



## AVVISO PUBBLICO

### MANIFESTAZIONE DI INTERESSE FINALIZZATA ALL'INDIVIDUAZIONE DI OPERATORI ECONOMICI PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLO SVILUPPO E ALLA GESTIONE DEI SOFTWARE OPEN SOURCE CLAVIS NG E DISCOVERY NG.

---

Richiamato l'art. 36 del D. Lgs. 50/2016;

Richiamate altresì le deliberazioni ANAC n. 1097/2016 e 1097/2018;

Ritenuto opportuno esperire la presente manifestazione di interesse, nel rispetto dei principi di trasparenza e concorrenzialità,

### IL COMUNE DI LECCO

indice il presente avviso finalizzato ad individuare operatori economici interessati a partecipare alla futura procedura di gara ad oggetto: "affidamento del servizio di assistenza allo sviluppo e alla gestione dei software open source Clavis NG e Discovery NG" per il periodo **1° APRILE 2019 – 31 MARZO 2022** (3 anni) e comunque a partire dalla consegna del verbale di avvio del servizio o dalla formalizzazione dell'affidamento.

L'importo presunto della futura gara (procedura negoziata) è pari ad **€ 120.000,00 Euro** (IVA compresa).

#### **Finalità dell'attività e descrizione del servizio**

Nel 2016 il Comune di Lecco, in nome e per conto del Sistema Bibliotecario del Territorio Lecchese, nell'ambito della strategia finalizzata a ripensare i propri servizi al pubblico in un'ottica più moderna, in linea con le migliori pratiche a livello nazionale, ha acquisito con Determinazione Dirigenziale n. 572 del 29/08/2016 la suite applicativa *Clavis NG - Discovery NG*, rilasciata dalla società COMPERIO s.r.l. con licenza *GNU Affero General Public License version*. Questo al fine di allinearsi alle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (art. 68 D.Lgs 82/2005) che prescrive di conformarsi al rispetto delle indicazioni sullo sviluppo e sull'utilizzo dei programmi informatici a codice sorgente aperto (*Open Source*),

Per garantire il corretto funzionamento della piattaforma a regime si rende ora necessario procedere all'affidamento dei servizi di assistenza allo sviluppo e gestione dei software *Clavis NG* e *Discovery NG*. Le prestazioni oggetto dell'affidamento sono finalizzate a garantire l'assoluta continuità di accesso agli applicativi della suite *Clavis* e la perfetta funzionalità delle procedure di lavoro descritte, a prevenire malfunzionamenti o a porre in essere i correttivi atti a scongiurare la perdita o la manomissione dei dati e a favorire un uso sempre più evoluto da parte degli operatori. Si tratta, pertanto di attività qualificabili come manutenzione ordinaria.

L'affidamento consentirà anche di ricostituire l'unitarietà del catalogo del Sistema Bibliotecario del Territorio Lecchese mediante la migrazione dei cataloghi della biblioteca civica della città di Lecco, e di altri fondi speciali (storico e specialistico), come previsto dalla Convenzione del Sistema (art. 3, comma e).

La migrazione dei dati relativi alle collezioni della Biblioteca della Città di Lecco, che avverrà con modalità e tempi differenziati in ragione delle specificità dei singoli fondi e nel rispetto della loro identità storica e culturale, è finalizzata anche a potenziare l'offerta scientifica e documentaria delle

biblioteche del territorio di Lecco nell'ambito di un catalogo unico pubblicamente accessibile.

La gestione condivisa dei servizi bibliotecari territoriali del Sistema Bibliotecario del Territorio Lecchese è resa operativamente possibile grazie all'uso dei seguenti software, che nel complesso costituiscono l'ambiente applicativo specifico di riferimento per il servizio da affidare:

**-Clavis NG**, rilasciato con licenza *GNU Affero General Public License version*, utilizzato per la gestione dell'anagrafica degli utenti e per le procedure di circolazione, anche mediante postazioni di auto prestito con tecnologia barcode (e in prospettiva RFID);

**-Discovery NG**, rilasciato con licenza *GNU Affero General Public License version*, utilizzato per rendere visibile il patrimonio documentario in rete e consentire l'accesso da remoto ad alcuni servizi.

Il servizio consiste nella esecuzione delle seguenti prestazioni:

- a) migrazione d'avvio per le collezioni della Biblioteca di Lecco:** consiste nel ripristino dei dati catalografici e gestionali, che verranno messi a disposizione del Comune di Lecco, nonché nel ripristino di tutte le funzionalità e configurazioni attualmente implementate nel catalogo del Sistema Bibliotecario Lecchese, siano esse *standard* o *customizzate*, sia per quanto riguarda il sistema gestionale e catalografico che per l'Opac e il relativo CMS. Il corretto e completo rispetto delle condizioni sopra indicate dovrà essere verificabile, in via preliminare e con un adeguato anticipo, tramite la messa a disposizione di un ambiente di test del tutto conforme all'ambiente di produzione. Il passaggio al nuovo ambiente non potrà comportare una sospensione del servizio superiore alle 24 ore.
- b) hosting della piattaforma:** consiste nella messa a disposizione del Comune di Lecco (e quindi di tutti i comuni aderenti al Sistema Bibliotecario del Territorio Lecchese), per tutta la durata dell'appalto, di un'infrastruttura informatica (hardware, ambiente operativo e applicativo, apparati e connessione di rete) da utilizzare per l'installazione, la gestione e l'utilizzo di *Clavis NG* e *Discovery NG* e delle relative basi di dati, nonché per le applicazioni che l'Amministrazione deciderà di implementare durante il periodo contrattuale per adeguare i servizi offerti alle esigenze del pubblico c/o a quelle di gestione.
- c) gestione sistemistica:** è finalizzata alla completa gestione dell'infrastruttura informatica messa a disposizione del Comune di Lecco (e quindi di tutti i comuni aderenti al Sistema Bibliotecario del Territorio Lecchese), degli applicativi e delle relative banche dati, alla prevenzione, al monitoraggio ed alla risoluzione di tutte le problematiche, nessuna esclusa. Deve assicurare la continuità operativa ed il mantenimento ottimale delle performance di tutte le componenti dell'infrastruttura IT (sistemi, sottosistemi, applicazioni e servizi) includendo, altresì, quelle attività che prevedono l'integrazione di prodotti di terze parti con componenti dei sistemi operativi.
- d) disaster recovery:** è finalizzato a garantire la certezza di poter recuperare i dati e le configurazioni degli applicativi in caso di guasti o danni alle componenti dell'infrastruttura IT, mediante appropriati sistemi di *backup* gestiti direttamente e dimensionati in modo tale da rendere disponibile un *server* temporaneo e un ripristino completo dei dati e funzionalità entro le 24 ore.
- e) Manutenzione (assistenza) correttiva e adeguativa:** è finalizzata a garantire l'ottimale fruizione dei servizi erogati dal Sistema Bibliotecario del Territorio Lecchese per mezzo di CLAVIS sia all'utenza interna delle biblioteche e dei bibliotecari dell'area di cooperazione che a quella esterna e ad assicurare che tutti i moduli applicativi gestiti e/o forniti abbiano le caratteristiche funzionali e qualitative richieste, siano adeguati agli scopi e mantenuti costantemente allineati alle esigenze del Sistema Bibliotecario ed alla normativa vigente. Sono considerate parte integrante dell'erogazione dei servizi di assistenza applicativa tutte le attività volte all'aggiornamento ed all'integrazione della documentazione a corredo degli applicativi oggetto della fornitura. In particolare:

- la **manutenzione (assistenza) correttiva** comprende tutte le attività volte alla diagnosi e alla rimozione delle cause e degli effetti di malfunzionamento di CLAVIS, comunque verificatesi, garantendo nei tempi previsti il completo ripristino delle funzionalità e, laddove possibile, migliorando la qualità originale degli applicativi in modo da ottimizzare i tempi di successivi interventi. Sono altresì oggetto di interventi di manutenzione correttiva i malfunzionamenti derivanti da difetti presenti nel codice sorgente e non rilevati durante il ciclo di sviluppo, collaudo e test della specifica applicazione. Questa attività comprende anche la diagnostica e la risoluzione di malfunzionamenti derivanti da difetti non imputabili a CLAVIS ma ad errori tecnici, operativi o ad altre componenti legate all'infrastruttura informatica dell'Appaltatore messa a disposizione del Comune di Lecco e quindi di tutti i comuni aderenti al Sistema Bibliotecario del Territorio Lecchese;
- la **manutenzione (assistenza) adeguativa** comprende gli interventi volti a migliorare l'usabilità, le prestazioni e le funzionalità già esistenti del prodotto e comprende tutte l'attività di manutenzione ordinaria volte ad assicurare la costante aderenza degli applicativi oggetto dell'appalto alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente); include inoltre gli adeguamenti dovuti all'introduzione di nuove release del software, migrazioni di piattaforma, adeguamenti dovuti a cambiamenti organizzativi, nuove disposizioni di legge, regolamenti, direttive in ambito nazionale o sovranazionale da effettuarsi nei tempi utili affinché il sistema informativo sia sempre a norma e consenta agli uffici la normale e completa erogazione dei servizi ad essi afferenti, modifiche necessarie per rendere il sistema informativo realizzato integrato ed interoperabile con altri sistemi anche esterni individuati dal Sistema Bibliotecario del Territorio Lecchese.

L'orario di copertura del servizio di manutenzione/assistenza, all'interno del quale verranno calcolati i livelli di servizio, è il seguente: dal lunedì al sabato dalle 8:30 alle 18:00. È evidente che, nel caso le attività in corso risultino non interrompibili pena il blocco delle funzionalità della piattaforma, tali attività debbano protrarsi oltre l'orario di cui sopra e il servizio dovrà essere prolungato fino al completamento delle stesse. L'aggiudicataria dovrà monitorare costantemente le richieste assegnategli garantendone la presa in carico e la gestione all'interno degli SLA di seguito indicati.

## Definizione anomalie

### SLA (Service Level Agreement)

I disservizi e le segnalazioni saranno così classificati:

|          | <b>Livello di criticità</b> | <b>Descrizione</b>  |
|----------|-----------------------------|---|
| <b>A</b> | <b>Anomalia blocco</b>      | Uno degli applicativi è totalmente irraggiungibile da parte degli utenti (sia di back-office che di front-office)   |
| <b>B</b> | <b>Anomalia maggiore</b>    | E' pregiudicata la normale attività degli utenti (sia di back- office che di front-office) e non è possibile indicare agli stessi una valida alternativa d'azione   |
| <b>C</b> | <b>Anomalia minore</b>      | Non è pregiudicata la normale attività degli utenti (sia di back- office che di front-office) o è comunque possibile a fronte dell'errore indicare agli stessi una via applicativa alternativa d'azione   |
| <b>D</b> | <b>Approfondimento</b>      | Richiesta di approfondimento su un comportamento del sistema in apparenza non rispondente a quanto atteso   |
| <b>E</b> | <b>Ottimizzazione</b>       | Modifica applicativa, nel quadro dei moduli e delle funzionalità attive nella release già rilasciata, che il Sistema Bibliotecario del Territorio Lecchese reputa possano essere ricondotte all'interno di un'ordinaria attività manutentiva. Da concordarsi puntualmente con |

|  |  |               |
|--|--|---------------|
|  |  | l'affidataria |
|--|--|---------------|

Vengono di seguito indicati i livelli di servizio minimi richiesti.

|          | Tipologia di intervento                  | Business Time (8.30h-18.00h)  |
|----------|--|---|
|          | <b>Presenza in carico della chiamata</b> | Tempo massimo segnalazione <1 ora dall'apertura   |
| <b>A</b> | <b>Risoluzione Anomalie- blocco</b>      | Tempo massimo <4 ore dalla presa in carico della chiamata   |
| <b>B</b> | <b>Risoluzione Anomalie- maggiori</b>    | Tempo massimo <1,5 giorni lavorativi dalla presa in carico della chiamata   |
| <b>C</b> | <b>Risoluzione Anomalie- minori</b>      | L'80% delle attività segnalate (calcolate su base mensile) dovrà essere risolta entro 5 giorni lavorativi dalla presa in carico della chiamata; il restante 20% entro 15 giorni lavorativi. |
| <b>D</b> | <b>Approfondimento</b>                   | Tempo massimo <5 giorni lavorativi dalla presa in carico della chiamata   |
| <b>E</b> | <b>Ottimizzazione</b>                    | Da concordarsi sulla singola richiesta con l'affidataria  |

- f) assistenza hardware e software per tutti i dispositivi che compongono le 60 postazioni di autoprestito** installate nelle biblioteche del Sistema Bibliotecario del Territorio Lecchese, servizio che consente agli utenti le operazioni di prestito e restituzione in Clavis NG in modalità self service mediante l'utilizzo del barcode. In caso di guasto non riparabile dell'hardware, dovrà essere prevista la sostituzione con analoga attrezzatura. I tempi di intervento di assistenza e/o sostituzione a noleggio dell'hardware, saranno oggetto di valutazione nell'ambito dell'offerta tecnica. Per quanto riguarda invece il modulo software si applicano i livelli minimi di servizio sono 5 giorni lavorativi dalla presa in carico della chiamata.
- g) addestramento all'uso, assistenza ed help desk:** comprende interventi di addestramento del personale del Sistema Bibliotecario del Territorio Lecchese all'uso degli applicativi e delle nuove soluzioni introdotte con l'infrastruttura tecnologica e la piattaforma applicativa previste in fornitura e un servizio di assistenza per tutta la durata della fornitura. Il servizio è fornito telefonicamente e/o mediante piattaforma di assistenza con identificazione e gestione delle richieste a mezzo *ticket*, per garantire la tracciabilità delle richieste di intervento.
- h) Fornitura, per ciascun anno, di n. 60.000 SMS** integrati alla piattaforma Clavis NG per l'invio di messaggi agli utenti delle biblioteche del Sistema Bibliotecario del Territorio Lecchese.
- i) ulteriori servizi tecnici accessori**, connessi ai precedenti e funzionali al perfetto funzionamento e all'evoluzione dei servizi al pubblico: Il servizio comprende
- il supporto per l'analisi e la valutazione di nuove soluzioni e adeguamenti tecnologici;
  - tutte le prestazioni migliorative indicate dall'Aggiudicatario nell'offerta tecnica.

## REQUISITI DI ORDINE GENERALE

Sono ammessi a partecipare alla presente indagine esplorativa, ai sensi dell'art. 45 D.Lgs. 50/2016, imprese singole, società, cooperative, consorzi e Raggruppamenti Temporanei d'impresa ai sensi degli artt. 47 e 48 del D.Lgs. 50/2016, nonché GEIE, in possesso dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 80 del D.Lgs 50/2016.

## REQUISITI DI IDONEITA' PROFESSIONALE

Possono partecipare alla presente indagine esplorativa gli operatori economici altresì in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- A) iscrizione al registro della Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura;
- B) esecuzione di almeno 5 contratti per prestazioni aventi ad oggetto servizi di assistenza tecnica per la gestione di applicativi finalizzati all'automazione del catalogo e dei servizi bibliotecari, svolti con buon esito negli esercizi finanziari 2016/2017/2018, per un importo complessivo almeno pari ad almeno Euro 100.000,00 IVA inclusa.

## MODALITÀ E TERMINE DI PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

La presente procedura viene condotta mediante l'ausilio di sistemi informatici e l'utilizzo di modalità di comunicazione in forma elettronica, ai sensi degli articoli 36 e 52 del D.Lgs. 50/2016. L'Ente utilizza il Sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia, denominato "SINTEL". Verranno prese in considerazione solo le domande pervenute tramite la piattaforma Sintel. La manifestazione di interesse dovrà pervenire entro il termine perentorio delle **ore 23:00 del giorno 12 febbraio 2019**.

Per le indicazioni, la registrazione, la qualificazione e tutto ciò che attiene all'operatività sulla piattaforma, far riferimento alle guide e ai manuali presenti sulla piattaforma "SINTEL". Per poter presentare manifestazione di interesse a partecipare alla procedura, il fornitore è tenuto ad eseguire preventivamente la Registrazione a Sintel, così come disciplinato nei "Manuali", accedendo al portale dell'Agenzia Regionale Centrale Acquisti (ARCA) all'indirizzo internet [www.arca.regione.lombardia.it](http://www.arca.regione.lombardia.it), nell'apposita sezione "Registrazione". La registrazione è gratuita, non comporta in capo al fornitore che la richiede l'obbligo di presentare la manifestazione d'interesse, né alcun altro onere o impegno. Non verranno prese in considerazione richieste non pervenute tramite la piattaforma telematica.

Nell'apposito campo "Dichiarazione" dovrà essere inserita la domanda e dichiarazione unica redatta come da "Allegato A" e sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante.

Nell'apposito campo "Offerta Economica" il concorrente NON dovrà indicare, a pena di esclusione, alcuna offerta economica, ma dovrà inserire esclusivamente il valore 0,1 (zerovirgolauno) e ciò unicamente in quanto il sistema impone l'inserimento di un valore diverso da 0 ai fini della conclusione del processo.

Le condizioni di accesso ed utilizzo del sistema sono indicate nei documenti "Modalità d'uso della piattaforma SINTEL" e "manuale operativo utente Fornitore" scaricabile dal sito internet. Per ottenere supporto è possibile farsi assistere dagli operatori al n. verde 800.116.738.

Il presente avviso viene altresì pubblicato, ai soli fini di maggior visibilità, sul sito web del Comune di Lecco ed all'albo pretorio; tuttavia le manifestazioni di interesse devono pervenire unicamente tramite la piattaforma SINTEL.

**Il presente avviso è finalizzato esclusivamente a ricevere manifestazioni di interesse, non costituisce proposta contrattuale, non determina l'instaurazione di posizioni giuridiche od obblighi negoziali e non vincola in alcun modo l'Amministrazione che sarà libera di sospendere, modificare, annullare in tutto o in parte, il procedimento avviato, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.**

Ove l'elenco degli operatori ritenuti idonei, sulla base dei requisiti in questa sede richiesti sia superiore a 10 la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di effettuare un sorteggio pubblico per individuare i soggetti da invitare alla procedura di affidamento ex art. 36 comma 2 lettera b), del D.Lgs. n.50/2016.

È fatta salva la facoltà della Stazione Appaltante di scegliere gli operatori da invitare all'eventuale successiva procedura negoziata anche senza fare ricorso dal presente Avviso qualora non sia pervenuto un numero sufficiente di manifestazioni di interesse tali da garantire che la procedura negoziata si svolga con il numero minimo di operatori ritenuto congruo dalla Stazione Appaltante e comunque almeno pari a quello minimo previsto dal Codice.

In presenza di una sola manifestazione di interesse l'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alle ulteriori fasi della procedura di affidamento con l'unico operatore concorrente partecipante.

#### INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA

Per informazioni, gli interessati potranno contattare il Servizio Sistema Bibliotecario del Territorio Lecchese dell'Area 4 "Promozione delle attività culturali e formative, del turismo e dello sport" - tel. 0341.481133.

IL DIRIGENTE DELL'AREA 4

Dott. Massimo Gatti

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

Dott. Pieraldo Lietti

Lecco, 28/01/2019

Allegati: allegato A – Istanza e contestuale autodichiarazione