ALLEGATO N. 3

CAPITOLATO TECNICO PER IL SERVIZIO DI GESTIONE DELL'AUTOMAZIONE INTEGRATA DELLE PROCEDURE E DEI SERVIZI INTERNI E AL PUBBLICO DELLE BIBLIOTECHE CIVICHE TORINESI, NELL'AMBITO DEL SISTEMA BI.TO, MEDIANTE IL SISTEMA DI AUTOMAZIONE CLAVIS-DISCOVERY NG, PER GLI ANNI 2027-2029.

1. Il servizio in oggetto deve comprendere:
   a. la gestione in modalità cloud-SaaS del sistema composto dal gestionale ClavisNG e dal catalogo online DiscoveryNG (disponibile su piattaforma GitHub all'URL https://github.com/comperio/clavisng-sources, rilasciato con licenza AGPLv3) per l'automazione integrata delle procedure e dei servizi interni e al pubblico e dei dati gestionali delle Biblioteche civiche torinesi, nell'ambito del sistema BI.TO - Biblioteche Integrate del Torinese, mediante soluzioni server farm adeguate allo stato dell'arte, garantendo la massima affidabilità e la massima disponibilità di banda a tutti i servizi erogati, nonché l'assistenza e la manutenzione evolutiva;
   b. adeguamento dell'installazione di base del sistema Clavis-DiscoveryNG alla configurazione attualmente in uso da parte delle Biblioteche civiche torinesi;
   c. interventi di personalizzazione e/o configurazione del sistema Clavis-DiscoveryNG, dei suoi moduli, degli strumenti e protocolli di integrazione e delle API collegate, necessari in funzione delle esigenze specifiche delle Biblioteche civiche torinesi, salvaguardando l'integrità e la funzionalità del sistema BI.TO, quantificabili in 50 ore lavoro complessive;
   d. gli interventi di personalizzazione di cui al punto precedente potranno essere richiesti mediante la piattaforma di ticketing di cui al punto 2.a con codifica dedicata; il fornitore dovrà quantificare il numero di ore e i tempi di esecuzione previsti e procederà con l'esecuzione a fronte di esplicita accettazione da parte delle Biblioteche civiche torinesi;
   e. il supporto per lo studio di fattibilità tecnica di eventuali implementazioni di Clavis-Discovery NG necessarie in funzione delle esigenze specifiche delle Biblioteche civiche torinesi e non ricomprese nelle funzionalità attuali del sistema;
   f. la certificazione di conformità al protocollo SBNMARC per il corretto scambio di messaggi tra l'applicativo e l'Indice SBN, al livello 4 di operatività (funzioni di ricerca, localizzazione per possesso e per gestione, catalogazione, correzione anche dei record condivisi e allineamento) e gestione tecnica del polo SBN – Polo torinese (BCT);
   g. il supporto tecnico relativo all'integrazione del sistema Clavis-Discovery NG con le altre piattaforme o sistemi per la gestione di contenuti e/o

servizi utilizzati dalle Biblioteche civiche torinesi e non direttamente supportati da Clavis-DiscoveryNG, con particolare riferimento al sito internet delle Biblioteche civiche torinesi (bct.comune.torino.it) e alla piattaforma di gestione del servizio di biblioteca digitale (bi-to.medialibrary.it);

h. le migliorie, le integrazioni e le eventuali nuove release dei software di cui ai punti precedenti dovranno essere realizzate comunque garantendo l'integrità e la funzionalità del sistema, dovranno essere rilasciate con licenza Open Source e saranno rese disponibili per le Biblioteche civiche torinesi senza ulteriori oneri. Per tali migliorie e integrazioni deve essere fornita la relativa documentazione operativa ed eventuale formazione del personale con ruoli amministrativi del sistema;

i. la configurazione e l'integrazione nel sistema Clavis-Discovery NG di nuove sedi/punti di servizio delle Biblioteche civiche torinesi o di sedi/punti di servizio con queste convenzionati;

j. l'interfaccia del catalogo online (OPAC), disponibile all'indirizzo web https://bi-to.it, deve attenersi alla normativa sull'accessibilità dei siti web e delle app, L. 04/2004 e s.m.i. e Direttiva (UE) 2016/2102; a tal fine il fornitore e la Stazione appaltante si impegnano a definire le strategie operative più efficaci a realizzare l'obiettivo, anche a fronte di verifiche e riscontri da parte degli utenti del servizio;

k. la fornitura dell'infrastruttura, la gestione e la manutenzione evolutiva, la definizione delle procedure necessarie all'integrazione in Clavis-DiscoveryNG dei contenuti digitalizzati (es. bibliografici, archivistici, iconografici, multimediali – per complessivi 12 Tb) all'upload, al download, al collegamento alle notizie/esemplari e alla metadatazione; tali contenuti dovranno essere integrati nell'OPAC bi-to.it, per la ricerca e la fruizione in linea da parte del pubblico, in conformità con la normativa vigente sul diritto d'autore. In particolare per il Libro parlato con login di accesso di secondo livello che permetta il download ai soli utenti autorizzati.

2. La fornitura deve inoltre comprendere un servizio di assistenza tecnica e in particolare:
    a. Help Desk riservato al personale della biblioteca disponibile mediante piattaforma dedicata, con sistema di ticketing, per i problemi informatici e biblioteconomici relativi all'utilizzazione degli applicativi forniti, con presa in carico del ticket e comunicazione dei tempi previsti per la risoluzione entro 1 giorno lavorativo. Al sabato, devono essere garantiti almeno gli interventi per la risoluzione di malfunzionamenti che incidano sulla operatività dei servizi al pubblico;

b. rispetto a malfunzionamenti bloccanti del sistema, deve essere assicurata la risoluzione dei problemi riscontrati entro 2 ore dal ricevimento della segnalazione.

3. La fornitura deve garantire:
   a. procedure di backup e disaster recovery atte a garantire sicurezza e integrità dei dati di proprietà e titolarità delle Biblioteche civiche torinesi da eseguire quotidianamente su infrastruttura con accesso e responsabilità esclusiva del fornitore;
   b. disponibilità, a fronte di richiesta inviata via PEC dalle Biblioteche civiche torinesi, dell'intera base dati in formato aperto e senza ulteriori oneri per la Stazione appaltante; il conferimento della base dati manleva il fornitore dalla responsabilità relativa al trattamento dei dati conferiti.

4. L'offerta deve comprendere, senza ulteriori oneri:
   a. la messa a disposizione di un server Linux dedicato (requisiti minimi: CPU 64 bit 4 core da 3.4Ghz, memoria RAM 32 Gb, storage complessivo 11TB, RAID 10), per la gestione temporanea dei servizi e dei contenuti sviluppati e prodotti dalle Biblioteche civiche torinesi e non direttamente integrati in Clavis-Discovery NG. Tali servizi devono essere accessibili via protocollo HTTPS sulla rete internet, controllabili direttamente da parte dalle Biblioteche civiche torinesi e attestati su indirizzi distinti da quello del catalogo online;
   b. relativamente ai contenuti e servizi di cui all'articolo precedente, le Biblioteche civiche torinesi metteranno a disposizione del fornitore il dump dei dati e dei servizi che dovranno essere gestiti;
   c. un accesso sicuro via SSH al server di cui al punto 4.2, riservato a personale autorizzato delle Biblioteche civiche torinesi, secondo procedure definite in accordo con il Sistema informativo e il servizio Cybersecurity della Città di Torino;
   d. lo sviluppo e l'implementazione di strumenti e procedure pienamente integrati in Clavis-Discovery NG, sostituitivi di quelli sviluppati dalle Biblioteche civiche torinesi di cui alle lettere precedenti, è parte integrante della fornitura; la loro realizzazione, previa verifica di conformità da parte della stazione appaltante, permetterà al fornitore di concludere la disponibilità del server di cui al punto 4.a in qualunque momento antecedente il termine della fornitura complessiva;
   e. nel momento in cui la disponibilità del server si concluderà in conseguenza di quanto previsto dall'articolo 4.d il fornitore consegnerà alle Biblioteche civiche torinesi il dump finale con modalità che verranno concordate al momento;

f. con riferimento al server di cui al punto 4.a, il fornitore si impegna a offrire collaborazione e consulenza al fine di realizzare il massimo livello di sicurezza dei dati e delle applicazioni gestite.

5. L'offerta deve comprendere, senza ulteriori oneri, la manutenzione dell'accesso SPID/CIE.
6. Qualora le Biblioteche civiche torinesi, a conclusione della fornitura, intendano affidare ad altro fornitore il servizio in oggetto, ovvero scelgano un sistema di automazione diverso da Clavis-Discovery NG:
    a. la Ditta fornitrice dovrà provvedere alla riconsegna di tutte le basi dati oggetto del servizio in formato aperto e documentato, senza alcun onere aggiuntivo;
    b. la consegna di cui al punto precedente dovrà essere effettuata su richiesta delle Biblioteche civiche torinesi, inviata via PEC almeno 90 giorni prima della scadenza del contratto, per consentire l'effettuazione delle prove di migrazione verso altro gestore o gestionale;
    c. le modalità di consegna dovranno essere concordate con l'Ufficio Tecnico delle Biblioteche civiche torinesi in modo che siano le più efficaci possibili in relazione alle caratteristiche del servizio che subentra;
    d. nel giorno precedente all'effettivo cambio di gestione in produzione (o in altra data richiesta dall'Ufficio Tecnico delle Biblioteche civiche torinesi), la Ditta fornitrice dovrà provvedere ad effettuare una nuova consegna delle basi dati per il passaggio effettivo al nuovo gestore o gestionale;
    e. contestualmente, la Ditta fornitrice dovrà cancellare dai propri server tutti i dati relativi al servizio svolto, con particolare riguardo ai dati personali degli utenti, e a darne comunicazione alle Biblioteche civiche torinesi;
    f. la Ditta fornitrice dovrà assicurare 2 giorni uomo (distinti e ulteriori rispetto alle 50 ore di cui all'articolo 1.c) di assistenza e affiancamento al nuovo gestore per fornire informazioni sulle caratteristiche delle basi dati consegnate e sulle modalità di gestione, senza alcun onere aggiuntivo.

7. Il servizio offerto deve risiedere su un cloud certificato dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale ACN. La Ditta fornitrice deve disporre almeno delle seguenti certificazioni: ISO 9001 (per la definizione dei sistemi di Gestione per la Qualità Aziendale), ISO 27001 (per la definizione dei requisiti del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni), ISO 27017 (per il controllo di sicurezza per i servizi cloud), ISO 27018 (per la definizione dei requisiti normativi relativi alla protezione delle informazioni personali identificabili - IPI - applicati in un contesto di valutazione dei rischi), ISO 22301 (per la definizione dei Sistemi di Gestione per la Continuità Operativa: resilienza organizzativa e capacità di una risposta efficace a un evento critico).

8. La Città di Torino in quanto Titolare dei dati personali gestiti per la procedura di affidamento diretto e dal sistema oggetto del presente disciplinare indica quanto segue:
    a. i dati personali presenti e raccolti per l'espletamento delle fasi di affidamento diretto per l'assegnazione del servizio saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del Regolamento UE/2016/679 (art. 6, par. 1, lettera b, c, e) e del D.Lgs. 30/06/2003, n. 196, esclusivamente nell'ambito del contratto a cui il presente Disciplinare tecnico è allegato, a tale proposito viene allegata l'Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento di cui sopra (Allegato n. 4);
    b. dai servizi descritti nel presente disciplinare discende il trattamento di dati personali degli utenti, dati soggetti al GDPR e alla normativa privacy, per il quale il soggetto affidatario del servizio sarà nominato Responsabile del trattamento dei dati in attuazione dell'art. 28 del GDPR con specifico atto;
    c. La Città di Torino, in qualità di titolare e contitolare del trattamento dei dati personali raccolti per l'erogazione dei servizi previsti dalla Carta dei servizi, ha sottoscritto un accordo di contitolarità con gli enti aderenti al Sistema Bibliotecario Integrato del Torinese - BITO. L'accordo prevede l'utilizzo di un modello condiviso dai sette poli firmatari per la nomina dei responsabili esterni del trattamento dei dati.