PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO, ALOJAMIENTO, SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA DE DESCUBRIMIENTO OVID DISCOVERY SERVICE

1. Objeto del contrato

El objeto de la presente contratación es el servicio de acceso, alojamiento, soporte técnico y mantenimiento evolutivo de la herramienta OVID Discovery Service (ya operativa y personalizada para la Biblioteca Virtual de Salud de Euskadi con el nombre TOPA).

2. Ámbito y alcance del contrato

2.1. Organizaciones beneficiarias

Departamento de Salud del Gobierno Vasco y Osakidetza, como ente adscrito al citado departamento.

2.2. Alcance del contrato

Las actividades más relevantes se detallan a continuación:

- **Alojamiento** en los servidores del proveedor, y **acceso** a través de Internet.
- **Soporte integral del producto.** Incluye resolución de las incidencias del software y actualización de las versiones funcionales.
- **Mantenimiento correctivo.** Es aquel que incluye aquellos cambios precisos para corregir los errores del software y que tienen como finalidad restablecer los parámetros originales de funcionamiento, además del análisis, diagnóstico y resolución de incidencias relacionadas con la integración de otros aplicativos. Se incluye atención y gestión del servicio de mantenimiento correctivo, 365 días al año y en castellano. Horario de atención de 07:30 a 17:00 h. El tiempo de respuesta deberá ser de 4 horas para incidencias normales y de 2 horas para incidencias críticas.
- **Mantenimiento preventivo.** Es aquel incluye las revisiones periódicas, verificaciones y ajustes que aseguran que la solución se mantiene dentro de sus especificaciones operativas, y previenen la aparición de fallos. En cada revisión se realizarán los ajustes, modificaciones y sustituciones que se estime necesarios para un correcto funcionamiento del sistema.
  Este mantenimiento preventivo deberá hacerse trimestralmente.

- **Mantenimiento evolutivo.** Incluye tareas relativas a análisis, diseño e implantación de modificaciones de la plataforma de cara a permitir abordar nuevas necesidades, a requerimiento del cliente. Incluye, entre otros aspectos:
  - Incorporación de nuevas soluciones o funcionalidades no abordadas hasta la fecha.

- Integración con otros aplicativos o sistemas propios de gestión de información.
- Implementación de interfaces para la explotación de información de producción.
- Actualizaciones diarias de contenidos y restablecimiento de enlaces rotos.
- Mantenimiento de los algoritmos de recuperación, puntuación y clasificación de resultados
- Carga e indización de nuevos contenidos.
- Implementación de nuevos filtros y formatos de salida, en función de necesidades sobrevenidas.
- Integración de tesauros específicos en diferentes lenguas.
- Mejoras en la usabilidad y accesibilidad.
- Adecuación de la interfaz a posibles cambios de identidad corporativa y/o requerimientos de diseño a petición del cliente.

- **Formación** continuada para la utilización y administración de la herramienta, y para la explotación de los datos de actividad (estadísticas COUNTER 4, COUNTER 5 y SUSHI). Formación sobre nuevas funcionalidades desarrolladas.

  La formación va dirigida a los profesionales que presten servicio en la Biblioteca Virtual de Salud de Euskadi, tanto a los profesionales de Osakidetza como a los del Departamento. Se contempla una formación básica para conocer la herramienta y sus funcionalidades básicas y una formación más avanzada para poder hacer uso del módulo de administración.

- Y, en general, cualquier otro servicio de mantenimiento preventivo, mantenimiento evolutivo, mantenimiento correctivo y resolución de incidencias que se precise durante el plazo de vigencia del contrato.

3. Requisitos técnicos

OVID Discovery Service-TOPA es una herramienta de descubrimiento (*Discovery Tool*) que está alojada en el servidor de la empresa OVID Technologies S.L. (grupo editorial Wolters Kluwer) y disponible en Internet en la dirección URL https://euskadi.ovidds.com/

4. Modelo de gestión del servicio

El servicio se realizará de manera remota. Los costes de conexión, infraestructura (hardware y software) que fuesen necesarios, correrán por cuenta del suministrador.

Para la prestación de los servicios solicitados se requiere por parte de la empresa la asignación de recursos humanos con un alto nivel de capacitación técnica, para resolver de forma satisfactoria los problemas que se planteen. Se establecerá una interlocución preferente con una persona de la empresa, en lengua castellana.

El Departamento de Salud facilitará al personal designado por la empresa adjudicataria la documentación y datos necesarios para poder llevar a cabo las tareas encomendadas.