



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest

Sede amministrativa: Corso Europa, 291-Villa Burba – 20017 RHO

Tel. 02 9320951 - Fax 02 93209520 - C.F. - P. IVA 11964270158

www.csbno.net - mailto: consorzio@csbno.net

Sede legale: via V. Veneto, 18 – 20026 Novate Milanese

CONTRATTO DI SERVIZIO

I servizi del Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest per l'esercizio 2004 Allegato al bilancio di Previsione 2004

Il Consorzio con le risorse e strutture disponibili ottenute per mezzo dei contributi dei Comuni aderenti, della Regione Lombardia, della Provincia di Milano e attraverso la propria autonoma ricerca, assicura ai Comuni aderenti i servizi di seguito elencati.

1. AUTOMAZIONE

Il Consorzio garantisce tutti i servizi di automazione fino alla soglia della biblioteca.

E' incluso:

La "Server farm" dei servizi consortili: database bibliografico, Internet.

Accesso a Internet per tutte le biblioteche, disponibile anche per gli utenti.

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 dalle 7,00 alle 24,00 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle 7,00 alle 19,00. L'utilizzo per i giorni festivi è possibile ma subordinato a specifica richiesta.

Le manutenzioni di tutti gli apparati a diretto servizio delle biblioteche (in particolare "server farm" e linee TD) sono assicurate attraverso la presenza di un servizio di Help Desk, come descritto in seguito.

Il Consorzio stipula, inoltre, contratti di manutenzione con operatori qualificati che garantiscono l'intervento sempre entro 4 ore dalla chiamata. Per le linee TD il Consorzio garantisce l'assistenza diretta all'operatore di rete. Le biblioteche aderenti non devono mai effettuare alcuna chiamata alle terze parti.

E' escluso:

PC locali e stampanti

Cablaggi locali

Tutti i servizi di installazione, assistenza e manutenzione degli apparati locali, dovranno essere soggetti ad apposito contratto di manutenzione al fine di garantirne la piena professionalità.

Il Consorzio garantisce lo sviluppo del sistema informativo secondo le linee e gli obiettivi contenuti nell'apposito documento e gli orientamenti dei propri organi di governo.

Il Consorzio mette a disposizione degli operatori delle biblioteche un Help Desk, attivo su tutta la fascia di disponibilità servizi centrali, per la gestione procedurizzata degli eventi anomali del sistema e garantisce il supporto tecnico informatico agli operatori per quanto riguarda la connettività e le funzionalità dei sistemi centrali, inoltre, nel rispetto degli accordi contrattuali specifici con le singole biblioteche, potrà estendere il supporto alle apparecchiature locali (sia hardware che software standard) presenti.

Il Consorzio è disponibile ad assicurare la propria consulenza per supportare lo sviluppo di progetti informativi locali delle biblioteche.



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest

Sede amministrativa: Corso Europa, 291-Villa Burba – 20017 RHO

Tel. 02 9320951 - Fax 02 93209520 - C.F. - P. IVA 11964270158

www.csbno.net - mailto: consorzio@csbno.net

Sede legale: via V. Veneto, 18 – 20026 Novate Milanese

2. GESTIONE E CIRCOLAZIONE DELL'INFORMAZIONE

Catalogazione

I tradizionali servizi verranno garantiti attraverso la catalogazione di tutto il materiale acquistato dalle biblioteche che transita dal Consorzio con la formula della “descrizione breve” effettuata dai propri catalogatori. Nel caso in cui i materiali fossero inviati direttamente alle biblioteche il Consorzio sovrintenderà, anche per mezzo di appositi corsi di formazione, alla funzione di “catalogazione breve” effettuata direttamente dalle biblioteche assicurando, entro 2 mesi, il recupero dell’informazione dalla rete.

Tutto il materiale acquistato deve essere aggregato alle informazioni bibliografiche presenti nell’archivio. Le Informazioni non presenti saranno inserite solo da utenti “certificati”.

Materiale multimediale: il Consorzio provvede alla catalogazione di tutto il materiale nella quantità di 400 unità al mese (non cumulabili) per tutte le biblioteche.

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. L’eventuale modifica di tali standard sarà subordinata alle indicazioni emesse dalla Provincia di Milano e dalla Regione Lombardia.

Il Consorzio garantisce il servizio di cura e manutenzione del catalogo ai fini della sua omogeneità. Nel 2004 proseguirà il lavoro straordinario di bonifica sugli authority file Autori, Soggetti, CDD. Non appena sarà possibile, dopo modifica all’applicativo, si procederà alla fusione dei record duplicati.

Il Consorzio garantisce assistenza nella definizione della carta delle collezioni come documento collettivo che raccoglie le politiche comuni di acquisizione, manutenzione e revisione del patrimonio e come assistenza ad ogni biblioteca per la definizione della propria carta delle collezioni, attraverso i progetti in collaborazione con la Provincia di Milano.

In particolare garantisce l’assistenza, con incarico oneroso, per le operazioni di revisione del patrimonio.

Magazzino centrale/Biblioteca Centrale di Prestito

- Il Consorzio mette a disposizione della rete un magazzino per ospitare gli acquisti centralizzati (effettuati con le risorse regionali) del Consorzio stesso e gli eventuali depositi delle biblioteche garantendo l’accesso, ad utenti e bibliotecari, attraverso la rete ed il circuito del prestito interbibliotecario.
- I depositi delle biblioteche saranno accettati solo da quelle che avranno effettuato operazioni scientifiche (supportate da appositi progetti e con personale tecnico) di scarto.
- Ogni biblioteca potrà arricchire, per periodi più o meno lunghi, le proprie collezioni recuperando i materiali, nuovi o vecchi, presenti nel magazzino del Consorzio.
- Nel caso di deposito centrale di più copie delle stesse opere il Consorzio provvederà, sentite le biblioteche interessate, all’effettuazione di ulteriori scarti che consentano la tenuta di una sola copia per opera.

3. PRESTITO

Il Consorzio garantisce la funzionalità del catalogo collettivo collegato on-line e web con tutte le biblioteche al fine di assicurare agli utenti il servizio di prestito interbibliotecario.

Il prestito interbibliotecario avviene in due modi:

- con accesso diretto degli utenti alle diverse biblioteche



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest

Sede amministrativa: Corso Europa, 291-Villa Burba – 20017 RHO

Tel. 02 9320951 - Fax 02 93209520 - C.F. - P. IVA 11964270158

www.csbno.net - mailto: consorzio@csbno.net

Sede legale: via V. Veneto, 18 – 20026 Novate Milanese

- con consegna diretta del Consorzio dei materiali richiesti dagli utenti

Per la consegna diretta dei materiali il Consorzio si impegna a:

- assicurare i passaggi del proprio personale e dei propri automezzi secondo lo schema allegato
- fornire tutti i materiali (buste e ceste) necessari all'espletamento del servizio

Per il servizio di prestito il Consorzio si impegna, inoltre:

- fornire a tutte le biblioteche le tessere di iscrizione degli utenti
- produrre ed eventualmente stampare quindicinalmente i solleciti agli utenti (la spedizione deve essere effettuata da ogni singola biblioteca). L'utilizzo dell'opzione Postel può essere effettuata con oneri vivi a carico delle biblioteche. In alternativa alla produzione fisica delle lettere di sollecito potrà essere concordata la produzione di un opportuno file di stampa per le singole realtà in modo da agevolare e velocizzare le operazioni di distribuzione.
- Nel corso dell'anno saranno attivate le funzioni dell'applicativo che consentiranno la produzione autonoma dei solleciti. Dal quel momento il Consorzio non produrrà più a livello centrale i solleciti. Rimarrà sempre disponibile l'opzione Postel per la spedizione.
- Assicurare la fornitura delle etichette per la lettura ottica al fine di automatizzare in maniera omogenea le operazioni di prestito dei documenti per tutte le biblioteche.

4. ACQUISTO COORDINATO

Il Consorzio garantisce la disponibilità delle novità documentario (libri, CD musicali, VHS e DVD) attraverso modalità d'acquisto diversificate in grado, nelle sue diverse modalità, di consentire la partecipazione ad un maggior numero di biblioteche e di bibliotecari specializzati per le diverse aree:

- su schede di prenotazione preventive, che garantiranno la disponibilità delle novità librerie direttamente nelle biblioteche all'uscita delle novità stesse nelle librerie, per quanto riguarda i gruppi editoriali Mondadori e Rizzoli e loro marchi distribuiti. Per tale modalità è previsto un calendario d'incontri con la commissione acquisto coordinato;
- utilizzando un software per il resto delle novità librerie: ogni biblioteca settimanalmente avrà la possibilità, grazie ad opportuni sistemi elettronici d'orientamento (link alle novità e segnalazioni del Consorzio), non solo di effettuare il proprio ordine d'acquisto direttamente in biblioteca ma, contemporaneamente, potrà consultare gli ordini di tutte le biblioteche aderenti. Il nuovo applicativo fornirà inoltre dati statistici con diverse chiavi d'accesso sia di ordine contabile ed economico, sia di carattere più strettamente biblioteconomico (per materie, argomenti). La consegna dei libri avverrà la settimana successiva all'ordine. Acquisti non novità (di rifornimento) saranno evasi entro 20 giorni compatibilmente con le disponibilità degli editori.
- attraverso la possibilità, da parte delle biblioteche individualmente e della commissione acquisto coordinato, di recarsi per gli acquisti, sia di novità ragazzi non garantite nelle modalità sopra indicate, sia per il materiale su supporto non cartaceo (Cd musicali, VHS e DVD), presso fornitori specializzati. Per questa modalità d'acquisto verranno garantiti dai fornitori e distribuiti dal Consorzio, elenchi settimanali e mensili in grado di informare preventivamente delle novità in uscita. La consegna del materiale nelle biblioteche verrà garantita entro un tempo massimo di 10 giorni lavorativi dalla chiusura dell'ordine. Acquisti non novità (di rifornimento) saranno evasi entro 20 giorni, compatibilmente con le disponibilità degli editori.

Il Consorzio metterà a disposizione una figura professionale in grado di assicurare servizi di orientamento bibliografico e biblioteconomico, di orientare gli acquisti delle biblioteche e di svolgere un ruolo di coordinamento negli incontri settimanali che saranno organizzati con la commissione acquisti sia presso la sede del Consorzio, sia presso i fornitori.



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest

Sede amministrativa: Corso Europa, 291-Villa Burba – 20017 RHO

Tel. 02 9320951 - Fax 02 93209520 - C.F. - P. IVA 11964270158

www.csbno.net - mailto: consorzio@csbno.net

Sede legale: via V. Veneto, 18 – 20026 Novate Milanese

Gli sconti applicati per i diversi tipi di materiali risulteranno essere pari a quelli che più convenientemente potranno essere concordati con i fornitori stessi.

Tutti gli acquisti perverranno alle biblioteche con le relative bolle di consegna, le fatturazioni saranno emesse, se necessario, sulla base degli impegni assunti tra le biblioteche ed il Consorzio stesso.

5. NUOVA INFORMAZIONE – INTERNET

Il Consorzio garantisce i seguenti servizi:

- Manutenzione del server Internet con il sito del Consorzio. Sul sito, attraverso l'applicativo della biblioteca, è presente anche 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, sistemi di comunicazione per via elettronica, funzioni di ricerca avanzata per produzione di bibliografie.
- Manutenzione dei servizi di rete legati a Internet
- Manutenzione del forum di dibattito ed informazione per i bibliotecari e gestione di liste di discussione.
- La rete degli accessi per gli utenti a Internet è integrata con i servizi di rete del Consorzio. L'accesso da parte degli utenti finali è garantita alle tariffe previste dal Consorzio. Il Consorzio supporterà le biblioteche che intenderanno fornire gratuitamente il servizio Internet agli utenti attraverso l'installazione, a titolo oneroso, di apposite linee.
- Sistema di posta elettronica per le biblioteche e gli operatori.

6. BIBLIOTECHE SCOLASTICHE

Si garantiscono alle biblioteche scolastiche che aderiranno, secondo le condizioni stabilite, i servizi definiti nell'apposita convenzione. In particolare i seguenti:

- segnalazioni bibliografiche ed aggiornamento sulla produzione editoriale
- acquisto
- 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 e Data Base in rete
- statistiche ed andamento servizio

7. MARKETING E COMUNICAZIONE

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



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest

Sede amministrativa: Corso Europa, 291-Villa Burba – 20017 RHO

Tel. 02 9320951 - Fax 02 93209520 - C.F. - P. IVA 11964270158

www.csbno.net - mailto: consorzio@csbno.net

Sede legale: via V. Veneto, 18 – 20026 Novate Milanese

- Realizzazione di sistemi di monitoraggio del grado di soddisfazione delle biblioteche per i servizi di Consorzio.
- Produzione e presentazione pubblica degli indicatori di servizio secondo le “Linee Guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane” dell’AIB.

Tutti i dati forniti alle biblioteche che occupino uno spazio superiore a 10 pagine verranno forniti su file oppure resi disponibili sul sito.

Assistenza legale fornita attraverso la mailing list per diritto d’autore, privacy, rete Internet al pubblico.

8. AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE

Per la formazione il Consorzio, anche in accordo con la Provincia di Milano e la Regione Lombardia assicura i seguenti interventi:

- formazione diretta gratuita per le variazioni funzionali introdotte dal cambio delle release del prodotto di gestione (Q Series).
- Organizzazione di un seminario specifico sull’utilizzo del nuovo applicativo e OPAC.
- Raccordo tra Provincia di Milano e Regione Lombardia per le occasioni formative derivanti dai corsi FSE o altri analoghi.
- Aggiornamento dei bibliotecari: questo compito è di diretta competenza degli enti locali. Il Consorzio si impegna anche a sviluppare progetti di aggiornamento, soprattutto per l’area informatica, da offrire, a tariffazione, ai Comuni.

9. ASSISTENZA – CONSULENZA E SERVIZI GENERALI

- Il Consorzio garantisce il supporto alle biblioteche del proprio personale operativo e direttivo per confrontarsi sulle scelte tecnico professionali. Tale impegno dovrà essere compatibile con il normale svolgimento dei servizi consortili.
- Il Consorzio si impegna ad assicurare la totale collaborazione ai bibliotecari per l’effettuazione delle Commissioni Tecniche secondo i calendari stabiliti dai bibliotecari stessi.

10. SERVIZI A TARIFFAZIONE

- Il Consorzio è disponibile ad effettuare, dietro specifico compenso, tutti i servizi indispensabili al funzionamento delle biblioteche che non potessero essere garantiti dal personale proprio delle singole biblioteche.



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest

Sede amministrativa: Corso Europa, 291-Villa Burba – 20017 RHO

Tel. 02 9320951 - Fax 02 93209520 - C.F. - P. IVA 11964270158

www.csbno.net - mailto: consorzio@csbno.net

Sede legale: via V. Veneto, 18 – 20026 Novate Milanese

| SCHEMA SETTIMANALE PASSAGGI PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO AGGIORNATO AL 12/04/02 | | | | | | | | | | |
|--|--|--------------------|---------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| orari indicativi | 1° GIRO LUNEDI' | 2° GIRO LUNEDI' | 1° GIRO MARTEDI' | 2° GIRO MARTEDI' | 1° GIRO MERCOLEDI' | 2° GIRO MERCOLEDI' | 1° GIRO GIOVEDI' | 2° GIRO GIOVEDI' | 1° GIRO VENERDI' | 2° GIRO VENERDI' |
| 8.45 | Novate | | Novate | | Novate | | Novate | | Novate | |
| | Cinisello | Pero e Link | Cinisello | Pero e Link | Ist.ParcoNord | Pero e Link | Cinisello | Pero e Link | Cinisello | Pero e Lk |
| | S.S.Giovanni | Settimo | S.S.Giovanni | Settimo | Cinisello | Settimo | S.S.Giovanni | Settimo | S.S.Giovanni | Settimo |
| | Multimediale | Pregnana | S.S.G.Ragaz | Cornaredo | S.S.Giovanni | Cornaredo | S.S.G.Ragaz | Vanzago | Multimediale | Cornaredo |
| | Cusano | Vanzago | S.S.G.Marx | Pogliano | Multimediale | Pregnana | S.S.G.Marx | Pogliano | Cusano | Pregnana |
| | Cormano | Pogliano | Multimediale | RhoBurba/CO | Cusano | Vanzago | Multimediale | RhoBurba/CO | Cormano | RhoBurba/CO |
| | Paderno | RhoBurba/CO | Cusano | Rho Popolare | Cormano | RhoBurba/CO | Cusano | Rho popolare | Paderno | Rho Popolare |
| | Bollate | Lainate | Cormano | Lainate | Paderno | Rho Popolare | Cormano | Lainate | Bollate | Lainate |
| | | Arese | Paderno | Arese | CassinaNuova | CED | Paderno | Arese | | Arese |
| | | | Bollate | | Bollate | Lainate | Bollate | | | |
| | | | | | | Arese | | | | |
| 14.15 | Baranzate | | Baranzate | | Baranzate | | Baranzate | | Baranzate | |
| | Ist.Primo Levi | Parabiago | CassinaNuova | Nerviano | Bresso | Nerviano | Ist.Primo Levi | Parabiago | CassinaNuova | Nerviano |
| | CassinaNuova | Legnano | Bresso | Parabiago | Senago | Parabiago | CassinaNuova | S.Giorgio | Bresso | S.Vittore |
| | Limbiate | Canegrate | Senago | Canegrate | Limbiate | S.Giorgio | Bresso | Canegrate | Senago | Cerro M. |
| | Solaro | S.Giorgio | Limbiate | S.Vittore | Solaro | Legnano | Senago | S. Vittore | Limbiate | Rescaldina |
| | | Villa Cortese | Cesate | Cerro M. | Garbagnate | Villa Cortese | Limbiate | Cerro M. | Cesate | Legnano |
| | | Dairago | Garbagnate | Rescaldina | | Dairago | Solaro | Rescaldina | Garbagnate | Dairago |
| | | Busto G. | | Legnano | | Busto G. | Cesate | Legnano | | Casorezzo |
| | | Consorzio | | Consorzio | | Casorezzo | Garbagnate | Villa Cortese | | Consorzio |
| | | | | Centrho | | Consorzio | | Busto G. | | Centrho |
| | | | | | | | | Consorzio | | |
| Passaggi | 13 | 16 | 17 | 17 | 16 | 19 | 19 | 18 | 15 | 17 |
| Totale passaggi settimanali: | | | 167 | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | K:\Consorzio\Logistica\Consegne\SCHEMI\PASSAGGI2002.xls\PassaggiStandard | | | | | | | | | |