ACCESSI E SICUREZZA

Il software Sierra consente a più bibliotecari, da postazioni remote dislocate presso le diverse Biblioteche dell'Ateneo, di accedere simultaneamente al sistema (tramite SDA – Sierra Desktop App) e di operare sui dati condivisi in modo concorrente.

Il software prevede la gestione dei profili e dei workflow (catalogazione, circolazione, acquisizione, ecc.), al fine di consentire una diversificazione delle modalità di accesso alle informazioni, sia in funzione dei rispettivi ruoli degli utenti, sia in funzione delle diverse modalità operative (inserimento, modifica, cancellazione, ricerca, visualizzazione, stampa, ecc.). Tutti i profili individuali sono personalizzabili fino alla singola funzione.

I suddetti profili sono impostati da un utente amministratore (Amministratore di sistema), che opera nell'applicazione senza alcuna restrizione, con l'ausilio di un'apposita area di amministrazione (Authorizations and Authentication).

Sierra dispone anche della funzionalità Sierra Web, ossia la possibilità di collegarsi al sistema da interfaccia Web anziché dall'applicazione SDA (l'attuale versione dispone solo di 5 licenze Web, la versione più recente invece dispone di 40 licenze).

Con la migrazione alla nuova versione si potrà utilizzare anche il servizio di Anagrafica Unica (AU) per l'autenticazione degli utenti che accedono al Catalogo online (OPAC – Online Public Access Catalog). Il sistema, infatti, consentirà di interfacciarsi con servizi di autenticazione integrata degli utenti basati sul protocollo OpenLDAP (implementazione open source del Lightweight Directory Access Protocol), grazie all'acquisizione del suddetto servizio con il Progetto Smart-In – Community Libraries, la cui implementazione è prevista entro l'estate del 2020.

3.2 MODULARITÀ

Il software gestisce i servizi delle Biblioteche dell'Università del Salento nella sua interezza attraverso l'utilizzo di differenti moduli applicativi (Catalogazione, Acquisizioni, Seriali, Circolazione, Inter-Library

Loan, Media, Admin), ciascuno dei quali dotato di completa autonomia funzionale e specializzato in uno specifico settore. Tali moduli applicativi, pur funzionando in modo autonomo, sono perfettamente integrati tra loro attraverso un flusso trasparente di dati, che tiene conto di quanto gestito dagli altri moduli e presentati in un'unica interfaccia: gli oggetti grafici sono omogenei in tutta l'applicazione indipendentemente dal modulo applicativo che si utilizza.

3.3 INTEGRAZIONE DEI DATI E DELLE PROCEDURE

Il software Sierra è in grado di gestire i servizi delle Biblioteche di Ateneo garantendo uniformità dei processi (workflow), il monitoraggio complessivo delle attività di biblioteca e l'omogeneità delle procedure di gestione.

Sono state individuate 3 aree: Area Umanistica, Area Tecnico-Scientifica ed Area Economico-Giuridica. Le biblioteche, in base all'Area di appartenenza, operano all'interno del sistema con un proprio bilancio (visibile solo all'interno dell'Area di pertinenza) ma tutte le operazioni sono effettuate condividendo la base dati bibliografica che è unica (record bibliografici condivisi).

La suddivisione in 3 aree è relativa alla gestione degli acquisti (Acquisitions) e alla gestione dei periodici (Serials).

3.4 INTERFACCIA WEB

In termini di interfaccia Web, vanno distinte 3 casistiche:

- OPAC
- Sierra Web
- Report attività circolazione

OPAC: è la versione online del Catalogo di Ateneo, (Online Public Access Catalog, ovvero catalogo in rete ad accesso pubblico).

E' il catalogo informatizzato delle biblioteche, che consente all'utente di reperire le informazioni sul posseduto delle stesse (l'utente può esaminare l'intera descrizione bibliografica della notizia, e da qui navigare, attraverso i link interni, fra i vari campi della descrizione). L'OPAC inoltre consente, a partire dalla notizia così recuperata, di visualizzare le sue localizzazioni, ossia le informazioni relative alla biblioteca che possiede quel documento e ai dati gestionali che ne permettono la richiesta (collocazione) oltre ad altre informazioni di servizio quali le condizioni di circolazione dell'opera (disponibile per il prestito, attualmente in prestito, ecc.). Consente anche servizi aggiuntivi quali la prenotazione dei documenti attualmente in prestito, il salvataggio delle ricerche effettuate su spazi personali accessibili con login. L'OPAC è integrato con altri strumenti di recupero dell'informazione (Discovery tool), risorse elettroniche on-line, servizi di accesso al full-text (Link resolver) attraverso il protocollo OpenURL.

Consente infine di consultare più OPAC simultaneamente, attraverso il protocollo Z39.50.

Sierra Web: il software, oltre alla versione SDA (installabile su postazioni con sistemi operativi Windows, MAC o Linux), consente (v. 4.1) l'accesso da una versione Web agli stessi moduli applicativi.

Report attività circolazione: sia la versione SDA che quella Web consentono agli utenti di svolgere attività di reportistica (sulle attività della circolazione) attraverso una funzione disponibile sul Web, per la visualizzazione e la stampa delle statistiche.

3.5 CONFIGURABILITÀ

Il software Sierra è dotato di funzionalità di configurazione generali e specifiche (per singola Biblioteca) che consentono di parametrizzare facilmente le modalità operative del sistema, condizionandone il suo comportamento (regole di prestito, invio solleciti, ecc.).

Anche l'OPAC è interamente personalizzabile (con loghi, colori, formattazione, ecc.) in funzione delle esigenze dell'Ateneo, tenendo conto comunque dei vincoli e dei suggerimenti e delle linee guida imposti nell'implementazione dell'OPAC stesso per una corretta visualizzazione delle informazioni.

4. SPECIFICHE FUNZIONALI

Il software Sierra ha una struttura che prevede i seguenti sottosistemi funzionali:

- Sierra Academic Core Bundle che comprende le funzionalità standard di un ILS (Integrated Library System):

Capability	Functional Area
Acquisitions (includes 1 Acquisitions Unit)	Acquisitions
EDI - Electronic Ordering	Acquisitions
EDI - Electronic Invoicing	Acquisitions
Extended Approval Plan	Acquisitions
Output Accounting Info	Acquisitions
Quick Click Ordering	Acquisitions
Inventory Express	Acquisitions
Selection Lists	Acquisitions
Cataloging (includes Unlimited Records)	Cataloging
Automatic Authority Control	Cataloging
Link Records / Automatic Link Maintenance	Cataloging
Scheduler	Cataloging
Review Files - Initial 80 - for up 2,500,000 records	Cataloging
SCAT Tables (Unlimited Capacity)	Cataloging
Indexing & Display of Table of Contents	Cataloging
Z39.50 Client, Broadcast & Server	Cataloging
Circulation	Circulation
Bursar's Office - Input & Output	Circulation
Classic Inventory Control	Circulation
Collection Agency	Circulation
eCommerce - WebOPAC - Payflow Link	Circulation
Self-Check using Express Lane (includes 1 station)	Circulation
Interlibrary Loan	Circulation
Materials Bookings	Circulation
Notices	Circulation
Offline Circulation	Circulation

Legacy APIs (not REST)	Circulation
Reserve Book Room	Circulation
SIP2 Interface w/ 1 license	Circulation
Volume Level Holds	Circulation
Electronic Resource Manager (Includes Open KB Coverage Data)	ERM
Unlimited Web OPAC Users	OPAC
Media Management & Copyright Access / Electronic Reserves	OPAC
My Account Web Services	OPAC
My Record Feeds	OPAC
RSS Feed Builder	OPAC
Spellcheck	OPAC
Web Access Management Proxy	OPAC
WebBridge LR	OPAC
OPAC in English	OPAC
OPAC in Italian	OPAC
Serials (includes 1 Ser Unit)	Serials
External Patron Verification LDAP	Verification
Enterprise Backup	System
Staff menu in English	System
Staff menu in Italian	System
Add-ons: - n. 3 Acquisitions/Serials Units - n. 6 Scopes - n. 6 SIP2 (Selfcheck License)	System

5. SERVIZI RICHIESTI

5.1 ASSISTENZA

Dovrà essere fornito il servizio di manutenzione mediante help desk avente le seguenti caratteristiche:

- il servizio di Help Desk dovrà essere disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.
- il servizio dovrà essere attivato attraverso il sistema di ticketing "Customer Supportal", accessibile dall'Amministratore del Sistema, oppure via mail o telefonico;
- il servizio di Help Desk si impegnerà per rispondere alle richieste in funzione della criticità del problema secondo le seguenti modalità e SLA (Service Level Agreement):

Livello di gravità	Descrizione	Tempo di risposta
1 - Sito irraggiungibile / indisponibile	Uno dei componenti principali del software è in uno stato di non risposta e influenza gravemente la produttività o le operazioni delle biblioteche. Un problema ad alto impatto che riguarda l'intero sistema bibliotecario. Sistema inattivo.	1 ora
2 - Critico	Qualsiasi guasto o perdita di funzionalità non trattati in Gravità 1 che ostacola le operazioni; a titolo esemplificativo ma non esaustivo: tempo di risposta eccessivamente lento, messaggio di errore; problemi di backup; o problemi che riguardano l'utilizzo dei moduli o problemi sui dati.	2 ore lavorative

3 - Alto	Problemi minori, domande o elementi che hanno un impatto minimo sul flusso di lavoro o richiedono un intervento.	2 giorni lavorativi; esclusi weekend e festivi
4 - Routine	Problemi, domande o elementi che non influiscono sul flusso di lavoro. Problemi che possono essere facilmente programmati come un aggiornamento o una patch.	4 giorni lavorativi; esclusi weekend e festivi

- d) tracciamento delle richieste avverrà mediante sistema di ticketing, per fornire informazioni sullo stato di avanzamento delle richieste e per rendere disponibili dati di controllo e monitoraggio statistico del servizio;
- e) gestione della segnalazione attraverso prestabilite procedure di presa in carico (apertura ticket), diagnosi e stima del tempo di risoluzione (problem determination), risoluzione (problem solving), conclusione (chiusura ticket) e comunicazione/aggiornamento all'utente;
- f) risoluzione richiesta da parte dell'operatore di Help Desk di primo livello o smistamento alla struttura di secondo livello; la struttura di primo livello si configura come un servizio di primo intervento per la risoluzione di problemi inerenti le funzionalità del sistema e, qualora non richieda l'intervento della struttura di 2° livello, dovrà essere in grado di fornire tutte le istruzioni riguardanti l'utilizzo dell'applicazione, sino alla risoluzione definitiva della problematica sottoposta dall'utente, senza alcun costo aggiuntivo;
- g) in caso di problematiche non risolvibili dalla struttura di 1° livello, l'operatore, sulla base di una valutazione del contenuto, smista la richiesta alle funzioni competenti, organizzate in una struttura di secondo livello. La struttura di Help Desk di 2° livello dopo averne ricevuto la notifica, può:
 - richiedere ulteriori informazioni in merito alla richiesta;
 - fornire informazioni all'Help Desk di 1° livello;
 - concordare con l'Help Desk di 1° livello, nel rispetto dei livelli di servizio concordati con l'Ente, la durata prevista per l'intervento, gli elementi impattati o degradati, le attività da eseguire. Il responsabile dell'evasione della richiesta deve sistematicamente tenere informato l'Help Desk di 1° livello sullo stato dei lavori;
- h) una volta individuata la soluzione ed effettuato l'intervento, il servizio di Help Desk provvede a notificare a tutti gli utenti interessati la risoluzione dell'intervento. L'intervento viene chiuso tenendo traccia delle modalità di risoluzione attuate, in modo da avere sempre disponibile un archivio storico, da cui attingere informazioni sulle modalità, funzioni coinvolte e tempi di risoluzione per richieste successive similari.

5.2 MANUTENZIONE

La ditta deve garantire la manutenzione software dell'applicazione in termini di manutenzione correttiva ed evolutiva.

Nella manutenzione correttiva rientrano tutti gli interventi finalizzati a correggere anomalie o problematiche che dovessero emergere a fronte di:

- eventuali malfunzionamenti del software;
- modifica di hardware, sistema operativo, ecc., concordati fra l'ente e la ditta.

Vengono incluse nel servizio tutte le attività necessarie per correggere i malfunzionamenti, finalizzate al rilascio della correzione del malfunzionamento.

La ditta dovrà garantire gratuitamente il rilascio di nuove versioni del software e dei moduli concessi in licenza (manutenzione evolutiva), con installazione a cura del cliente, fermo restando la risoluzione (manutenzione correttiva) di eventuali problematiche emergenti nel corso dell'installazione di una nuova versione.

Il rilascio di nuove versioni dovrà sempre essere accompagnato da una guida all'installazione della stessa da parte del cliente.

A seguito del rilascio di nuove versioni del software (manutenzione evolutiva), la ditta dovrà fornire:

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

6. CRITERI DI ATTRIBUZIONE

La valutazione delle offerte si baserà sul criterio del minor prezzo.

L'importo a base d'asta è di 150.000 euro oltre IVA, valore che si ritiene congruo e riveniente anche da un'analisi della spesa storica.

Il quadro economico è il seguente:

Importo a base di gara	€ 150.000,00
IVA	€ 33.000,00
Art. 113	€ 3.000,00
TOTALE	€ 186.000,00

Ing. Walter Stefano

