



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) - [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



# CONTRATTO DI SERVIZIO

## I servizi del Consorzio Sistema Bibliotecario Nord – Ovest per l'esercizio 2008 Allegato al bilancio di Previsione 2008

### OBBLIGHI DEL CONSORZIO

Per ciascun servizio sono previsti specifici report che ogni responsabile e incaricato de servizio stesso redige per la direzione e per il CDA. Tali report sono pubblicati in un apposita sezione del sito

#### 1. AUTOMAZIONE

- 1.1. Server centrali e disponibilità dell'applicativo: "Server farm" dei servizi consortili costituita da 18 server hardware e 21 virtuali: database bibliografico, Internet. Uso, manutenzione e sviluppo di tutti i programmi residenti sulle unità centrali. Utilizzo delle banche dati (opere e utenti). La disponibilità del database è garantita 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 salvo interventi di manutenzione programmata che verranno preannunciati. Le manutenzioni di tutti gli apparati a diretto servizio delle biblioteche e l'assistenza tecnica (in particolare "server farm" e linee TD) sono assicurate secondo le procedure definite dal documento allegato.
- 1.2. Rete locale di staff e degli utenti: Alle biblioteche viene assicurata la piena e totale assistenza della rete locale. Che è costituita da 546 macchine e dai dispositivi di connessione di rete (router) e di gestione delle 49 reti locali (proxy) a cui è assicurata manutenzione hardware e sistemistica. Per rendere possibile ed economica la manutenzione hardware e sistemistica il Consorzio provvederà alla standardizzazione delle configurazioni. Le biblioteche dovranno impegnarsi a garantire la predisposizione degli impianti elettrici e del cablaggio a norma. Nel corso del 2008 definire, in accordo con la Commissione tecnica (C.T.) le policy di funzionamento delle reti locali. E' previsto il proseguimento del processo di migrazione dei sistemi operativi delle macchine della rete verso open source.
- 1.3. Sostituzione programmata delle macchine: viene assicurato il costante aggiornamento dell'hardware trasferito al Consorzio nell'ambito di una pianificazione quadriennale di rotazione delle macchine. Sulla base della dichiarazione effettuata dalle biblioteche all'inizio dell'esercizio viene calcolata la quota di adesione, secondo la tabella allegata, e il programma di sostituzione delle apparecchiature. Per il 2008 si prevede la sostituzione di circa 120 macchine.
- 1.4. Linee di trasmissione dati: è assicurato il collegamento per tutte le biblioteche con linee a banda larga per ogni biblioteca. Nel corso del 2008 si procederà al raddoppio delle linee per le Biblioteche "Grandi" Attualmente sono in gestione al Consorzio 60 linee di trasmissione dati. Il Consorzio garantisce la continua analisi del mercato per assicurare alle biblioteche le soluzioni migliori in termini di rapporto qualità / prezzo rispetto alle offerte. Il Consorzio garantisce, inoltre, la gestione diretta di tutte le chiamate di guasto ai fornitori di connettività assicurando adeguata presenza e pressione sugli stessi per limitare al massimo le interruzioni dei servizi.





- 1.5. Accesso a Internet per biblioteche e bibliotecari: viene assicurata la totale e piena accessibilità dei bibliotecari alla rete Internet considerata elemento indispensabile per la fornitura dei servizi di informazione e reference agli utenti.
- 1.6. Accesso a Internet per gli utenti: viene garantito l'accesso a Internet per gli utenti secondo le regole e tariffe stabilite dal Consiglio d'Amministrazione sentiti gli orientamenti dei bibliotecari e delle Amministrazioni comunali. Per la navigazione degli utenti viene assicurata la gestione di tutte le regole e condizioni previste dalla normativa corrente attraverso la disponibilità di software per il riconoscimento degli utenti e per la registrazione dei log di navigazione.
- 1.7. Posta elettronica per i bibliotecari: a tutto il personale operante nelle biblioteche viene assicurato un account di posta elettronica sul dominio del Consorzio (csbno.net) con server appositamente predisposti. Attraverso questo servizio viene assicurata continuità e qualità della comunicazione elettronica. L'utilizzo di domini di posta non direttamente gestito dal Consorzio non consente di assicurare la stessa qualità funzionale. Attualmente sono gestiti 385 caselle di posta con un'occupazione di circa 50 Giga di spazio su disco.
- 1.8. Opac per interrogazione ed interazione con il catalogo: sul sito, attraverso l'applicativo della biblioteca, è presente l'Opac Web aggiornato on-line. Il Consorzio garantisce le funzionalità per l'utente finale che includono la possibilità di prenotazione diretta dei documenti, consultazione del proprio stato del prestito/prenotazione, rinnovo dei propri prestiti, iscrizione da remoto, sistemi di comunicazione per via elettronica, funzioni di ricerca avanzata per produzione di bibliografie.
- 1.9. Sito Internet del Consorzio e delle biblioteche: viene costantemente assicurato l'aggiornamento del sito Internet del Consorzio destinato ai bibliotecari e agli utenti. L'aggiornamento viene effettuato a cadenza settimanale. L'accesso al sito è assicurato con una banda di 10 Mb e lo spazio a disposizione è di oltre 10 Giga disco. Il sito garantisce la disponibilità della documentazione e delle informazioni relative al lavoro ed al ruolo dei bibliotecari. Il sito ospita anche le pagine delle biblioteche.

## 2. BIBLIOTECA

- 2.1. Servizi di comunicazione con gli utenti: per assicurare adeguato sviluppo ai servizi di rete e di comunicazione con gli utenti nel corso dell'anno verranno realizzati tre blog rivolti agli utenti su temi richiesti dagli utenti stessi e per i quali sia presente la competenza tra i bibliotecari. Saranno inoltre coltivate le relazioni con specialisti (utenti, professionisti, insegnanti, ecc.) per un supporto negli acquisti e nelle iniziative.
- 2.2. Servizi di comunicazione e relazione con i bibliotecari: per assicurare la reale costruzione della comunità professionale, indispensabile per fornire qualità e continua crescita al sistema, viene assicurata la disponibilità di blog per i bibliotecari per la discussione dei principali temi professionali e per l'assunzione di decisioni comuni. Assistenza al funzionamento della Commissione Tecnica e del Comitato ristretto: il Consorzio opera in termini di assistenza tecnica per i bibliotecari predisponendo sedi ed attrezzature e supportando la presidenza della Commissione stessa. E' assicurato inoltre il supporto e lo sviluppo dei gruppi di interesse dei bibliotecari. In particolare
  - Gruppo Ragazzi
  - Gruppo di coordinamento acquisti
  - Gruppo di promozione della lettura
  - Altri che verranno richiesti nel corso dell'anno





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) – [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



2.3. Interlibrary Loan ILL: nel corso del 2008 il Consorzio effettuerà un'indagine tra i responsabili delle biblioteche del Csbno sui servizi di ILL resi dalle biblioteche del CSBNO e sulle aspettative di servizio. Sulla base del risultato si progetterà e si sperimenterà il servizio di prestito interbibliotecario esterno alla propria rete (ILL InterLibrary Loan) attraverso la stipula di accordi con altri sistemi e biblioteche lombarde, con reti nazionali di scambio, la definizione di procedure interne di funzionamento e la formazione dei bibliotecari addetti ai servizi di reference. In un primo tempo si attuerà una procedura manuale per tale attività; nella successiva release del software si integrerà tale servizio all'interno dell'applicativo.

2.4. Applicativo: Con l'avvio del nuovo applicativo (Clavis) verranno messe in atto tutte quelle attività utili a rendere sempre più aderente e corrispondente alla nostra realtà questo prodotto.

- Si prevede la realizzazione di materiale di comunicazione rivolto agli utenti e ai cittadini
- Si renderà conto e si pubblicherà la lista delle richieste di modifiche e lo stato di attuazione
- Si terrà costantemente aggiornato il manuale
- Si terranno momenti periodici di aggiornamento e confronto con i bibliotecari.
- Si procederà all'analisi e alla fase di test per poter rendere operativi nelle nuove release i seguenti moduli
  - Funzione acquisti
  - Procedura periodici
  - ILL con definizione del protocollo di funzionamento delle biblioteche
  - Vendita diretta di libri agli utenti
  - Cruscotto acquisti e scarti

Si prevede la realizzazione di una indagine di Customer Satisfaction dopo sei mesi dall'avvio del nuovo applicativo.

2.5. Servizi vari per le biblioteche: Fornitura di tessere, barcode per documenti e lettere di sollecito.

### 3. SUPPORTO AL FUNZIONAMENTO DELLE BIBLIOTECHE

3.1. Supporto alle biblioteche: Il Consorzio assicura alle biblioteche, dietro specifico compenso, supporti per le aperture straordinarie dei servizi, aperture serali, sostituzioni e progetti speciali. Nel corso dell'anno verrà predisposto un progetto per la revisione delle modalità di erogazione del servizio trasformando gli incarichi generici in progetti di gestione. I Comuni interessati potranno aderire acquistando parti di servizio in base alle proprie necessità.

3.2. Gestione diretta di biblioteche: Viene garantita alle Amministrazioni interessate, , dietro specifico compenso, la gestione diretta dei servizi della biblioteca con personale appositamente formato. All'interno di queste realtà si renderanno operativi gradualmente alcuni dei progetti di innovazione del servizio:

- 1: Lay-Out e Organizzazione dei Materiali
- 2: Frequenza di rinnovamento dell'offerta documentaria
- 3: Scarto e magazzino centralizzato
- 4 : Coordinamento Acquisti
- 5: Vendita documenti (libri e audiovisivi)
- 6: Razionalizzazione di backoffice di preparazione dei documenti
- 7: Nuove tecnologie
- 8: Centralino Unificato – Reference Telefonico
- 9: Punti informativi e di contatto





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) – [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



- 10: Educazione Permanente
- 11: Visite d'arte, mostre, gite
- 12: Biglietteria Teatrale
- 13: Biblioteca e scuola
- 14: Rapporto con gli operatori economici del territorio
- 15: Orari di servizio e di razionalizzazione del personale
- 16: Eventi Culturali
- 17: Comunicazione – Accoglienza
- 18: Community degli utenti
- 19: Reference turistico e amministrativo
- 20: Storia Locale

3.3. Selezione del personale : Verrà realizzata una procedura, disponibile sul sito del CSBNO, per la raccolta e tenuta dei curriculum. Nell'arco del 2008 verranno effettuate due selezioni per la formazione di una graduatoria dalla quale attingere per la scelta del personale.

3.4. Formazione – Aggiornamento – Motivazione del personale : Si prevede la realizzazione di corsi di formazione e di momenti di aggiornamento per il personale che opera a supporto delle biblioteche e nelle biblioteche che vengono gestite direttamente. Si attiveranno anche momenti di confronto e di indagine ( Focus group, interviste , ecc) per meglio analizzare le motivazioni e le aspettative del personale nei confronti delle attività svolte e dei servizi nelle biblioteche

#### 4. ACQUISTO COORDINATO

Il Consorzio riconosce all'attività di acquisto coordinato una grande rilevanza ai fini della razionalizzazione delle risorse documentarie e della qualità dei servizi all'utenza.

Le risorse di acquisto delle biblioteche sono relative alle quote trasferite dai Comuni nella quota di adesione e alle risorse che ciascun Comune impegna autonomamente con il proprio bilancio.

Gli investimenti di materiale documentario effettuati con parte delle quote di adesione costituiscono il patrimonio del Consorzio, rimangono di sua proprietà e vengono trasferiti alle biblioteche in comodato d'uso gratuito.

Le quote di pertinenza di ciascuna biblioteca dovranno essere totalmente esauriti entro l'esercizio.

Gli acquisti effettuati dalle singole biblioteche possono essere gestiti autonomamente oppure affidati al Consorzio che li trasferisce in proprietà con regolare fattura.

Tutto il patrimonio acquisito dalle biblioteche in qualsiasi forma costituisce la fonte documentaria per gli utenti del territorio, per tale ragione è necessario che gli acquisti vengano effettuati nell'ambito di politiche condivise secondo le indicazioni della carta delle collezioni.

In ogni caso la responsabilità di scelta dei materiali spetta al responsabile di ogni singola biblioteca che può delegarla ad altre biblioteche o al Consorzio stesso.

Il Consorzio garantisce i seguenti servizi:

- assistenza amministrativa: mensilmente vengono consegnate alle biblioteche la situazione di spesa e disponibilità delle quote di propria pertinenza e le fatture per gli eventuali acquisti effettuati con risorse del proprio bilancio;
- assistenza logistica: il Consorzio provvede al ritiro e consegna di tutti i materiali acquistati attraverso i propri canali di rifornimento;
- assistenza organizzativa: il Consorzio provvede al disbrigo delle pratiche organizzative relative a cambi, resi, copie guaste, ecc.;





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) – [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



- assistenza informativa: il Consorzio provvede a redigere per tutte le informazioni bibliografiche segnalate e messe a disposizione dall'applicativo dell'attuale fornitore Leggere S.r.l. note di analisi dell'Opac (per ogni informazione si segnalerà se il titolo è già presente, in quante copie e in quali localizzazioni, e se non presente una sintetica indicazione di presenza dell'autore);
- assistenza professionale: il Consorzio provvederà ad indire tutti gli incontri del gruppo di coordinamento acquisti, coordinando le riunioni con il proprio responsabile dei servizi biblioteconomici sia per attuare pienamente le indicazioni della carta delle collezioni che per sperimentare eventuali nuove e più efficaci forme di acquisto coordinato. Inoltre il Consorzio provvederà ad organizzare incontri con esperti di settore per fornire e migliorare gli strumenti di scelta.

L'effettuazione degli acquisti in maniera centralizzata garantisce alle biblioteche riduzione dei costi di gestione e semplificazione amministrativa: sarà compito del Consorzio selezionare i centri di acquisto al fine di garantire alle biblioteche efficacia, economicità (nei termini di un corretto rapporto costi / benefici) e rapidità di acquisizione dei materiali. Particolare attenzione dovrà essere posta alla collaborazione con altre reti bibliotecarie.

Nella quota complessiva dovranno essere compresi gli acquisti di materiale documentario (libri e audiovisivi) relativi a:

- acquisto best sellers
- progetto nati per leggere
- patrimonio comune della biblioteca digitale
- altri progetti proposti dalla Commissione tecnica nel corso dell'anno

I documenti così acquistati entreranno, comunque, nel patrimonio complessivo delle biblioteche del Consorzio.

Le quote per ciascun progetto saranno definite dalla C.T., entro il primo trimestre, che le approverà con apposita votazione secondo il regolamento della C.T.

Le quote così stabilite saranno gestite direttamente dai gruppi specifici (acquisti, Nati per leggere, Biblioteca Digitale e altri da definirsi).

Le biblioteche potranno affidare al Consorzio, previa riduzione del tasso di sconto sull'acquisto dei documenti, il trattamento degli stessi (bollatura, etichettatura, aggregazione, cartellinatura). Il consorzio organizzerà il servizio al raggiungimento di un numero adeguato di biblioteche che gli affideranno l'incarico.

## 5. BIBLIOTECA DIGITALE

5.1. Il Consorzio, al fine di arricchire e completare l'offerta informativa agli utenti sviluppa un servizio per la biblioteca digitale che prevede:

- Realizzazione di corsi di formazione per gli operatori che erogheranno il servizio
- Installazione di una piattaforma Hardware e Software per la gestione dei documenti digitali
- Connessione con l'Opac per la più ampia reperibilità dei documenti digitali
- Organizzazione di un gruppo di acquisti e selezione dei documenti digitali.

Le attività di reperimento dei materiali saranno effettuate utilizzando parte delle risorse di acquisto di cui al punto 4 e selezionando materiali disponibili gratuitamente sulla rete. L'acquisizione dei documenti sarà definito nell'ambito della "Carta delle Collezioni".





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) – [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



## 6. BIBLIOTECA CENTRALE DI PRESTITO (BCP)

6.1. Biblioteca di deposito: Il Consorzio ha costituito negli ultimi anni la biblioteca centrale di Prestito (BCP), con il materiale acquisito direttamente da consorzio. Le biblioteche verseranno i propri materiali secondo le regole che nel corso dell'anno saranno stabilite dalla C.T. . Le biblioteche potranno anche ottenere in deposito nella propria sede i documenti presenti nelle BCP sulla base di specifici progetti di valorizzazione. Tutti i documenti presenti nella BCP saranno accessibili agli utenti e ai Bibliotecari attraverso l'OPAC

6.2. Biblioteca Professionale (BP): Il Consorzio cura il mantenimento e lo sviluppo di una biblioteca professionale disponibile per i bibliotecari e per gli utenti. Nell'ambito dei progetti di riorganizzazione delle risorse bibliografiche (Carta delle Collezioni) la BP potrà anche assorbire i documenti sparsi nelle singole biblioteche. La BP potrà anche essere ospitata in una delle biblioteche associate. Con l'avvio di Clavis l'home page della BP ospiterà la presentazione delle novità acquisite

6.3. Revisione del Patrimonio: Il Consorzio mette a disposizione delle biblioteche una risorsa professionale specializzata (Responsabile della BCP) per organizzare i progetti di revisione de patrimoni sulla base delle indicazioni definite nella Carta delle Collezioni. Le biblioteche che accederanno a tali programmi dovranno mettere a disposizione le risorse operative e/o finanziarie necessarie. Obiettivo di questo anno è la realizzazione di un progetto operativo che preveda la revisione in più anni di tutto il patrimonio del Consorzio e l'avvio in 3/ 5 biblioteche di attività di revisione

## 7. CARTA DELLE COLLEZIONI

7.1. Il livello raggiunto nell'integrazione dei servizi è tale da rendere inefficace la predisposizione della Carta delle collezioni per singola biblioteca. Il consorzio garantisce la redazione di un documento complessivo che definisca:

- Profilo di Comunità – definizione e descrizione socio-demografica del territorio del CSBNO
- Analisi del Patrimonio e della sua attuale capacità di risposta ai bisogni degli utenti e dei cittadini
- Definizione degli obiettivi da raggiungere singolarmente e complessivamente
- Preparazione di tabelle con indicazione delle prospettive di sviluppo quantitativo e qualitativo (Conspectus) delle singole sezioni
- Sistema di controllo dei risultati

Tutte le scelte verranno effettuate da un gruppo di lavoro che integrerà le risorse professionali del Consorzio con bibliotecari indicati dalla C.T. Tutte le scelte dovranno essere approvate dalla C.T.

## 8. CATALOGAZIONE.

8.1. Catalogazione corrente: attraverso la partecipazione all' Associazione "Biblioteche insieme", il Consorzio garantisce la catalogazione preventiva e totale di tutte le novità (circa 16.000) librerie pubblicate dal mercato editoriale e che interessano le biblioteche di pubblica lettura. I record saranno disponibili sulla rete prima dell'arrivo dei documenti alle biblioteche. Tutti i record, inoltre, saranno corredati da digitalizzazione della copertina, dell'indice (per i saggi), dal frontespizio e dalla presentazione editoriale.





- 8.2. Catalogazione accessioni: materiale non antecedente al 1990 proveniente dalle biblioteche che si qualifica come accessione (senza essere novità, materiale pregresso, proveniente anche da editori particolari, materiale scolastico e di linguistica, materiale non in lingua italiana) verrà catalogato recuperando dalla rete le informazioni bibliografiche disponibili. Il materiale residuo non disponibile in rete sarà appositamente trattato
- 8.3. Catalogazione multimediale : il materiale dovrà essere inviato per la catalogazione al Consorzio che garantisce il trattamento di 400 unità al mese (non cumulabili) per tutte le biblioteche.
- 8.4. Il Consorzio non garantisce, se non per specifico incarico oneroso, il trattamento del materiale locale o di fondi speciali. La catalogazione viene effettuata sulla base degli standard finora utilizzati usufruendo dei nuovi aggiornamenti in corso. L'eventuale modifica di tali standard sarà subordinata alle indicazioni emesse dalla Provincia di Milano e dalla Regione Lombardia.
- 8.5. Manutenzione del catalogo: Il Consorzio garantisce il servizio di cura e manutenzione del catalogo ai fini della sua omogeneità. In quest'anno, con il passaggio al nuovo applicativo, si garantisce il trattamento del materiale non ancora reso omogeneo in particolare:
- Attività di completamento delle schede bibliografiche attraverso il confronto con la base dati di SBN
    - Per quanto riguarda le schede bibliografiche incomplete, ma dotate di numero ISBN, è possibile, in fase di migrazione finale della base dati dal formato MARC al formato UNIMARC, effettuare una ricerca automatica sulla base dati SBN e sostituire le registrazioni incomplete del sistema con quelle (che si presuppongono maggiormente complete) di SBN.
  - Attività di schiacciamento automatico di notizie identiche
    - Stabiliti i criteri con cui si definiscono "identiche" due o più notizie bibliografiche o due o più record di autorità, si procederà allo schiacciamento automatico sulla prima. Per le notizie bibliografiche, i criteri di identità possono essere: Titolo, autore principale, editore, anno e edizione (se esiste).
  - Attività di schiacciamento automatico di notizie identiche e di authority identiche
  - Attività per rendere migliore l'efficacia delle registrazioni bibliografiche in OPAC.
    - Al fine di migliorare la fruizione delle notizie bibliografiche in OPAC, dove possibile, si procede alla importazione dalle basi dati commerciali o editoriali dei seguenti dati: immagine della copertina, abstract editoriale
- 8.6. Catalogazione e digitalizzazione del materiale di Storia Locale: come da punto 8.4 il Consorzio non garantisce, se non per specifico incarico oneroso, il trattamento del materiale locale. Ma grazie ai finanziamenti che si ricercheranno anche tramite il Bando 2008 per la realizzazione di interventi in materia di servizi culturali di biblioteche di Enti locali o di interesse locale (L.R 14 dicembre 1985.N. 81) è possibile prevedere la realizzazione un centro collettivo di documentazione anche virtuale inerente la storia locale con apposita catalogazione e digitalizzazione di alcuni dei materiali documentari inerenti messi a disposizione da enti, persone, associazioni pubbliche e private, aziende, finalizzato alla pubblica fruizione delle informazioni. Questo progetto è già in fase di attuazione da parte delle biblioteche di Rho Villa Burba, Rho popolare e LAiante.

## 9. PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO / LOGISTICA

- 9.1. Il Consorzio garantisce la consegna diretta dei materiali impegnandosi a:
- assicurare i passaggi del proprio personale (o chi per esso incaricato) per il ritiro e la consegna dei documenti secondo la tabella allegata;





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) – [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



- provvedere allo smistamento dei documenti;
- fornire i materiali necessari all'espletamento del servizio es. ceste per il trasporto dei documenti e custodie per la protezione dei cd.

9.2. Il Consorzio assicura la spedizione indirizzata alle altre biblioteche di tutti i materiali che ogni biblioteca intende distribuire

9.3. Il Consorzio assicura ai Comuni, dietro specifico compenso, i servizi di consegna plichi e documenti a Milano e nel territorio del Consorzio Stesso

## 10. BIBLIOTECHE SCOLASTICHE

Il consorzio assicura alle biblioteche scolastiche attualmente aderenti i seguenti servizi

10.1. Progetto Punto prestito:

- consultazione OPAC
- procedure per il prestito interbibliotecario
- informazione sulle iniziative culturali del territorio

10.2. Progetto Punto di Prestito avanzato:

- catalogazione attraverso la cattura delle informazioni bibliografiche presenti sulla rete
- automazione del prestito locale
- consultazione OPAC
- procedure per il prestito interbibliotecario
- informazione sulle iniziative culturali del territorio

10.3. Progetto Biblioteche scolastiche:

- catalogazione attraverso la cattura delle informazioni bibliografiche presenti sulla rete
- catalogazione retrospettiva (prevista a pagamento come indicato in Convenzione)
- automazione del prestito
- procedure per il prestito interbibliotecario
- consultazione OPAC
- statistiche ed andamento servizio
- informazione sulle iniziative culturali del territorio

Nel corso del 2008 verranno contattate per promuovere i tre progetti le seguenti istituzioni scolastiche

- 99 scuole materne
- 122 scuole elementari
- 50 scuole medie
- 35 scuole superiori

Nel 2008 verranno sviluppati progetti di formazione delle utenze scolastiche (studenti ed insegnanti) per fornire strumenti di navigazione ed utilizzo della rete bibliografica del Consorzio. Inoltre verranno realizzati progetti di fornitura generalizzata di tessere di adesione agli studenti delle scuole superiori la cui biblioteca è collegata al Consorzio. A tutte le scuole del territorio verranno periodicamente inviate proposte di promozione della lettura e di laboratori per incentivare l'utilizzo della biblioteca.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) - [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



Inoltre nel corso de 2008 il Consorzio parteciperà al progetto provinciale di organizzazione e sviluppo delle biblioteche scolastiche

## 11. FORMAZIONE

La Formazione è il settore del Consorzio che realizza tutte le attività di formazione ed aggiornamento per il personale del Consorzio stesso, per i bibliotecari ed i collaboratori e per gli utenti.

Il Consorzio nel 2006 ha ottenuto da DNV la certificazione di qualità per questa funzione ed ha superato la prima revisione del 2007: anche per questa ragione tutte le attività formative precedentemente distribuite in settori diversi (informatico per i corsi di informatica, Catalogazione per i corsi di catalogazione, Biblioteca per i corsi per bibliotecari, ecc.) dal 2008 sono riunite nel settore Formazione.

I soggetti a cui il settore Formazione del Consorzio rivolge i propri servizi sono:

- dipendenti e collaboratori, compresi i collaboratori che operano nelle biblioteche
- bibliotecari
- utenti
- aziende, Comuni, altri soggetti pubblici o economici

Il settore Formazione opera in stretta connessione con gli altri settori del Consorzio cogliendo le competenze specifiche relative ai singoli progetti e/o argomenti (informatica, catalogazione, biblioteca digitale, ecc.) ma organizzando direttamente gli interventi formativi.

Per il 2008 sono indicati i seguenti obiettivi:

### 11.1. Dipendenti

Realizzazione di sessioni di aggiornamento a cadenza quindicinale (2 ore circa per ogni sessione più 2 ore di lavoro individuale) sui seguenti argomenti:

- Strumenti di produttività individuale (trattamento testi, tabelle, ecc.)
- Logiche di gestione ed archiviazione dei dati
- Criteri e sistemi di lavoro cooperativo
- Approfondimento delle problematiche relative alla natura giuridica del Consorzio e ai suoi sistemi di funzionamento
- Problematiche relative al funzionamento ed ai vincoli dei Comuni

Le sessioni di aggiornamento verranno organizzate utilizzando le competenze interne del Consorzio.

### 11.2. Collaboratori

Oltre alla riproposizione delle sessioni di aggiornamento realizzate per i dipendenti si prevede l'organizzazione di uno specifico corso relativo alla gestione innovativa delle biblioteche.

Le sessioni di aggiornamento e il corso verranno organizzati utilizzando le competenze interne del Consorzio.

### 11.3. Bibliotecari

Il Settore coordinerà, organizzandolo all'interno delle biblioteche del Consorzio, l'offerta formativa gratuita proveniente da Provincia e Regione.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) - [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



Sarà portato a termine il progetto avviato nel 2006 di rilevazione delle attività / competenze. Il rapporto finale sarà presentato alla C.T. che valuterà e suggerirà i percorsi formativi e di aggiornamento futuri.

Nel corso del 2008 saranno effettuati interventi formativi sull'applicativo CLAVIS rivolti al gruppo di tutor che avrà il compito di riportarli a tutti i bibliotecari nell'ambito di ogni biblioteca.

Le risorse di formazione saranno anche esterne al Consorzio.

Il Consorzio predisporrà, nel 2008 entro il mese di aprile, un piano di formazione per i bibliotecari da sottoporre ad approvazione della C.T.

Il Consorzio potrà organizzare, dietro specifico compenso, momenti formativi personalizzati per singola biblioteca finalizzati alla crescita ed all'aggiornamento delle competenze professionali degli operatori.

#### 11.4. Utenti

Proseguirà e verrà incrementata l'organizzazione di corsi (a pagamento) rivolti agli utenti ed effettuate nelle strutture gestite direttamente dal Consorzio o nelle altre biblioteche. L'obiettivo per il 2008 è quello di realizzare almeno 50 corsi.

#### 11.5. Aziende, Comuni, altri Enti Pubblici o privati

## 12. PROMOZIONE DELLA LETTURA

La promozione della lettura effettuata collegialmente dall'insieme delle biblioteche ha un'efficacia molto più elevata di quella di ogni singola realtà: per questa ragione il consorzio mette a disposizione della comunità dei bibliotecari spazi e risorse organizzative al fine di raggiungere un obiettivo di massima efficacia.

Nel 2008 il Consorzio supporterà dal punto di vista organizzativa e con risorse di bilancio, la Commissione tecnica (C.T.) o un eventuale gruppo di promozione della lettura che potrà essere appositamente costituito, per lo svolgimento dei seguenti progetti già realizzati negli scorsi anni:

- Leggere in tutti i sensi
- SuperLettore
- Nati Per Leggere
- Piccoli Editori

Nel corso dell'anno potranno trovare spazio altre iniziative che la C.T. riterrà di sviluppare

La C.T. approverà un piano delle iniziative che esplicherà anche le partecipazioni delle singole biblioteche.

## 13. STATISTICHE

Sono garantiti i seguenti servizi:

- Produzione mensile ed annuale delle statistiche standard di servizio.
- Raccolta ed elaborazione dei dati statistici regionali
- Monitoraggio costante delle esigenze delle biblioteche per stabilire quali statistiche standard siano utili e necessarie al loro funzionamento
- Effettuazione fino a 2 estrazioni mensili straordinarie di dati sulla base delle richieste delle biblioteche
- Realizzazione di sistemi di monitoraggio del grado di soddisfazione delle biblioteche per i servizi di Consorzio.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) – [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



- Produzione e presentazione pubblica degli indicatori di servizio secondo le “Linee Guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane” dell’AIB.

Il Consorzio organizza incontri di valutazione ed analisi delle statistiche al fine di identificare le strategie comuni di miglioramento dei servizi.

#### 14. ARCHIVI

Il Consorzio offre ai Comuni, dietro specifico compenso, i seguenti servizi:

- Coordinamento
- Consulenza e Informazioni di carattere legislativo e normativo
- Formazione
- Riordini, inventariazione e servizi di salvaguardia Sezione di Deposito e Sezioni storiche Archivi Comunali

Risulta evidente la rilevanza strategica della consulenza archivistica offerta dal CSBNO. Si tratta non soltanto di un’azione di gestione ma di “governo”, poiché prevede il coordinamento e il controllo diretto nell’archivio in formazione.

In questa prospettiva si pongono le basi, nel rispetto delle disposizioni legislative e gli standard di qualità, per un servizio che ha come obiettivo la gestione integrata degli archivi dal protocollo generale all’archivio storico.

#### 15. PUBBLICITA’

Il Consorzio garantisce il mantenimento e lo sviluppo della rete di comunicazione pubblicitaria sviluppata nel corso del 2004 / 2005. In particolare garantisce la continua ricerca di soggetti disponibili a sostenere le biblioteche nelle loro attività in una logica evoluta di ricerca di finanziamenti.

Inoltre il Consorzio, confermando i valori di cui la biblioteca è portatrice, svilupperà la ricerca di comunicazione sociale, culturale e no-profit da collocare nelle biblioteche.

#### 16. SERVIZI CULTURALI

Il Consorzio proseguirà anche nel corso del 2008 la sperimentazione di nuovi servizi culturali, svolti a pagamento, a favore delle biblioteche. In particolare

- 16.1. Servizio ticketing: per le biblioteche che saranno disponibili ad accettarlo verrà messo a disposizione un servizio centralizzato di prenotazione e vendita di biglietti teatrali. Il Consorzio si farà carico di tutti gli aspetti tecnico – amministrativi consentendo alle biblioteche di svolgere il servizio a favore degli utenti a costi contenuti e con procedure semplificate
- 16.2. Servizi Visite culturali: analogamente a quanto organizzato da alcune biblioteche e nella logica dell’abbattimento dei costi mediante le economie di scala, il consorzio organizzerà nel 2008 un programma di gite e visite d’arte che le biblioteche potranno mettere a disposizione dei propri utenti.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) – [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



## 17. AMMINISTRAZIONE E SERVIZI GENERALI

L'Amministrazione – servizi generali garantisce il corretto funzionamento di tutte le attività del Consorzio. In particolare assicura:

- la trasparenza e comprensibilità dei fatti amministrativi attraverso il controllo di gestione e la pubblicazione degli atti
- la pronta emissione dei documenti contabili ed amministrativi (fatture, solleciti, comunicazioni varie)

I Report documenteranno tempi e modalità di emissione delle diverse tipologie di documenti

## 18. SERVIZI GENERALI E DI STAFF

18.1. Comunicazione: vengono garantiti i servizi di informazione e comunicazione relativi alle attività effettuate dal Consorzio. In particolare viene assicurata la produzione della newsletter quindicinale "CSBNOTizie" indirizzata ad amministratori e bibliotecari. Vengono, inoltre assicurate le comunicazioni alla stampa locale e nazionale relative alle principali iniziative organizzate in collaborazione con le biblioteche.

18.2. Certificazione di qualità:

18.3. Consulenza (nuove sedi, progetti biblioteconomici): collaborazione per la realizzazione di progetti biblioteconomici in occasione di nuove costruzioni o di ristrutturazioni di sedi.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) - [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



## OBBLIGHI DEI COMUNI E DELLE BIBLIOTECHE

(Gli impegni riprendono la numerazione del Contratto di Servizio)

1.0 – Garantire la riservatezza delle password personali e delle informazioni aziendali relative all'infrastruttura tecnologica.

1.2 – Garantire l'accesso del personale tecnico del Consorzio a tutte le installazioni delle reti locali per i servizi di assistenza, installazione e aggiornamento di tutti gli apparati e macchine e contestualmente Impedire accessi non autorizzati

1.2 – Utilizzare i servizi di assistenza tecnica secondo le istruzioni allegate al presente Contratto di Servizio.

1.2 – Attenersi alle istruzioni dell'Ufficio Tecnico per la configurazione delle macchine della rete locale e per il caricamento di programmi e per la gestione dei dati locali.

1.4 – Utilizzare le linee di Trasmissione Dati esclusivamente per le finalità del servizio.

1.5 – Utilizzare gli accessi Internet, la posta elettronica e le mailing list esclusivamente per le finalità del servizio.

1.6- Rispettare il numero minimo di stazioni a disposizione degli utenti secondo il seguente schema:  
biblioteche piccole: 4 stazioni + 1 stampante  
biblioteche medie: 8 stazioni + 1 stampante  
biblioteche grandi: 12 stazioni + 2 stampanti

1.6 - Garantire l'accesso Internet agli utenti secondo le modalità stabilite dall'apposito regolamento.

1.7 - Utilizzare gli indirizzi di posta elettronica assegnati dal Consorzio per la comunicazione nell'ambito consortile.

1.8 Dare massima informazione e diffusione all'OPAC facilitando e promuovendo l'accesso degli utenti e raccogliendo in ogni occasione gli indirizzi di posta elettronica degli utenti.

1.9 - Garantire il completamento e l'aggiornamento della home page della biblioteca inserendo correttamente le informazioni necessarie, gli orari di apertura e le notizie sulle iniziative.

2.1 – Dare la massima informazione ai blog e agli altri sistemi di partecipazione degli utenti promuovendo attivamente l'accesso degli stessi.

2.2 - Partecipare agli incontri dei gruppi di interesse e lavoro ai quali fa parte la propria biblioteca.

2.4 - Applicare le regole comuni per l'attuazione dei servizi così come proposte dalla C.T.

2.5 - Assicurare quindicinalmente la spedizione dei solleciti secondo lo schema predisposto dal Consorzio per tutte le biblioteche.

3.1 – In caso di richiesta al Consorzio di supporto per l'apertura o per il funzionamento le biblioteche si impegnano ad individuare servizi interi o loro parti da affidare al Consorzio stesso.

3.1 e 3.2 – Anticipare, in caso di affidamento di incarichi, al Consorzio le risorse finanziarie necessarie alla gestione dei progetti.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) - [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



4.0 - Partecipare al gruppo di acquisto coordinato o in alternativa delegare un'altra biblioteca o il Consorzio per la funzione.

4.0 – Nell'esecuzione dell'acquisto relativo alla quota parte delle quote di adesione impegnarsi ad utilizzare esclusivamente i fornitori selezionati dal Consorzio.

4.2 – Per la parte di acquisto extra-quota impegnarsi ad effettuare i pagamenti entro i termini previsti dai documenti contabili (Fatture).

5.0 – Partecipare al progetto della Biblioteca Digitale con le proprie risorse di acquisto secondo quanto stabilito dalla C.T., con il proprio personale partecipando ai corsi di formazione e al gruppo di lavoro.

6.0 – Depositare nella biblioteca centrale di prestito i materiali che rientrano nelle caratteristiche del documento di progetto che sarà approvato dalla C.T.

7.0 - Attenersi alle indicazioni della carta delle collezioni nella definizione dei propri acquisti.

8.0 Attenersi alle indicazioni / disposizioni dell'Ufficio di catalogazione per quanto riguarda il trattamento delle informazioni bibliografiche.

9.0 - Garantire giornalmente l'evasione della lista delle richieste di prestito e pendenti a carico della propria biblioteca.

9.1 - Garantire l'accesso al personale addetto al Prestito interbibliotecario anche negli orari di chiusura della biblioteca.

10.0 – Facilitare il contatto e il rapporto con le istituzioni scolastiche del proprio territorio al fine di ampliare il loro coinvolgimento nella rete bibliotecaria del Consorzio.

11.3 – Partecipare ai progetti di formazione del personale bibliotecario secondo i progetti approvati dalla C.T.

11.4 – Facilitare e promuovere l'organizzazione di iniziative di formazione da parte del Consorzio nelle proprie biblioteche.

12.0 – Partecipare al gruppo di interesse sulla promozione della lettura (o delegare il Consorzio a parteciparvi) promuovendo le iniziative condivise dalla C.T. alle quali si intende aderire

13.0 – Consultare mensilmente le statistiche e partecipare agli incontri di valutazione per l'identificazione di strategie comuni di miglioramento dei servizi.

14.0 – Facilitare e promuovere il conferimento al Consorzio di incarichi di consulenza e riordino degli archivi storici e correnti da parte degli uffici competenti se diversi dalla biblioteca.

15.0 – Partecipare ad uno o ad entrambi dei circuiti comunicativi predisposti dal Consorzio (pubblico o commerciale) rispettando le indicazioni per l'esposizione e la distribuzione dei materiali.

17.0 - Versare almeno 3/12 della quota di adesione entro marzo e il saldo entro giugno di ogni anno.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) - [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



## ALLEGATI

### SUPPORTO TECNICO CSBNO

#### Ambito del servizio

Il Supporto tecnico CSBNO garantisce l'assistenza sui servizi di rete a livello di server farm (per esempio disponibilità applicativo principale, catalogo webopac, posta elettronica,) e a livello di LAN locale di ogni biblioteca.

A livello di biblioteca sono coperti dal servizio di assistenza gli **apparati di connettività** (router , proxy/gateway internet, switch), i **client** e le **stampanti** affidate alla manutenzione diretta CSBNO. Queste macchine, indipendentemente dalla proprietà, sono gestite con piena responsabilità ed autonomia dal CSBNO e sono chiaramente contrassegnate.

#### Modalità di gestione

Per un più efficiente gestione del servizio il CSBNO ha adottato il sistema di gestione richieste OTRS. Open Ticket Request System (OTRS) è un sistema Open Source sviluppato per l'ottimizzazione e la corretta gestione di un servizio rivolto a utenti/clienti, in particolare servizi di help desk, per rispondere al meglio all'aumento delle richieste sia telefoniche che email, che cartacee. Il sistema permette un controllo di gestione accurato mantenendo al contempo un forte orientamento alla soddisfazione del cliente/utente. Con questo sistema di Trouble Ticket, che mantiene traccia in modo organizzato dei casi trattati, è possibile gestire in maniera più rapida e veloce le richieste in arrivo permettendo ad ogni operatore l'identificazione univoca delle segnalazioni stesse: ogni operatore seguirà infatti l'inizio di un caso e il suo evolversi.

L'iter di ogni pratica aperta viene seguito con facilità sia dagli operatori sia dai loro responsabili sia dai clienti, che possono seguirne l'evoluzione al livello di dettaglio desiderato. Ogni iter va a costituire una conoscenza documentata rintracciabile all'interno di un sistema di informazioni organizzate che accrescono man mano il sapere esplicito della struttura. L'utilizzo di un sistema come OTRS permette inoltre un efficace triage delle richieste di intervento e riduce la possibilità di trascurare interventi ad alto carattere di urgenza a causa dell'elevato numero di chiamate.

Oltre che dal Supporto del CSBNO, che lo sta utilizzando in maniera sempre più estesa, OTRS è utilizzato da grandi compagnie come General Motors, Daimler Chrysler o Deutsche Lufthansa AG, da enti come la NASA, l'ESA, il Ministero degli Affari Esteri Tedesco, l'Istituto di Informatica e Telematica del CNR, da varie università nel mondo e da un crescente numero di piccole o medio grandi aziende.

#### Utilizzo delle attrezzature

Il Sistema Bibliotecario Nord Ovest dispone di una rete geografica di dimensioni rilevanti. Tutti i Comuni che appartengono al Sistema partecipano alle spese di questa struttura, in parte indipendentemente dalla





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) – [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



locazione delle attrezzature. Mantenerle efficiente a costi contenuti richiede anche da parte dei bibliotecari il rispetto di alcune regole

1. il supporto tecnico CSBNO è responsabile di tutte le attrezzature affidate in gestione e manutenzione.
  - a. Utilizzare le attrezzature con cura e nell'ambito del servizio.
  - b. Astenersi da interventi sistemistici (ad esempio installazione di software) e/o hardware senza averlo concordato con l'ufficio tecnico del CSBNO
  - c. Salvo espliciti accordi alla LAN locale di ogni biblioteca devono accedere solo le macchine in gestione al CSBNO.
2. quando si contatta il supporto tecnico per assistenza ad una attrezzatura, ad esempio un computer, identificarla in modo chiaro, ad esempio indicandone il numero d'inventario CSBNO e l'indirizzo IP.
3. Nel caso che non sia possibile risolvere il problema da remoto potrebbe essere necessario spedire una macchina in assistenza
  - a. concordare sempre col supporto tecnico la spedizione
  - b. imballare al meglio la macchina
  - c. riportare su un foglio posto sull'imballo il nome della biblioteca di provenienza, ed il numero di ticket OTRS. Questo permette una più veloce risoluzione del problema.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) – [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



## SUPPORTO TECNICO CSBNO : PROCEDURE ACCESSO AL SERVIZIO

1. cerca di farti **un'idea chiara del problema**, circoscrivendolo il più possibile  
esempio : non riesci a navigare. Altri computer navigano o è un problema generale? In molti casi mettere a fuoco il problema fornisce già la soluzione (ad esempio : cavo di rete staccato)
2. **scrivi a [supporto@csbno.net](mailto:supporto@csbno.net)** sforzandoti di descrivere il problema ed inserendo la descrizione dei tentativi di diagnosi e/o di risoluzione del problema.
3. se non ti è possibile scriverci chiama il numero telefonico di reperibilità **02 93209555**. L'operatore di reperibilità provvederà ad inserire la richiesta per te ed ad effettuare una prima diagnosi per classificare tipologia e gravità del problema. Telefona al numero di supporto (possibilmente dopo aver scritto a [supporto@csbno.net](mailto:supporto@csbno.net) ) anche per eventi bloccanti di gravità 1 e 2 fuori dall'orario di ufficio (dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18). Il telefono di reperibilità non è comunque a disposizione per chiamate riguardanti eventi non bloccanti, in particolare fuori dall'orario di servizio. Lasciare libero il telefono di reperibilità permette a chi ha una reale emergenza di parlare velocemente con un operatore.
4. **il tuo problema verrà affrontato prima possibile compatibilmente con la sua urgenza** relativamente agli altri interventi aperti. La gravità di un problema e non l'ordine cronologico è il criterio che guida il lavoro del supporto tecnico
5. **cosa si sta facendo per risolvere il mio problema?** Se non hai ricevuto soluzione né risposta immediata probabilmente ci sono altri interventi più gravi . Se il tuo problema si aggrava, per esempio diventa bloccante per il servizio, riscrivici rispondendo alle mail di risposta del sistema OTRS, che riporta il **numero di ticket** assegnato. Questo ci aiuterà a tracciare correttamente il problema e a monitorare il tempo di risposta
6. Se **non sei soddisfatto** del servizio fornito o ritieni di non avere avuto risposta in un tempo accettabile **contatta via mail o telefonicamente i responsabili** del supporto tecnico fornendo il numero di ticket di OTRS

Giovanni Mojoli 0293209541 [giovanni.mojoli@csbno.net](mailto:giovanni.mojoli@csbno.net)

Enrico Malacrida 0293209540 [enrico.malacrida@csbno.net](mailto:enrico.malacrida@csbno.net)





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) - [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



## Classificazione degli interventi per priorità : livelli di gravità e tempi di attivazione degli interventi

GRAVITA'	DESCRIZIONE	OBIETTIVO DI INTERVENTO
1	Evento bloccante tutte le attività della sede	1 ora
2	Indisponibilità di una o più funzioni	4 ore
3	Limitazioni operative dovute all'indisponibilità di una o più stazioni o apparati	12 ore lavorative
4	Limitazione operativa aggirabile con opportune procedure operative	2 giorni
5	Attività di manutenzione, ampliamenti o interventi non urgenti e pianificabili	Pianificata

## Orari del servizio

Il servizio di assistenza tecnica è attivo dalle 8 alle 23 per tutti i giorni della settimana (7 giorni su 7).





CONSEGNE DELEGATE - GIRO SETTIMANALE				
LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
BOLLATE	BOLLATE	BOLLATE	BOLLATE	BOLLATE
PERO	PERO	PERO	PERO	PERO
PUNTO PERO	PUNTO PERO	PUNTO PERO	PUNTO PERO	PUNTO PERO
SETTIMO	SETTIMO	SETTIMO	SETTIMO	SETTIMO
SAN PIETRO	CORNAREDO	SAN PIETRO	CORNAREDO	SAN PIETRO
CORNAREDO	PREGNANA	CORNAREDO	PREGNANA	CORNAREDO
PREGNANA	VANZAGO	PREGNANA	VANZAGO	PREGNANA
VANZAGO	POGLIANO	VANZAGO	POGLIANO	VANZAGO
POGLIANO	NERVIANO	POGLIANO	NERVIANO	POGLIANO
NERVIANO	PARABIAGO	NERVIANO	PARABIAGO	NERVIANO
PARABIAGO	SAN VITTORE OLONA	PARABIAGO	SAN VITTORE OLONA	PARABIAGO
SAN VITTORE OLONA	CERRO MAGGIORE	SAN VITTORE OLONA	CERRO MAGGIORE	SAN VITTORE OLONA
CERRO MAGGIORE	RESCALDINA	CERRO MAGGIORE	RESCALDINA	CERRO MAGGIORE
RESCALDINA	LEGNANO	RESCALDINA	LEGNANO	RESCALDINA
LEGNANO	CANEGRATE	LEGNANO	CANEGRATE	LEGNANO
CANEGRATE	SAN GIORGIO	CANEGRATE	SAN GIORGIO	CANEGRATE
SAN GIORGIO	VILLA CORTESE	SAN GIORGIO	VILLA CORTESE	SAN GIORGIO
VILLA CORTESE	DAIRAGO	VILLA CORTESE	DAIRAGO	VILLA CORTESE
DAIRAGO	BUSTO GAROLFO	DAIRAGO	BUSTO GAROLFO	DAIRAGO
BUSTO G.	CASOREZZO	BUSTO G.	CASOREZZO	BUSTO G.
CASOREZZO	RHO BURBA	CASOREZZO	RHO BURBA	CASOREZZO
RHO BURBA	CONSORZIO	RHO BURBA	CONSORZIO	RHO BURBA
CONSORZIO	RHO POPOLARE	CONSORZIO	RHO POPOLARE	CONSORZIO
RIUNIONE	CENTRHO	RHO POPOLARE	CENTRHO	RHO POPOLARE
IST. REBORA RHO	LAINATE	CENTRHO	LAINATE	CENTRHO
LAINATE	BARIANA	LAINATE	BARIANA	LAINATE
BARIANA	ARESE	BARIANA	ARESE	BARIANA
ARESE	I.T.C.S. PRIMO LEVI	ARESE	IST.PIRAS	ARESE
PELLICO	MAGAZZINO NOVATE	MAGAZZINO NOVATE	IST.PRIMO LEVI	MAGAZZINO NOVATE
IST.PIRAS MAZZO	NOVATE	NOVATE	MAGAZZINO NOVATE	NOVATE
IST. REBORA MAZZO	BRESSO	BRESSO	NOVATE	BRESSO
NOVATE	CUSANO	CUSANO	BRESSO	CUSANO
BRESSO	CORMANO	CORMANO	CUSANO	CORMANO
CUSANO	PADERNO	PADERNO	CORMANO	PADERNO
CORMANO	IST.GADDA	CASSINA NUOVA	PADERNO	CASSINA NUOVA
PADERNO	CASSINA NUOVA	SENAGO	IST.GADDA	SENAGO
CASSINA NUOVA	SENAGO	LIMBIATE	CASSINA NUOVA	LIMBIATE
LIMBIATE	LIMBIATE	SOLARO	SENAGO	CESATE
SOLARO	SOLARO	CESATE	LIMBIATE	GARBAGNATE
CESATE	CESATE	CENTRO VARIETA'	SOLARO	BARANZATE
GARBAGNATE	GARBAGNATE	GARBAGNATE	CESATE	MULTIMEDIALE
CINISELLO MM	BARANZATE	BARANZATE	GARBAGNATE	CINISELLO MM
CINISELLO	CINISELLO MM	CINISELLO MM	BARANZATE	SESTO RAGAZZI
SESTO CENTRALE	CINISELLO	CINISELLO	CINISELLO MM	SESTO CENTRALE
SESTO RAGAZZI	SESTO RAGAZZI	SESTO RAGAZZI	CINISELLO	SESTO MARX
PADERNO	SESTO CENTRALE	SESTO CENTRALE	SESTO RAGAZZI	PADERNO
	SESTO MARX	SESTO MARX	SESTO CENTRALE	
	PADERNO	PADERNO	SESTO MARX	
			PADERNO	
46	48	48	49	46

TOTALE CONSEGNE ---->

237

