# **CONTRATTO DI SERVIZIO**

# I servizi del Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest per l'esercizio 2005 Allegato al bilancio di Previsione 2005

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 funzionalità.

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 disponibili ad assicurare la propria consulenza per supportare lo sviluppo di progetti informativi locali delle biblioteche.





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 2005 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 svilupperà un progetto, anche attraverso la partecipazione di qualificati professionisti del settore, per la redazione della Carta delle Collezioni di Sistema articolata per tutte le biblioteche che fossero disponibili a partecipare. La Carta delle Collezioni è il documento collettivo che raccoglie le politiche comuni di acquisizione, manutenzione e revisione del patrimonio.

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
- con consegna diretta del Consorzio dei materiali richiesti dagli utenti

# 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

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.

Nel corso del 2005 il Consorzio sperimenterà il servizio di prestito interbibliotecario esterno alla propria rete (ILL InterLibrary Loan) attraverso la stipulazione di accordi con reti nazionali di scambio, la definizione di procedure interne di funzionamento e la formazione dei bibliotecari addetti ai servizi di reference.

#### 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 librarie direttamente nelle biblioteche all'uscita delle novità stesse nelle librerie, per quanto riguarda i gruppi editoriali Mondadori eRizzoli e loro marchi distribuiti. Per tale modalità è previsto un calendario d'incontri con la commissione acquisto coordinato. Le schede vengono rese disponibili attraverso la rete.
- utilizzando un software per il resto delle novità librarie: 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. L'applicativo fornisce 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 stessi.
- 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

# 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

coordinamento negli incontri settimanali che saranno organizzati con la commissione acquisti sia presso la sede del Consorzio, sia presso i fornitori.

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.

#### **Best-sellers**

Il Consorzio prosegue l'iniziativa dell'acquisto centralizzato dei titoli considerati best-sellers: la decisione di acquisto viene assunta dalla commissione di bibliotecari per l'acquisto coordinato e il Consorzio provvede all'esecuzione di tutte le procedure per la pronta disponibilità dei documenti a biblioteche e utenti (catalogazione, aggregazione, copertinatura, etichettatura, ecc.)

#### 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

Nel 2005 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.

www.csbno.net - mailto: consorzio@csbno.net Sede legale: via V. Veneto, 18 – 20026 Novate Milanese

### 7. 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.
- 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. PROMOZIONE DELLA LETTURA

Il Consorzio assicura l'organizzazione ed il supporto di un gruppo di bibliotecari per il coordinamento delle iniziative di promozione della lettura in un'ottica di sistema culturale integrato.

Il Consorzio mette a disposizione competenza ed assistenza per l'organizzazione di mostre bibliografiche. campagne di promozione della lettura e altro.

In particolare il Consorzio supporta la realizzazione dell'iniziativa di promozione "Superlettore" coordinando la produzione e distribuzione dei materiali.

### 10. 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.

# 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

- Il Consorzio si impegna ad assicurare la totale collaborazione ai bibliotecari per l'effettuazione delle Commissioni Tecniche secondo i calendari stabiliti dai bibliotecari stessi.
- Il Consorzio garantisce, attraverso il rapporto con professionisti di settore, l'assistenza sulle problematiche della privacy e del diritto d'autore.
- Il Consorzio realizzerà nel 2005 un progetto di certificazione della qualità per il segmento della formazione interna ed esterna.

#### 11. 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. In particolare:
  - Assicura un servizio di supporto alle biblioteche per aperture straordinarie dei servizi, aperture serali delle biblioteche, sostituzioni, progetti speciali.
  - Garantisce, alle Amministrazioni che lo desiderassero, la gestione diretta, attraverso proprio personale appositamente addestrato, dei servizi biblioteca



Sede amministrativa: Corso Europa, 291-Villa Burba – 20017 RHO Tel. 02 9320951 - Fax 02 93209520 - C.F. - P. IVA 11964270158 <u>www.csbno.net</u> - mailto: <u>consorzio@csbno.net</u> Sede legale: via V. Veneto, 18 – 20026 Novate Milanese

# SCHEMA SETTIMANALE DEI PASSAGGI DI PRESTITO **INTERBIBLIOTECARIO**

Ora	LUNEDI'	Ora	MARTEDI'	Ora	MERCOLEDI'	Ora	GIOVEDI'	Ora	VENERDI'
	NOVATE	715	NOVATE		NOVATE		NOVATE		NOVATE
745	PERO	745	PERO	745	PERO	745	PERO	745	PERO
815	PERO LINK	815	PERO LINK	815	PERO LINK	815	PERO LINK	815	PERO LINK
830	SETTIMO	830	SETTIMO	830	SETTIMO	830	SETTIMO	830	SETTIMO
845	CORNAREDO	845	CORNAREDO	845	CORNAREDO	845	CORNAREDO	845	CORNAREDO
900	PREGNANA	900	PREGNANA	900	PREGNANA	900	PREGNANA	900	PREGNANA
915	VANZAGO	915	VANZAGO	915	VANZAGO	915	VANZAGO	915	VANZAGO
930	POGLIANO	930	POGLIANO	930	POGLIANO	930	POGLIANO	930	POGLIANO
945	NERVIANO	945	NERVIANO	945	NERVIANO	945	NERVIANO	945	NERVIANO
1000	PARABIAGO	1000	PARABIAGO	1000	PARABIAGO	1000	PARABIAGO	1000	PARABIAGO
1015	CERRO MAGGIORE	1015	CERRO MAGGIORE	1015	CERRO MAGGIORE	1015	CERRO MAGGIORE	1015	CERRO MAGGIORE
1030	RESCALDINA	1030	RESCALDINA	1030	RESCALDINA	1030	RESCALDINA	1030	RESCALDINA
1045	LEGNANO	1045	LEGNANO	1045	LEGNANO	1045	LEGNANO	1045	LEGNANO
1100	SAN GIORGIO	1100	SAN GIORGIO	1100	SAN GIORGIO	1100	SAN GIORGIO	1100	SAN GIORGIO
1115	VILLA CORTESE	1115	VILLA CORTESE	1115	VILLA CORTESE	1115	VILLA CORTESE	1115	VILLA CORTESE
1130	DAIRAGO	1130	DAIRAGO	1130	DAIRAGO	1130	DAIRAGO	1130	DAIRAGO
1145	BUSTO GAROLFO	1145	BUSTO GAROLFO	1145	BUSTO GAROLFO	1145	BUSTO GAROLFO	1145	BUSTO GAROLFO
1200	RHO BURBA	1200	RHO BURBA	1200	RHO BURBA	1200	RHO BURBA	1200	RHO BURBA
1215	CONSORZIO	1215	CONSORZIO	1215	CONSORZIO	1215	CONSORZIO	1215	CONSORZIO
1230	LAINATE	1230	RHO POPOLARE	1230	RHO POPOLARE	1230	RHO POPOLARE	1230	RHO POPOLARE
0.00	ARESE		CENTRHO	1245	CENTRHO	1245	CENTRHO	1245	CENTRHO
	BOLLATE		LAINATE		LAINATE		LAINATE		LAINATE
	IST.PIRAS MAZZO		ARESE		ARESE		ARESE		ARESE
	CUSANO		BOLLATE		BOLLATE		IST.PIRAS MAZZO		BOLLATE
	CORMANO	1415	IST.PRIMO LEVI		BRESSO		BOLLATE		BRESSO
	PADERNO	1430	BRESSO		CUSANO		IST.PRIMO LEVI		CUSANO
	CASSINA NUOVA	1445	PADERNO		CORMANO		BRESSO		CORMANO
	LIMBIATE	1500	CASSINA NUOVA		PADERNO		CUSANO		PADERNO
	SOLARO	1515	SENAGO	1515	IST.GADDA		CORMANO		CASSINA NUOVA
1545	IST.SILVIO PELLICO	1530	LIMBIATE		CASSINA NUOVA		PADERNO		SENAGO
	MULTIMEDIALE	1545	CUSANO		SENAGO		IST.GADDA		LIMBIATE
910	CINISELLO	1600	CORMANO		LIMBIATE		CASSINA NUOVA		SOLARO
935	SESTO S.GIOVANNI	1615	SOLARO		SOLARO		SENAGO		CESATE
950	SESTO RAGAZZI	1630	CESATE	1630	CESATE	1615	LIMBIATE		GARBAGNATE
1350	RHO BURBA	1645	GARBAGNATE	1645	GARBAGNATE	1630	SOLARO		BARANZATE
	CONSORZIO	1700	BARANZATE		BARANZATE		CESATE		MULTIMEDIALE
	CANEGRATE	1715	IST.GADDA	850	MULTIMEDIALE		GARBAGNATE		CINISELLO
	SAN VITTORE OLONA	850	MULTIMEDIALE	906	CINISELLO		BARANZATE		SESTO S.GIOVANNI
		900	CINISELLO	927	SESTO S.GIOVANNI		MULTIMEDIALE		SESTO RAGAZZI
	İ	920	SESTO S.GIOVANNI	945	SESTO RAGAZZI		CINISELLO		SESTO MARX
	ľ	958	SESTO RAGAZZI	1020	SESTO MARX		SESTO S.GIOVANNI		RHO BURBA
	ļ	1000	SESTO MARX	1355	RHO BURBA	945	SESTO RAGAZZI	1405	CONSORZIO
	İ	1030	PADERNO		CONSORZIO		SESTO MARX		BARIANA
	•		•	1430	PADERNO		RHO BURBA	1645	CASOREZZO
				1500	BARIANA	1405	CONSORZIO	1700	SAN VITTORE OLONA
					CANEGRATE		GARBAGNATE		
					CASOREZZO			•	
					SAN VITTORE OLONA				
					-	•			
TOTAL	38		43		48		46		45
TOTAL	30		70	000	70		70		70

TOTALE SETTIMANALE DEI PASSAGGI:

220