



DM Cultura

Sede Legale
Piazza di Sant'Andrea della Valle, 6
00186 Roma
tel: 06.97272.1
fax: 06.97272.256
e-mail: segreteria generale@dmcultura.it

DM Cultura S.r.l. con socio unico
Capitale Sociale: Euro 510.000,00 i.v.
C.F. e P. IVA: 14530051003
Registro Imprese di Roma n. 14530051003
Numero R.E.A.: RM 1527291
Direzione e coordinamento: DM Corporate S.r.l.
Piazza di Sant'Andrea della Valle, 6 --
00186 Roma

San Lazzaro di Savena
22/10/2019

Ns. Rif.: 1009
DC/LM

Spett.le
UNIVERSITÀ DELLA VALLE D'AOSTA
Université de la Vallée D'Aoste
Strada Cappuccini, 2/1
11100 AOSTA



UNIVERSITÀ DELLA VALLE D'AOSTA
UNIVERSITÉ DE LA VALLÉE D'AOSTE

Alla c.a.: Dott.ssa Chiara Frezet

Oggetto: evoluzione della suite Sebina in uso presso la Biblioteca dell'Università della Valle D'Aosta + spostamento dell'installazione su server messi a disposizione da DM Cultura (modalità SaaS) e canone di servizio con copertura fino al 31/12/2021

Gent.ma Dott.ssa Frezet,

la presente nota per sottoporre alla sua attenzione la nostra proposta economico-progettuale relativa all'evoluzione delle componenti di Back-End e Front-End Sebina in uso presso la Biblioteca dell'Università della Valle D'Aosta, con contestuale spostamento dell'installazione in SaaS sui server messi a disposizione da DM Cultura e canone di servizio con copertura fino al 31/12/2021.

Servizi professionali per lo start up della versione SebinaNEXT	Quotazione (IVA esclusa)
<ul style="list-style-type: none"> ● Quotazione forfetaria relativa a: <ul style="list-style-type: none"> - attivazione del software in ambienti TRIAL e PRODUZIONE tramite collegamento da postazione remota; vengo traghettati verso NEXT tutti gli ambiti di interoperabilità attivi sull'istanza SOL della Biblioteca dell'Università della Valle D'Aosta al momento del passaggio; - pianificazione e gestione del progetto, assistenza all'avviamento per i primi tre mesi dalla data di messa in produzione della nuova versione SebinaNEXT; - 1 giornata di formazione per gli operatori di biblioteca, da effettuarsi mediante collegamento da remoto (via webinar); ● Formazione (via webinar) su componenti specifiche in potenziale attivazione: <ul style="list-style-type: none"> - Prestito interbibliotecario (ILL) - Gestione acquisizioni - Gestione fascicoli di periodico - Revisione inventariale - Generatore statistiche 	<p style="text-align: center;">€ 5.000,00</p> <p style="text-align: center;">€ 500,00 a giornata</p>

Servizi professionali per l'evoluzione Catalogo on-line della Biblioteca dell'Università della Valle D'Aosta	Quotazione (IVA esclusa)
<ul style="list-style-type: none"> - Progetto grafico ed editoriale del SebinaYOU della Biblioteca dell'Università della Valle d'Aosta (rif. cap. 2); - Accessibilità e Responsive Web Design (RWD) per un'ottima user-experience da parte di tutti gli utenti anche su dispositivi mobile; - Attivazione elementi di HomePage (rif. par. 2.1): vetrina "novità del catalogo", bollettino novità, monocampo di ricerca, accesso facilitato alla ricerca avanzata, menu orizzontale con accesso a pagine web; - Rinnovamento ricerca nel Catalogo (rif. par. 2.2): ordinamento dei risultati per rilevanza, aggiunta copertine e "faccette", tag, ecc.; - Dettaglio del documento (rif. par. 2.3): abstract, scheda, "lo trovi in", ecc.; - Condivisione sui social (rif. par. 2.4): integrazione di SebinaYOU con i principali social network, quali Facebook e Twitter; - Spazio personale dell'utente (rif. par. 2.5): con una veste grafica più intuitiva ed un alto livello di interazione, fornisce servizi appositamente dedicati all'utente, tra i quali: la lista dei documenti "letti e consultati", i messaggi che la Biblioteca invia all'utente, l'elenco delle ricerche effettuate, le bibliografie personali, la possibilità di richiedere prestiti o proroghe, ecc.; - Liste di lettura/Bibliografie (rif. par. 2.6), per valorizzare alcuni documenti presenti in Catalogo, da mettere in evidenza in HomePage; - Avvisi, News ed Eventi (rif. par. 2.7); - Monitoraggio: Integrazione Google Analytics (rif. par. 2.8); - 4 h di formazione da remoto (modalità webinar) - Assistenza all'avviamento per 3 mesi dalla data di messa in produzione 	€ 5.705,00
<ul style="list-style-type: none"> ➤ ReteINDACO (rif. cap. 3): servizi per l'attivazione della componente Biblioteca Digitale della Suite Sebina, che offre gratuitamente a tutti gli utenti delle biblioteche aderenti alla sua rete, documenti opportunamente selezionati dai bibliotecari, tra i quali: film, ebook, video, banche dati, musica, ecc.; - 4 h di formazione da remoto in modalità webinar 	€ 1.610,00

Servizi professionali per la fruizione della suite Sebina in modalità SaaS, con installazione sui server messi a disposizione da DM Cultura:

Nel caso in cui, contestualmente al passaggio a SebinaNEXT, si optasse per lo spostamento del software sui server messi a disposizione da DM Cultura (modalità SaaS), non vi sarebbero da prevedere costi aggiuntivi di installazione.

Il canone annuale, a regime, per la fruizione della suite applicativa Sebina in modalità SaaS ammonta a:
..... € 7.000,00 (IVA esclusa)*

*tale importo andrà corrisposto regolarmente a partire dal 1/1/2021

Per l'anno 2020, sarebbe da corrispondere una differenza in dodicesimi tra il suddetto canone SaaS e l'attuale canone di manutenzione e assistenza corrisposto dall'Università della Valle d'Aosta.

Ipotizzando un passaggio entro il 30/06/2020, l'importo a differenza sarebbe calcolato in 6/12°, pari quindi a: € 2.250,00 (IVA esclusa)

Per l'anno 2021, sarà da corrispondere regolarmente il canone da € 7.000,00 (IVA esclusa).

L'importo complessivo per il biennio 2020-2021 per la fruizione della suite Sebina in modalità SaaS ammonta quindi a: **€ 9.250,00** (IVA esclusa)

Si fornisce di seguito descrizione dettagliata dei servizi relativi agli argomenti in oggetto

sebinanext

Nuovi modelli e servizi per una biblioteca protagonista del web

SebinaNEXT, la nuova versione di Sebina, risponde con sofisticata semplicità alle necessità in continuo mutamento della biblioteca e del sistema bibliotecario: strutture funzionali moderne per modalità di lavoro innovative e nuovi modelli di dati, perché le biblioteche facciano parte del web e non siano solo nel web.

Soluzione d'eccellenza per la semplificazione delle attività di gestione e la razionalizzazione delle risorse, **SebinaNEXT** è caratterizzata dalla completezza dei servizi di back office che sono messi a disposizione dei bibliotecari e dalla capacità di adattarsi a tutte le esigenze organizzative e gestionali. Infatti viene utilizzato dalla singola biblioteca al grande sistema al quale afferiscono più di 400 istituzioni, dalle biblioteche pubbliche alle biblioteche che costituiscono i sistemi bibliotecari di Ateneo, alle biblioteche specialistiche.

È confermata la struttura principale preposta alla gestione dei processi e servizi del back office bibliotecario; essa comprende:

- **acquisizioni:** controllo e budget degli acquisti;
- **gestione catalogo:** catalogazione, inventariazione e collocazione secondo gli standard di riferimento nazionali ed internazionali per la catalogazione dei documenti e degli autori per tutte le categorie di materiali; condivisione con l'Indice SBN per il quale sono state acquisite le certificazioni per tutti i materiali, audiovisivi inclusi. Possibilità di catalogazione di materiali in locale o indipendentemente dall'Indice SBN;
- **periodici:** gestione degli abbonamenti, gestione amministrativa dei fascicoli con collegamento dello spoglio al relativo fascicolo;
- **prestiti analogici e digitali:** locali, dislocati sul territorio nei vari "punti di prestito" (centri commerciali, BiblioBus, biblioteca sulla spiaggia, circoli, ...), document delivery, prestito intersistemico, interbibliotecario fra sistemi diversi e integrazione con il servizio ILL SBN.

La gestione di risorse e servizi è indipendente dalle diverse tipologie di risorse (**digitali o analogiche**) che sono **gestite insieme**.



Inoltre, fluidità e agilità d'uso rendono la gestione di tutti i processi bibliotecari veloce e completa. Cruscotti, to do, agenda, l'interfaccia "responsive" utilizzabile anche da tablet, ecc.; tutti questi elementi consentono una un'organizzazione personalizzata e più fluida del lavoro con tempi ridotti e attività semplificate.



SeбинаNEXT è una piattaforma collaborativa le cui componenti open source garantiscono la piena compatibilità con gli standard di interoperabilità.

Permalink: <http://www.sebina.it/SebinaNet/.do?cdArticle=SEBINANEXT>

I SERVIZI

Per quanto riguarda l'implementazione evolutiva SeбинаNEXT sono previsti i seguenti servizi professionali, finalizzati allo start up della nuova versione della piattaforma Sebina:

- Servizio di attivazione di Sebina NEXT negli ambienti TRIAL e PRODUZIONE attualmente in uso da parte della Biblioteca dell'Università della Valle D'Aosta;
- Assistenza all'avviamento degli operatori per i primi tre mesi dalla partenza della nuova versione in produzione;
- Formazione SeбинаNEXT on-site avanzata della durata di 3 giornate, da effettuarsi secondo il calendario e per le classi dei discenti concordato; nelle giornate suddette verrà erogata la formazione operativa agli operatori di Biblioteca.

• OPZIONE Formazione AVANZATA:

obiettivo della formazione on-site avanzata è l'approfondimento di aspetti procedurali e funzionali con un approccio personalizzato. Viste le novità contenute in SeбинаNEXT, sono previsti livelli ulteriori di attività formative avanzate finalizzati all'erogazione di proposte personalizzate e di aggiornamento professionale. Tali attività formative, sono articolate secondo lo schema seguente :

- A. **Gli Open data e SeбинаNEXT** della durata di 1 giornata da effettuarsi esclusivamente in modalità on-site; il corso, partendo dalla definizione di open data, passando attraverso l'articolazione nei diversi livelli, offre una panoramica della tematica connessa al rilascio dei dati aperti e alle loro caratteristiche. L'approfondimento specifico, oltre ad offrire informazioni sullo scenario degli open data, guida gli amministratori esperti ed interessati a questa tematica nella fasi di identificazione e rilascio degli open data tramite SeбинаNEXT.

B. **Rete relazione dati (Bibframe) e SebinaNEXT** della durata di 1 giornata da effettuarsi in modalità esclusivamente on-site; un approfondimento sulla rete di relazioni del modello BIBFRAME come superamento del record bibliografico tradizionale e sulle modalità di declinazione e applicazione in SebinaNEXT.

Il passaggio a SebinaNEXT rappresenta un indubbio vantaggio in quanto è da considerare urgente la trasformazione che la rete e i nuovi sistemi di fruizione di cui dispongono gli utenti, impongono ai cataloghi. Un cambiamento importante e ormai improrogabile verso una integrazione sempre più stretta con il web e la messa a disposizione di una diversa modalità di servizio.

Con SebinaNEXT l'obiettivo è il potenziamento e rinnovamento non solo della ricerca bibliografica ma più in generale della fruizione dei patrimoni attraverso gli open data e il web semantico.

E SebinaNEXT offre risposte all'avanguardia a queste tematiche.

Per la descrizione dettagliata dei servizi di Front-End proposti nella presente nota, si rimanda al documento progettuale "Biblioteca dell'Università della Valle D'Aosta – SebinaYOU, il Portale rinnovato dei servizi all'utente", a cui si fa puntuale riferimento.

Fruizione della suite Sebina in modalità SaaS, sui server messi a disposizione da DM Cultura

La gestione della sicurezza delle informazioni costituisce una priorità di alto livello all'interno della "mission" aziendale di DM Cultura ove si attribuisce importanza strategica al trattamento delle informazioni e si concretizza la volontà di difendere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati.

Per questo motivo, per i servizi in Cloud, DM Cultura ha ritenuto necessario acquisire le seguenti **certificazioni**:

- **ISO/IEC 27001** Gestione Sicurezza Informazione sui processi di controllo di servizio relativi al Data Center
- **ISO/IEC 27017** "Information technology - Security techniques - Code of practice for information security controls based on ISO/IEC 27002 for cloud services"
- **ISO/IEC 27018** "Information technology - Security - Code of practice for protection of personally identifiable information (PII) in public clouds acting as PII processors".

Nell'ambito del **Piano Triennale per l'Informatica nella PA**, AgID ha definito e normato la strategia Cloud, che prevede un percorso di qualificazione per i fornitori Software as a Service (SaaS) della PA e per le infrastrutture (CSP - Cloud Service Provider), affinché le Pubbliche Amministrazioni possano adottare servizi Cloud omogenei e di qualità.

Nell'ambito della strategia Cloud, AgID ha definito che **dal 1 aprile 2019, le Amministrazioni Pubbliche possono acquisire esclusivamente servizi SaaS qualificati da AgID e pubblicati nel Cloud Marketplace** e che i servizi SaaS devono essere erogati mediante un'**infrastruttura CSP qualificata da AgID**.

Le qualificazioni assicurano che i servizi SaaS per il Cloud della PA siano forniti secondo **criteri minimi di affidabilità e sicurezza considerati necessari per i servizi digitali pubblici**.

In linea con il **Piano Triennale per l'informatica nella PA** e con la strategia per il cloud di AgID, con riferimento agli adempimenti definiti nelle Circolari AgID n. 2 e n. 3 del 9 aprile 2018:

Fastweb, partner scelto per l'erogazione del servizio IDC, ha acquisito la **qualificazione come CSP (Cloud Service Provider) nel Cloud Marketplace AgID**

DM Cultura ha acquisito la **qualificazione dei servizi Sebina in SaaS nel Cloud Marketplace AgID**.

Si fornisce di seguito la descrizione dei servizi offerti:

Servizio IDC (INTERNET DATA CENTER) messo a disposizione da DM Cultura

DM Cultura dal 2016 ha intrapreso un percorso di potenziamento delle proprie infrastrutture Data Center per l'erogazione dei servizi applicativi. Per garantire un livello ottimale di sicurezza, prestazione e continuità dei servizi, ha stretto una **partnership per l'erogazione dei servizi Data Center con la società FASTWEB, altamente specializzata in servizi in fibra ottica a banda larga ed ultra larga**.

L'erogazione dei servizi in SaaS che rispondono agli **standard tecnologici e qualitativi più alti del settore, viene effettuata in partnership con FASTWEB** a cui DM Cultura ha affidato l'erogazione dei servizi di connettività e la fornitura dei site per i servizi primari e di disaster recovery.

Il modello di erogazione dei servizi prevede l'utilizzo del **Data Center di MILANO** quale punto primario per l'erogazione dei servizi ICT di DM Cultura e del Data Center di ROMA quale site per il DISASTER RECOVERY.

Gli Internet Data Center (IDC) utilizzati da DM Cultura forniscono un'**infrastruttura ideale per la fornitura del servizio in SaaS**, in quanto dotati dei software di base e database più evoluti e richiesti, di macchine allo stato dell'arte e di una vasta gamma di sicurezze logiche e fisiche, incluse rilevazione di fumi, sistemi di soppressione incendi, sensori di movimento, sistemi di videosorveglianza, accessi controllati 24x7 per 365 giorni l'anno, allarmi anti-intrusione e sfondamento collegati a telecontrollo, generatori e sistemi ridondati per l'alimentazione elettrica, sistemi automatici di backup, sistemi di storage e sistemi per la gestione della reportistica. L'Internet Data Center eroga i servizi di accesso applicativo 24H/24 365gg / anno.

Il Data Center primario di Milano rappresenta una delle **eccellenze a livello europeo per garanzia di continuità operativa**, essendo certificato TIER IV, sia per il design che per la costruzione, dall'UPTIME INSTITUTE a garanzia dell'**altissima continuità e robustezza infrastrutturale** che è in grado di fornire.

Il servizio in SaaS comprende l'accesso a tutte le componenti logiche e di processo necessarie per garantire la **corretta e performante erogazione dell'applicativo** verso il Polo bibliotecario e i suoi utenti, nel **rispetto dei più alti standard tecnologici e di sicurezza**.

La piattaforma SebinaNEXT (back-end e front-end) con i dati e le configurazioni del Polo Bibliotecario sarà ospitata nell'Internet Data Center (IDC) localizzato a Milano.

Livelli di servizio base dell'IDC

Nella tabella che segue sono indicati i livelli di servizio base dell'Internet Data Center in orario di presidio

KPI (Misurati in orario di Presidio Operativo Incident 8:00 – 22:00 da Lunedì a Sabato non festivi)	CALCOLO KPI	SLA
Disponibilità dell'accesso Internet al Data Center %	((Ore di Disponibilità Effettiva + Ore di Indisponibilità Ammissibile) * 100) / Ore Schedulate (Orario di Presidio Operativo) nel mese	>= 99,5%
Disponibilità del Server %	((Ore di Disponibilità Effettiva + Ore di Indisponibilità Ammissibile) * 100) / Ore Schedulate (Orario di Presidio Operativo) nel mese	>= 99%
Risoluzione di un incident (definitiva o tramite workaround)	Differenza calcolata nell'ambito dell'orario di presidio operativo tra la data ed ora di chiusura dell'incident e la data ed ora di apertura esclusi i tempi in cui la lavorazione è stata sospesa per cause non riconducibili a DM Cultura o ai suoi fornitori o in attesa di informazioni necessarie dagli utenti.	<= 6 ore

dove:

Ore di Disponibilità Effettiva	Sono le ore nel mese, comprese nelle ore schedulate, durante le quali il servizio è disponibile.
Ore di Indisponibilità Ammissibile	Sono le ore nel mese, comprese nelle ore schedulate, durante le quali il servizio non è disponibile a seguito di fermo programmato o concordato del servizio.
Ore Schedulate	Sono le ore nel mese durante le quali gli SLA vengono misurati (orario di servizio).

In generale DM Cultura non potrà essere considerata responsabile del mancato raggiungimento dei Livelli di Servizio nei seguenti casi:

problemi determinati da responsabilità del Cliente;

cambiamenti di orario/priorità nell'esecuzione dei lavori, su base estemporanea, richiesti dal Cliente;

cause di Forza Maggiore;

condizioni di Disastro;

dati corrotti per cause al di fuori del controllo di DM Cultura;

infezione da parte di virus informatici sconosciuti all'Antivirus esclusivamente per i casi in cui l'epidemia non sia dovuta alla mancata o errata esecuzione da parte di DM Cultura delle corrette procedure antivirus;

cause non imputabili a DM Cultura e/o suoi fornitori.

Periodi Manutentivi

DM Cultura garantisce la comunicazione anticipata di indisponibilità del servizio per manutenzioni / aggiornamenti programmati, in particolare:

Manutenzione ordinaria calendarizzata

Periodicità:	1 volta al mese
Durata media del fermo applicativo:	10 minuti
Motivazione principale:	applicazione delle patches di sicurezza
Range orario utilizzabile	Dalle ore 08:00 alle ore 18:00 Lunedì – Venerdì non festivi con orario di inizio del fermo concordato con il Cliente
Preavviso	Calendarizzazione ricorrente preventiva in accordo con il Cliente



Manutenzione straordinaria

Range orario utilizzabile	Dalle ore 20:30 alle ore 07:30 da Lunedì a Venerdì Dalle ore 12:30 di Sabato fino alle ore 07:30 di Lunedì
Preavviso	5 giorni lavorativi con orario di inizio fermo concordato

Manutenzione straordinaria urgente

Range orario utilizzabile	Dalle ore 23:00 alle ore 03:00
Preavviso	Entro il giorno lavorativo precedente la manutenzione

Eventuali interventi di manutenzione straordinaria fuori dai range indicati saranno effettuati solo previa autorizzazione del Cliente preavvisato.

Durante la finestra di manutenzione ordinaria o straordinaria i servizi oggetto dell'intervento manutentivo non sono soggetti a SLA: i tempi di manutenzione non sono computati in quelli di indisponibilità o di risoluzione anomalie.

DM Cultura opererà al meglio delle proprie capacità per **minimizzare la frequenza e la durata dei tempi di manutenzione** di cui si impegna comunque a fornire sempre preavviso corredato di previsione della durata della finestra manutentiva e dei possibili disservizi durante il periodo interessato. Completati gli interventi, verrà inviata comunicazione di ripresa del servizio.

Orari di servizio

L'accesso agli applicativi è disponibile H24 e 365gg / anno (ad eccezione dei periodi manutentivi).

I servizi di gestione Data Center sono disponibili secondo i seguenti orari:

Servizio di presidio operativo per la gestione degli INCIDENT sistemistici (ICT Competence Center):

da Lunedì a Sabato dalle ore 08:00 alle ore 22:00

Servizio di presidio operativo per la gestione delle CHANGE e SERVICE REQUEST sistemistiche (ICT Competence Center):

da Lunedì a Venerdì dalle ore 08:00 alle ore 17:00

Servizio di controllo e gestione network (Network Operation Center):

H24 e 365 gg/anno

Servizio di controllo e gestione della sicurezza perimetrale (Security Operation Center):

H24 e 365 gg/anno

Il servizio di Disaster Recovery

Per la soluzione SebinaNEXT offerta come servizio SaaS è previsto il **servizio di Disaster Recovery** basato su di una metodologia che deriva da esperienze maturate e dall'implementazione di discipline e standard internazionali.

Il Disaster Recovery fornisce le procedure e l'infrastruttura tecnica per mantenere attivi i servizi critici in caso di indisponibilità della infrastruttura IT che li eroga. L'approccio è quindi di tipo reattivo, perché le attività pianificate e le strutture vengono messe in atto a seguito dell'evento e non hanno natura preventiva ma risolutiva.

Il servizio proposto prevede la replica, basata sulla tecnologia di virtualizzazione, degli ambienti predisposti nell'ambito del servizio in SaaS verso il Data Center secondario e l'erogazione del servizio di produzione da tale Data Center.

Il servizio è in grado di garantire parametri di RPO (Recovery Point Objective) e RTO (Recovery Time Objective) di 24 ore o maggiori, dove:

Per **RPO** (Recovery Point Objective) si intende il periodo di tempo massimo che intercorre tra la produzione di un dato e la sua messa in sicurezza (ad esempio attraverso backup) e conseguentemente, fornisce la misura della massima quantità di dati che il sistema può perdere a causa di guasto improvviso.

Per **RTO (Recovery Time Objective)** si intende il tempo necessario per il pieno recupero dell'operatività di un sistema Informatico o di un processo organizzativo. È in pratica la massima durata, prevista o tollerata, del downtime occorso

La strategia tecnica si basa su un sito alternativo posto a più di 200km di distanza dal sito primario, completamente equipaggiato di funzionalità e di hardware, nonché di linee di comunicazione, in grado di processare ogni transazione nell'ambito del perimetro individuato.

Fra sito primario e il secondario esiste una rete ad alta velocità, per supportare le operazioni legate alla funzionalità di Disaster Recovery tramite il tool di replica che consente il ripristino dei sistemi su di una infrastruttura virtualizzata in ambiente Wmware.

Il servizio di Backup

Il servizio di backup garantisce l'integrità nel tempo dei dati presenti sui sistemi che ospitano la piattaforma SebinaNEXT proposta, provvedendo al salvataggio su storage di secondo livello dei dati ospitati sui server e nelle banche dati per consentire l'eventuale successivo ripristino in caso di necessità.

Le attività collegate comprendono:

- a) l'attivazione ricorrente delle procedure di backup per il salvataggio dei dati, delle applicazioni e dei sistemi operativi;
- b) il controllo sistematico della corretta esecuzione delle stesse.

La politica standard implementata è il backup differenziale giornaliero dei server e dei loro dati con retention di 14 giorni. Questa policy di backup garantisce il recupero dai salvataggi di qualsiasi configurazione e dato che sia stato presente almeno 24 ore nel Data Center fino ad una profondità storica di 14 giorni.

Servizio di manutenzione ed assistenza ordinaria applicativo SebinaNEXT

Il team di supporto di DM Cultura preposto, nell'ambito del servizio di manutenzione ordinaria del software, rilascia periodicamente nuove releases che contengono:

le correzioni ai malfunzionamenti rilevate dagli utilizzatori e dal team stesso;

eventuali migliorie ed implementazioni rese disponibili per i clienti da parte della proprietà del software.

Il rilascio di nuove versioni del prodotto che aggiungano o modifichino funzionalità rilevanti, compresa l'eventuale modifica della struttura della banca dati, esulano dalla manutenzione ordinaria.

Come prassi consolidata, la notifica dell'avvenuto rilascio di nuove release avviene tramite apposite comunicazioni e/o invio di newsletter periodiche ai Clienti iscritti alle liste di distribuzione e tramite annunci durante le manifestazioni ed i convegni. Nel caso non lo si fosse ancora, per iscriversi alle liste di distribuzione occorre inviare una e-mail a: marketing@dmcultura.it

Su richiesta del cliente, si procede all'invio della nuova release per via telematica. L'installazione per via telematica è compresa nel canone di manutenzione ordinaria e verrà effettuata dai tecnici DM Cultura, previo accordi con i referenti del Sistema Bibliotecario.

Nel caso in cui i server ove risiedono le procedure non siano raggiungibili per via telematica, le attività di installazione saranno oggetto di specifica quotazione.

Il servizio assistenza e consulenza ordinaria prevede:

il ricevimento delle richieste dal personale responsabile del Sistema Bibliotecario tramite il Portale SEBINA.NET (www.sebina.it) oppure via telefono, fax, posta elettronica e la loro tracciatura e classificazione a cura dell'addetto al servizio;

la risoluzione delle richieste (di norma in tempi differiti). Il solutore riceve dall'addetto al servizio la richiesta, la esamina e si assume l'impegno, nei confronti del cliente, di fornire la soluzione richiesta nel tempo più rapido possibile;

la gestione di eventuali solleciti e la chiusura delle richieste pervenute.

Tramite l'help-desk sono sottoposti all'assistenza vari tipi di problemi:

segnalazioni di malfunzionamenti software

richiesta di chiarimenti sull'utilizzo delle applicazioni

segnalazione di squadrature/incoerenze delle basi dati

Per l'assistenza telematica è necessario disporre di un collegamento remoto ai server in cui sono installati gli applicativi Sebina (con un accesso con diritti sufficienti).



Nel caso di impossibilità di accedere da remoto a tali server si propone un pacchetto annuo di giornate ad esaurimento da impiegare per interventi on-site non comprese nella presente offerta.
Si evidenzia che tramite SEBINA.NET, oltre a effettuare l'inserimento delle segnalazioni, gli utenti SEBINA (dotati di password) possono verificarne lo stato di avanzamento nonché usufruire di altri servizi.
Il servizio telefonico di help-desk sarà attivo tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 in orario continuato.

Al di fuori degli orari indicati sarà disponibile una segreteria telefonica per l'accettazione di richieste che saranno prese in carico all'inizio del successivo periodo di presidio, oltre al servizio di ricezione delle chiamate via fax e via e-mail. Il servizio di ricezione delle segnalazioni tramite SEBINA.NET è attivo 24 x 24 h.

Il canone indicato non include eventuali interventi on site e consulenze telefoniche relative a problematiche che esulano da quelle riconducibili direttamente all'applicativo fornito dalla DM Cultura.

Tali prestazioni, se richieste dal Cliente, saranno quotate nell'ambito di una specifica offerta e fatturate secondo le indicazioni ivi contenute.

Nell'ambito delle finalità del servizio contrattualizzato, è prevista la possibilità che il trattamento dei dati possa essere effettuato sia sui server del cliente sia, nei soli casi in cui si renda necessario, sui server / hardware in uso da DM Cultura, mediante trasferimento dati su canali protetti e nel rispetto dei requisiti di legge.

Condizioni generali di fornitura

Periodo di validità dell'offerta:

Tempi di consegna:

Modalità di consegna:

Modalità di installazione

Modalità di collaudo/accettazione:

60gg

da concordare con la committenza

Tramite tecnici del nostro laboratorio

Tramite tecnici del nostro laboratorio

con prove a vostra discrezione entro 30gg dalla data di consegna delle implementazioni oggetto della commessa definitiva. Qualora entro tale termine non ci siano pervenute in via ufficiale "Non Conformità", il verbale di accettazione verrà considerato accettato

a collaudo avvenuto

BB 60gg df

In caso di ritardato pagamento verranno applicati gli interessi di mora come previsto dalla Legge.

Modalità di fatturazione:

Modalità di pagamento:

In attesa di Vs. riscontro in merito, l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

DM Cultura s.r.l. consocio unico

Luca Morini
Sales Manager

La presente offerta è in rev. 0 ed è stata	preparata da:	Diletta Capuano
	verificata e approvata da:	Luca Morini



UNIVERSITÀ DELLA VALLE D'AOSTA
UNIVERSITÉ DE LA VALLÉE D'AOSTE

SebinaYOU: Il portale rinnovato dei servizi all'utente

Sommario

1	Introduzione	3
2	Progetto grafico e layout	4
2.1	Home Page	4
2.2	La ricerca nel catalogo	5
2.3	Dettaglio del documento	6
2.4	Condivisione sui social	6
2.5	Spazio personale dell'utente	7
2.6	Liste di Lettura/ Bibliografie	7
2.7	Avvisi, Eventi e News	9
2.8	Monitoraggio: Integrazione Google Analytics	9
3	RetelINDACO: la biblioteca digitale	10
4	Servizi per l'avvio e la gestione	10

1 Introduzione

La presente proposta progettuale ha come obiettivo quello di rinnovare l'attuale catalogo on-line con una nuova progettazione grafica ed editoriale, realizzata tramite la componente SebinaYOU.

L'innovazione prende spunto soprattutto da circostanze di tipo "evolutivo/innovativo":

- L'evoluzione del Web, caratterizzata da nuove modalità di comunicazione, nuove interfacce grafiche, nuova navigazione.
- La diffusione e l'utilizzo, divenuto oramai capillare e quotidiano, di dispositivi mobili in grado di connettersi alla rete.

Perché SebinaYOU?

Perché oggi è uno strumento più vicino alle modalità d'uso del "nuovo Web" e alle nuove esigenze degli utenti e dei bibliotecari.

Quali elementi lo caratterizzeranno?

- uno stile più moderno ed innovativo,
- un layout accattivante che rispecchi l'identità dell'ateneo a cui la biblioteca appartiene.
- un miglior impatto in termini di comunicazione tramite interventi su linguaggio, stile di comunicazione, colori ed icone utilizzate
- una grafica completamente responsive per un'ottima user-experience per l'accesso ai servizi tramite smartphone e tablet.
- una maggiore valorizzazione della propria immagine e delle attività della biblioteca anche tramite l'avvicinamento dei servizi e dei contenuti del catalogo verso i principali social network

Interventi evolutivi il cui fine è acquisire/coinvolgere nuovi utenti per la biblioteca e, allo stesso tempo, rendere l'utilizzatore consapevole delle opportunità e dei servizi disponibili in rete. La presenza di un'offerta moderna che si pone l'obiettivo di attirare nuovi lettori e permetterà di fidelizzare lettori e visitatori occasionali.

Una veste grafica attenta alle necessità degli utenti "diversamente abili", nel rispetto:

- Del livello di conformità AA così come definito nelle Web Content Accessibility Guidelines - WCAG 2.0.
- Delle linee guida di Accessibilità dettate dalla legge Stanca.

L'unicità della proposta è nell'impianto progettuale, sostenuto dalla completa interoperabilità con la componente software Sebina di DM Cultura e, conseguentemente, con il Catalogo ad oggi in uso.

2 Progetto grafico e layout

Sarà realizzata, tramite un apposito progetto editoriale, una simulazione grafica con elementi di comunicazione che saranno oggetto di approfondimento congiunto, di approvazione e di successiva realizzazione.

Tale passo progettuale verrà effettuato in completa coerenza con quanto proposto nei successivi paragrafi al fine di proporre un Catalogo/Portale accessibile, coinvolgente, intuitivo e semplice da utilizzare anche tramite dispositivi mobili.

I servizi realizzati saranno in linea con le linee guida per l'accessibilità.

Saranno inoltre applicate le opportune strategie di "design responsivo" (Responsive Web Design RWD) al fine di garantire una ottima esperienza d'uso tramite dispositivo mobile (smartphone e tablet).

2.1 Home Page

Nella home page, si propone l'attivazione dei seguenti elementi:

- **Vetrina "Novità del Catalogo"**: strumento per catturare l'attenzione dell'utente e per coinvolgerlo in un processo di approfondimento di quanto recentemente disponibile in Catalogo. Le notizie, presentate in vetrina, sono estratte in modo automatico sulla base di parametri (modificabili) incrociati, quali per esempio:
 - notizie con anno di pubblicazione relativo all'anno in corso
 - ordinamento basato sulla data di inventariazione
 - esclusione dei libri senza copertina
- **Bollettino novità**: un apposito pulsante affiancherà, in modo evidente, la vetrina e permetterà di sfogliare tutte le nuove acquisizioni effettuati da parte della biblioteca. Una vera e propria azione di "Call to action" che permette all'utente di compiere l'azione completa di approfondimento delle novità in catalogo.
- **Monocampo di ricerca (contesto catalogo) con suggest**: un unico campo di ricerca, semplice-veloce-amichevole, che interroga il posseduto complessivo della biblioteca su cui è presente la funzione di "suggest". Il mono-campo (blank box) è attivo su tutte le pagine.
- Accesso facilitato alla **ricerca avanzata** e alla maschera di ricerca i cui campi attivabili sono quelli tipici dell'Opac (Titolo, Autore, Soggetto, Materiale...). Tramite la ricerca avanzata è possibile effettuare anche la ricerca per liste (Titolo, Autore, Soggetto, ...)
- **Menù orizzontale con accesso a pagine web**: accesso a pagine descrittive su argomenti di interesse della Biblioteca (ad es. pagina di presentazione "chi siamo", regolamento, modulistica,...).

2.2 La ricerca nel catalogo

Si elencano di seguito le caratteristiche principali della pagina relativa ai risultati della ricerca:

- **Rilevanza:** Il risultato della ricerca nel catalogo è ordinato per rilevanza (grazie all'applicazione di algoritmi di ranking), ma ordinabile anche per anno, autore e titolo.
- **Copertine:** il catalogo si arricchisce automaticamente delle copertine, senza intervento da parte del bibliotecario e senza alcun appesantimento del catalogo (nessun aggravio in termini di risorse hardware). Sono reperite direttamente in rete tramite l'integrazione con l'erogatori del servizio. Il servizio è pertanto subordinato alla disponibilità offerta dall'erogatore.
- In **lista dei risultati** vengono presentate in modo sintetico le principali caratteristiche catalografiche sul documento, in modo da fornire immediatamente all'utente le informazioni di cui ha bisogno
- **"Faccette":** i risultati si raffinano grazie alle "faccette" (elementi descrittivi) presentate a fianco della lista. Le faccette che vengono attivate in questa fase progettuale sono: autori, anno di pubblicazione, tipo materiale e natura del documento. L'attivazione di ulteriori faccette, può essere richiesta in fase di configurazione iniziale del sistema.
- **TAG:** Il servizio prevede l'estrazione, in basi a criteri congiuntamente definiti, di termini (tag) presenti nel catalogo Sebina (catalogazione semantica) e utili per raffinare della ricerca. Tali termini permettono la generazione dinamica di una "nuvola di parole" o "word cloud".

Torna indietro | vai alla pagina principale

il Catalogo della Biblioteca > marketing x

Risultati 1 - 5 di 5 ordinati per Rilevanza

NAVIGA TRA I RISULTATI

Tipologia ▲

Testo a stampa (moderno) ⁽³⁾

Tesi e dissertazioni ⁽²⁾

Autore Principale ▲

Kotler, Philip ⁽²⁾

Calvieri, Alice ⁽¹⁾

Pepe, Angelo ⁽¹⁾

Bonferroni, Marzio ⁽¹⁾

Anno Pubblicazione ▲

2016 ⁽¹⁾

2015 ⁽¹⁾

2010 ⁽¹⁾

2009 ⁽¹⁾

altre (1)

Marketing per la sanità : logiche e strumenti

Kotler, Philip

McGraw-Hill - 2010

Il marketing secondo Kotler : come creare, sviluppare e dominare i mercati

Kotler, Philip

Il Sole 24 Ore Libri - 2004

Management by marketing metrics : nuove idee per la gestione del business delle protesi tricologiche sulla base della "break even point analysis" e delle politiche di marketing adottate

Pepe, Angelo

Tesi e dissertazioni - Risorsa elettronica - [s.n.] - 2015

Links

La fine del consumatore e la nascita della human satisfaction : marketing e comunicazione verso un nuovo umanesimo

Bonferroni, Marzio

Mind - 2016

Esempio di elenco risultati

2.3 Dettaglio del documento

Oltre alla presentazione sintetica delle principali caratteristiche catalografiche, per ogni documento sono fornite le seguenti funzioni:

- **Abstract:** oltre alle copertine, il catalogo si arricchisce automaticamente anche degli abstracts. Analogamente alle copertine, senza alcun tipo di intervento da parte del bibliotecario, sono reperiti direttamente in rete tramite integrazione con l'erogatori del servizio. Servizio subordinato alla disponibilità offerta dall'erogatore.
- **Scheda:** consente la visualizzazione di tutti i dati catalografici e dei legami associati a ogni record bibliografico, in maniera analoga a quanto presentato nell'Opac in uso
- **Lo trovi in:** consente la visualizzazione della collocazione del documento nella biblioteca
- **Guarda lo scaffale:** rappresentazione virtuale dello scaffale della biblioteca che permette di visualizzare il contenuto fisico dello scaffale e di muoversi avanti e indietro per avere la visione del contenuto dell'intero scaffale.

Scaffale Biblioteca dell'area di Scienze Umane - Sezione Scienze della Formazione - Polo Centro- sezione: DEWEY x



• *Esempio di scaffale*

- **Navigatore visuale:** si tratta di uno strumento particolarmente innovativo che rende più rapida la scelta fra i documenti rintracciati senza l'obbligo per l'utente di ritornare alla lista dei risultati.

2.4 Condivisione sui social

In una logica di "contaminazione" degli spazi dedicati alla ricerca ed alla fruizione dei servizi con i "social network", proponiamo l'integrare del SY con i principali social. Ovvero:

- **Facebook:** possibilità di pubblicare sul proprio profilo dell'elenco dei documenti rintracciati a fronte della ricerca o della singola scheda di un documento. In questo modo l'utente diffonde in rete contenuti di suo interesse, diventando "referrer" ovvero diffusore di conoscenza: il post pubblicato su facebook permette ai suoi amici di raggiungere direttamente il portale, visualizzare quanto segnalato, effettuare nuove ricerche.
- **Twitter:** pubblicazione sul proprio profilo del singolo documento rintracciato a fronte della ricerca. In questo modo l'utente diffonde in rete, in modo semplice ed immediato, contenuti di suo interesse.

2.5 Spazio personale dell'utente

Uno spazio personale caratterizzato da una veste grafica maggiormente intuitiva, ad alto livello di interazione. Con aree appositamente dedicate all'utente, come ad esempio:

- **Messaggi:** contiene le comunicazioni che l'istituzione invia all'utente.
- **Letti e consultati:** contiene il resoconto completo delle Letture e delle consultazioni effettuate dall'utente.
- **Ricerche:** contiene l'elenco delle ricerche salvate dall'utente.
- **Bibliografie:** Permette la completa gestione delle bibliografie personali.
- **Servizi on line per l'utente:** attivazione di servizi che consentono di:
 - richiedere in prestito documenti disponibili
 - prenotare documenti che risultano essere in prestito
 - rinnovare/prorogare prestiti

2.6 Liste di Lettura/Bibliografie

Servizio che permette di valorizzazione il materiale presente in catalogo. A tal fine proponiamo di mettere in evidenza in Home Page l'ultima Bibliografia inserita o modificata da bibliotecari o utenti e la possibilità di raggiungere immediatamente l'elenco dinamico (azione di tipo "sfoglia") ed interattivo delle bibliografie a partire dalla più recente. Questo permette la lettura progressiva delle bibliografie presenti in banca dati, la selezione delle bibliografie, dei singoli documenti, l'azione di prestito.

E' possibile, tramite apposita configurazione, visualizzare nell'elenco delle bibliografia da sfogliare, solo quelle realizzate dai bibliotecari. In questo modo si indirizza l'attenzione del lettore verso le liste più complete, stimolanti, caratterizzate da maggiore valore culturale.





Il dettaglio del documento, si arricchirà dell'informazione sulla o sulle liste di lettura/bibliografie che lo contengono.

Questo servizio:

- Stimola la curiosità dell'utente proponendo liste di lettura/bibliografie realizzate da bibliotecari valorizzandole.
- Incentiva, indirettamente, l'utente nel produrre nuove bibliografie e quindi a partecipare maggiormente.
- Favorisce la condivisione di liste di lettura/bibliografie tramite strumenti social.

Il servizio viene completato:

- Dalla possibilità di cercare direttamente nelle liste/bibliografie
- Dalla possibilità di raggiungere una pagina che spiega come realizzare una lista di lettura / bibliografia



2.7 Avvisi, Eventi e News

Ad arricchire l'home page, nel presente progetto è prevista l'attivazione della componente "Avvisi, Eventi e News" e l'attivazione di uno spazio dedicato.

La Redazione, identificata dal Committente e specificatamente abilitata, tramite una semplice form potrà, in completa autonomia, inserire uno o più eventi/news/avvisi. La redazione dei testi, completi di link ed immagini, si realizza attraverso l'uso di un semplice editor WYSIWYG (What You See Is What You Get)..

Ogni News o Evento o Avviso inserito potrà essere caratterizzato, oltre che dalla pagina di testo anche da:

- **una data di pubblicazione**, utilizzata automaticamente per determinare la pubblicazione della news o dell'avviso.
- **una data inizio – fine validità**, utilizzata per comunicare all'utenza il periodo in cui l'evento effettivamente avviene.
- **un "permalink"**, un link permanente eventualmente posizionabile in una newsletter, in una email, in un sito esterno al fine di raggiungere in modo diretto la pagina con la notizia
- **collegamenti ad ulteriori eventi/news/avvisi**, in questo modo la redazione può facilmente creare una news principale e notizie "appuntamento" con il dettaglio relativo alle singole giornate-evento (ognuna caratterizzata dal suo intervallo di validità).

Gli avvisi, Eventi e News pubblicati possono essere caratterizzare con immagini o con riferimenti a documenti, autori e bibliografie presenti nel catalogo Sebina che connotano l'evento.

2.8 Monitoraggio: Integrazione Google Analytics

Migliorare significa conoscere pregi e difetti delle precedenti attività e campagne. A questo scopo Google Analytics fornisce un insieme di servizi statistici al fine di monitorare il comportamento e gli interessi dell'utenza.

Grazie alla forte integrazione realizzata da DM Cultura tra le API (servizi software interoperabili) fornite da Google Analytics e le funzionalità applicative disponibili, è possibile accedere ad ulteriori informazioni statistiche, con un alto livello di dettaglio.

Si tratta di informazioni che descrivono in modo puntuale l'uso effettuato da parte dell'utenza (ad esempio ricerca libera, ricerca avanzata, servizi presenti nello spazio personale, pagina che descrive il servizio di reference digitale, pagine che supportano l'utente durante l'uso del Catalogo online, ...).

Il valore aggiunto dato da queste informazioni è notevole, il monitoraggio attento e costante dei comportamenti utente permette al personale della biblioteca di conoscere le necessità e i comportamenti dell'utente in rete, di adeguare i contenuti ed i servizi forniti a tali necessità.

3 ReteINDACO: la biblioteca digitale

ReteINDACO è una grande biblioteca digitale che offre gratuitamente agli utenti delle biblioteche aderenti alla sua rete, documenti opportunamente selezionati dai bibliotecari tra:

- Musica da ascoltare e scaricare
- Films
- Ebook da prendere in prestito tramite il digital lending o prestito digitale oppure da scaricare subito o da leggere in streaming
- Video con corsi di lingue e lezioni universitarie, , filmati scientifici, ...
- Quotidiani online e le ultime news
- Siti, portali, banche dati, ...

Si può lanciare la ricerca dal mono campo Google-like oppure utilizzare i canali specifici di ReteINDACO. Il risultato della ricerca è una lista contenente, insieme, le risorse digitali e quelle tradizionali (libri, dvd, etc.). Si può raffinare la ricerca o navigare nei risultati utilizzando faccette e altri canali, all'interno di un ambiente omogeneo e accogliente.

Le risorse digitali ReteINDACO sono utilizzabile anche su dispositivi mobili attraverso le applicazioni native per iOS e Android.

4 Servizi per l'avvio e la gestione

Installazione e configurazione

Le attività di installazione e configurazione dei servizi previsti nell'ambito del presente progetto, sarà a cura dei Tecnici di DM Cultura.

Assistenza all'avviamento

Si prevede un'attività di assistenza all'avviamento indirizzata ai Responsabili indicati dal committente a supporto delle attività di parametrizzazione e configurazione base di entrambi i profili e del corretto utilizzo del software applicativo.

Tale servizio viene svolto via e-mail, fax, telefono, Portale SebinaNet e in caso di necessità tramite collegamento telematico al Server della Rete Bibliotecaria.

Si propone un servizio di assistenza all'avviamento della durata di **n°3 mesi** a partire dalla data di messa in linea a regime del progetto.

Formazione

L'installazione e la configurazione del SY si completa con **4 ore di formazione**, da erogare tramite **webinar**, rivolta al personale di staff-redazione.

L'attivazione del servizio **Google Analytics** si completa con **2 ore di formazione**, da erogare tramite **webinar**, rivolta al personale di staff-redazione.

L'installazione e la configurazione di ReteINDACO si completa con **4 ore di formazione** da erogare tramite **webinar**, rivolta al personale di staff-redazione.