

Appendice A - Convenzione Cafelib Sistemi

Quote di gestione annuali Ripartizione 2016

Rete Bibliotecaria	Quota Centralizzata	Quota Assistenza remota	N. Biblioteche	Totale Quota Centralizzata + Quota Assistenza
Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest	9.000,00 €	8.000,00 €	50	17.000,00 €
Sistema Bibliotecario Antonio Panizzi	1.980,00 €	1.760,00 €	11	3.740,00 €
Sistema Bibliotecario Valle Seriana	3.780,00 €	3.360,00 €	21	7.140,00 €
Sistema SBI Area Nord - Ovest	360,00 €	320,00 €	2	680,00 €
Sistema Bibliotecario Seriate Laghi	1.620,00 €	1.440,00 €	9	3.060,00 €
Sistemi Bibliotecari Legenda	1.620,00 €	1.440,00 €	9	3.060,00 €
Sistemi Bibliotecari Ovest Mantovano	3.060,00 €	2.720,00 €	17	5.780,00 €
Sistema Bibliotecario Sud Ovest Bresciano	2.880,00 €	2.560,00 €	16	5.440,00 €
Totali	24.300,00 €	21.600,00 €	135	45.900,00 €

La **quota centralizzata** è calcolata in base al numero di biblioteche aderenti per ogni singolo sistema ed è pari a €180,00 cadauna. (Quota variabile in base al numero di biblioteche collegate) Il servizio prevede in caso di guasti ove necessaria la sostituzione degli apparati Mikrotik a carico del capofila che garantisce il funzionamento del servizio (CSBNO). La distribuzione degli apparati è gestita mediante corrieri.

La **quota di assistenza remota** è calcolata in base al numero di biblioteche aderenti per ogni singolo sistema ed è pari a €160,00 cadauna.

La quota di assistenza remota comprende il sistema di **Open Ticket Request System (OTRS)** utile alla **gestione automatizzata** dei servizi di assistenza al prodotto Cafelib 2.0.

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, è possibile gestire in maniera rapida e veloce le richieste in arrivo permettendo ad ogni operatore l'identificazione univoca delle segnalazioni stesse oltre al loro tracciamento a sistema: ogni operatore potrà così seguire tutto l'evolversi della gestione.

L'iter di lavorazione è così facilmente visibile a tutti gli utenti che hanno accesso al

servizio, 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.

Funzionalità principali OTRS

- Interfaccia web per la creazione e la gestione dei "trouble ticket";
- Gestione automatica delle e-mail di richiesta e di risposta;
- Assegnazione dei "trouble ticket" e loro gestione;
- Gestione multi livello dei permessi che consente di organizzare livelli di "escalation" in base a criteri di gravità o altro personalizzabili;
- Supporto multi lingue integrato;
- Potenti funzioni di ricerca e reportistica.

SERVIZI OPZIONALI AL PRODOTTO BASE CAFELIB 2.0 - Novità

Filtro dei contenuti sui dispositivi Hotspot Cafelib 2.0

I filtri di navigazioni possono essere attivati senza un investimento hardware, ma con una configurazione software sull'oggetto Mikrotik, attualmente installato in biblioteca.

Istallazione effettuabile interamente da remoto.

L'installazione comprende un portale dedicato per singola biblioteca.

Gestione Categorie

- Eccezioni per ogni categoria
- Elenco siti personali ammessi

Fornisce statistiche dettagliate delle tipologie di richieste degli utenti

- Per i siti bloccati
- Per i siti consentiti
- Numero di richieste orarie/ giornaliere
- Log in tempo reale delle richieste degli utenti

Costo annuale a Biblioteca

Quota Centralizzata	Quota Assistenza remota	N. Biblioteche	Totale Quota Centralizzata + Quota Assistenza
100,00 €	20,00 €	1	120,00 €

Gestione centralizzata degli Access Point e monitoraggio proattivo per tutta la rete Cafelib 2.0

La gestione centralizzata semplifica la rete e potenzia l'infrastruttura della rete wifi oltre a consentire un monitoraggio in tempo reale di tutti i nodi della rete con apertura di segnalazioni al servizio HelpDesk OTRS.

La Società di Assistenza potrà rilevare in tempo reale blocchi o fermi del servizio Cafelib 2.0.

Per attivare il monitoraggio proattivo degli Access Point Mikrotik si dovranno installare nelle varie sedi un numero variabile di oggetti utili a garantire la completa/parziale copertura della struttura interessata.

L'infrastruttura gestirà :

- SSID per gli utenti
- Password di sicurezza WPA
- Gestione dei canali radio
- Multi SSID per differenziare servizi in sede
- Verifica del funzionamento degli AP
- Numero degli utenti connessi
- Segnale radio degli utenti connessi
- Traffico degli utenti in tempo reale

Modello Access Point	Quota Centralizzata Access Point (rapporto 1:1)	Quota Assistenza remota annuale	N. Access Point	Totale Quota Centralizzata + Quota Assistenza
HA, Indoor Access Point 2.4GHz 802.11bgn + 5GHz 802.11ahn Gestione Max di 60 utenti	50,00 €	50,00 €	1	100,00 €

Il servizio prevede in caso di guasti ove necessaria la sostituzione dell'Access Point a carico del capofila che garantisce il funzionamento del servizio.(CSBNO) La distribuzione degli apparati è gestita mediante corrieri.

Le segnalazioni tecniche per problemi / richieste di assistenza devono essere effettuate ai seguenti indirizzi :

- supporto.automazione@csbno.net per il Sistema Bibliotecario CSBNO
- supporto.panizzi@csbno.net per il Sistema Bibliotecario Antonio Panizzi
- supporto.valseriana@csbno.net per il Sistema Bibliotecario Valle Seriana
- supporto.aneanordovest@csbno.net per il Sistema Bibliotecario Area Nord Ovest
- supporto.seriatelaghi@csbno.net per il Sistema Bibliotecario Seriate Laghi
- supporto.leggenda@csbno.net per il Sistema Bibliotecario Legenda
- Supporto.ovestmantovano@csbno.net per il Sistema Bibliotecario Ovest Mantovano
- Supporto.sudovestbresciano@csbno.net per il Sistema Bibliotecario Sud Ovest Bresciano

Ove non possibile la segnalazione via e-mail è disponibile un servizio di assistenza telefonica che risponde ai numero **0331 1823208 | 02 99060755** attivi dalle **9,00** alle **23,00** da **lunedì a sabato**. **Domenica** dalle **9,00** alle **19,00**.

Appendice B – Convenzione Sistemi Cafelib 2.0

Piano economico annuale 2016

B1: Previsione di spesa

Descrizione	Previsione di spesa
Coordinamento tecnico	4.200,00 €
Gestione Amministrativa	2.000,00 €
Server farm (Housing e connettività)	8.900,00 €
*Sviluppi:Quota di ammortamento –3 anno di cinque per un investimento complessivo di 36.000€	7.200,00 €
Correzione anomalie sistema	2.000,00 €
Totale spesa prevista	24.300,00 €

* In considerazione della profonda modifica software prevista con l'investimento di **36.000,00 €**, la spesa sarà ammortizzata e spalmata sui 5 anni dal Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest (CSBNO) nella previsione economica annuale tabella B1

Costi di Avvio/Installazione di nuovi Sistemi/Biblioteche.

L'avvio di nuovi sistemi/biblioteche prevede la sottoscrizione della convenzione per la partecipazione al Network con l'impegno dei costi di gestione.

Costi minimi di setup/personalizzazione per singola biblioteca Importo una tantum con spedizione dell'apparato pre-configurato e verifica in remoto dei parametri di configurazione delle reti locali .	200,00 €
--	----------

B2 : Obiettivi e Sviluppi

Descrizione	Previsione di spesa
Installazione piattaforma free RADIUS in ambiente di test e in produzione	
Verifica appliance di test e compatibilità con free RADIUS	
Sviluppo dei plugin Cafelib Connector per utilizzare la piattaforma free RADIUS e il database di Cafelib	
Sviluppo delle pagine del Captive Portal da installare sull'appliance	
Sviluppo, testing e documentazione della procedura di realizzazione, conservazione e installazione delle immagini flash per la configurazione del firmware dell'appliance.	
Debug e testing definitivo	
Centralizzazione modulo stampe tramite portale Cafelib	
Creare nuovo modulo per abilitare e disabilitare le postazioni da cafelib ad aule studio	
Totale spesa prevista	36.000,00 €