

## ALEPH500 – il SERVIZIO

Il CILEA offre un servizio di supporto avanzato agli utilizzatori del software ALEPH500, su tutte le versioni supportate da Exlibris, dalla 11.5 in poi. Le competenze tecniche sviluppate nel corso degli anni dal CILEA consentono di gestire il software per tutte le attività legate alle figure di:

- o **Library Manager**
- o **System Librarian**
- o **DBA Oracle administrator (per le necessità di Aleph)**
- o **System administrator**

### A chi è rivolto il servizio

Il servizio è rivolto a tutti gli enti che si trovano nella necessità di affidare completamente all'esterno la gestione dell'Aleph 500 e anche a quelli che, pur volendo mantenere all'interno del proprio data center il server, cercano un supporto affidabile per le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, o per la realizzazione di progetti ad hoc, come ad esempio la realizzazione di servizi integrati con altri software già in uso nell'ente.

Il CILEA già annovera tra i propri clienti:

- o **Polo dell'Università di Milano-Bicocca e dell'Insubria** (9 biblioteche, 29 max postazioni di lavoro staff in contemporanea)
- o **Polo dell'Università di Verona** (44 biblioteche, 30 max postazioni di lavoro staff in contemporanea)
- o **Polo dello IULM** (4 biblioteche, 18 max postazioni di lavoro staff in contemporanea)

### Come funziona il servizio

#### Gestione server

- o Housing del server in ambiente condizionato e custodito, con continuità elettrica e connessione alla rete
  - o Il servizio è disponibile tutti i giorni, 24 ore su 24
  - o Sportello e controllo da parte del servizio Sala macchine (lun.-ven.: 7.00-23.00; sab.: 7.00 -13.00)
- o Monitoraggio automatizzato dei server e dei servizi
- o Backup
  - o backup giornaliero dei dati (conservato per 30 giorni)
  - o backup settimanale completo del sistema (file di sistema e libreria)
- o Gestione del sistema operativo
  - o allineamento delle patch rilasciate
  - o operazioni di maintenance
- o Valutazione dei componenti hardware e software e server tuning
- o Sicurezza
  - o Verifica degli accessi
  - o Abilitazione / disabilitazione di IP
  - o Firewalling: attivazione, manutenzione e aggiornamento patch

- Scripting per mantenimento dell'applicativo ALEPH500
  - pulizia file di log
  - installazione Service Packs

### **Sviluppo, manutenzione e assistenza**

- Coordinamento dei rapporti fra ente e distributori hardware / software
- Gestione della migrazione alle nuove versioni di ALEPH 500.
- Installazione client e service packs
- Estrazione ed elaborazioni dati
- Costruzione e manutenzione degli indici sui dati bibliografici
- Sviluppo di procedure per carico utenti e integrazione con servizi di LDAP
- Elaborazione dei dati bibliografici e amministrativi tramite procedure ad hoc e PL/SQL
- Configurazione di Z39.50 Server e Gateway (per catalogazione derivata)
- Gestione dell'interoperabilità con altri sistemi, sia attraverso chiamate al DB Oracle sia con gli X-services specifici di ALEPH 500
- Corsi di addestramento e aggiornamento all'uso dell'applicativo e delle procedure
- Configurazione dei singoli moduli (ILL; Circolazione, ACQ/Seriali, Catalogazione)

### **Attività informative**

- Manutenzione ed aggiornamento dell'interfaccia Web del catalogo
- Gestione mailing list
- Aggiornamento e diffusione di documentazione di supporto
- Costante aggiornamento professionale del team di supporto

### **Come usufruire del servizio**

Il supporto ad ALEPH500 prevede due differenti tipologie di erogazione:

- **Monte ore predefinito.** Un pacchetto di ore da utilizzare nel corso del periodo contrattuale. Su specifica richiesta del cliente, l'intervento del CILEA consiste nell'analisi della problematica evidenziata, nella quantificazione del tempo necessario alla sua soluzione, nella consegna del servizio richiesto, deducendo dal monte ore complessivo la quantità di tempo utilizzata. Qualora l'intervento richieda un impegno superiore alle due ore, verrà richiesto al cliente esplicita autorizzazione a proseguire l'intervento fino al suo completamento
- **Interventi su richiesta.** Il cliente che si trovi nella necessità di far fronte a specifiche esigenze, può richiedere interventi su qualsiasi problematica. In questo caso il CILEA si impegna a fornire il preventivo dei costi e dei tempi necessari per la realizzazione della richiesta.

A seconda delle esigenze e su proposta del cliente sono definibili altre tipologie contrattuali. I contratti di supporto a monte ore hanno normalmente durata annuale; quelli di supporto per specifica richiesta hanno una durata inferiore.

### **Contatti**

Per tutte le informazioni relative agli aspetti scientifici, tecnologici, economici e anche per richiedere preventivi, contattare la dott.ssa Fulvia Valenti (tel.02/269951, e-mail [valenti@cilea.it](mailto:valenti@cilea.it)). Per saperne di più consultare, nel sito web del CILEA, le pagine relative ai servizi di automazione biblioteche: <http://www.cilea.it/index.php?id=biblioteche>