

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

I. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es dotar a la biblioteca universitaria del **soporte técnico y funcional** para el uso correcto de la solución informática actual, y que esta disponga de un **mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo, en modalidad de Servicios Gestionados** (hosting).

La citada solución informática actual engloba los siguientes productos:

- Sistema integrado de gestión bibliotecaria WorldShare Management Services (WMS) y
- WorldCat Discovery

La empresa contratista designará un equipo de trabajo que se coordine con el personal designado por la biblioteca, y deberá mantenerse durante la ejecución de este contrato.

II. CONCRECIÓN DEL OBJETO DEL SUMINISTRO/SERVICIO

a. SITUACIÓN ACTUAL

La biblioteca universitaria adjudicó en 2017 (expediente PA 23/17), mediante un procedimiento abierto, la contratación de un Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca (SIGB), resultando como adjudicataria la empresa OCLC, propietaria de la plataforma de servicios OCLC, WorldShare Management Services (WMS) y WorldCat Discovery.

Esta plataforma, instalada en la nube, presta sus servicios en modo hosting, de manera que la biblioteca delega en la empresa todas las tareas relativas a la evolución del software, cuestiones de seguridad y disponibilidad de la plataforma, servicios de backups, soporte al personal bibliotecario, etc.

Como característica más relevante de la plataforma, a nivel funcional, debe mencionarse la idea central de trabajar en un entorno colaborativo que se materializa en el catálogo colectivo Worldcat. Esta integración tiene, entre otras, las ventajas de

- agilizar los procesos de gestión bibliotecaria y
- proporcionar un acceso, al conjunto de usuarios de la biblioteca, a una fuente de información bibliográfica a nivel mundial (+547 millones de registros bibliográficos.).

Otra característica del producto, que valoramos de manera positiva es su diseño modular, de manera que cada biblioteca puede implantar, exclusivamente, aquellos módulos que necesita según las actividades que desea automatizar. Todos ellos están integrados, lo que quiere decir, que la información introducida a

través de uno de ellos, es inmediatamente mostrada en los demás, y todos ellos disponen de herramientas de búsqueda por múltiples criterios.

Los productos y módulos que la universidad tiene implantados son los siguientes:

- **WORLDSHARE MANAGEMENT SERVICES**

MÓDULO	CARACTERÍSTICAS MAS RELEVANTES
Servicio de metadatos (catalogación)	Permite la catalogación en varios formatos (MARC21, RDA, Texto...). Se catalogan los registros en WorldCat Se podrán catalogar tanto documentos físicos como electrónicos. Se dispone de control de duplicados. Se dispone de un control de autoridades. Se pueden definir plantillas predefinidas de catalogación. Integración entre pantalla de resultados y formulario de catalogación. Se trabaja en un entorno colaborativo. Soporta la clusterización GLIMIR. Se pueden establecer vínculos entre materiales relacionados. Se permite la exportación de registros, tanto del catálogo colectivo como del catálogo de la biblioteca, en los formatos actuales (MARC21, MARC21XML, Dublin Core, MODS, KBART), pudiendo configurarse una periodicidad. Existen APIs para la lectura o modificación masiva de registros del catálogo.
Servicio de adquisiciones	Los nuevos registros bibliográficos se incorporan al sistema importándolos del catálogo colectivo, o de otras fuentes de información. La catalogación original, es mínima. Se trabaja en un entorno colaborativo también para proveedores, cuyos datos pueden compartirse o quedar como privados. Compatible con el estándar EDIFACT. Se soporta el proceso de Compra Basada en la Evidencia (EBA). (existen acuerdos con los principales proveedores de recursos bibliográficos) Se puede sustituir un registro bibliográfico por otro, dentro del pedido. El sistema permite realizar compras y suscripciones de títulos sueltos, de paquetes, de revistas, de libros y de bases de datos. Los recursos bibliográficos podrán ser en texto impreso o en formato electrónico. En caso de material impreso, se puede crear una copia o un fondo. Al trabajar en un entorno colaborativo, se aprovechan patrones de publicaciones periódicas que se comparten entre las bibliotecas participantes.

	Disponemos de plantillas de pedidos, que agilizan la creación de pedidos nuevos. Se organiza el presupuesto de la biblioteca en una estructura jerárquica de fondos presupuestarios. Contamos con una funcionalidad para el cierre fiscal del ejercicio económico, obteniendo los informes y archivándose los datos del ejercicio cerrado y reiniciando los del nuevo. Se puede trabajar en ambos ejercicios económicos. Se dispone de un histórico de pedidos. Existen APIs que permiten interoperar con otros sistemas de la universidad. Se pueden añadir pedidos a materiales no bibliográficos.
Servicio de circulación	La biblioteca establece su política de circulación (tipos de usuario, tipos de materiales, política de préstamo, de devoluciones de reservas, de penalizaciones, etc) de manera autónoma. También se puede establecer la política para el Préstamo Interbibliotecario (PI). El calendario de festivos es propio de cada biblioteca (no uno general). Podemos establecer que ciertos materiales no tienen préstamo ni se pueden reservar. Se pueden crear ítems temporales para su circulación. Desde el interfaz de circulación, se consulta el registro de usuario y su actividad (préstamos, reservas, sanciones, prestamos intercentros o interbibliotecarios, etc). Si el usuario no existe, se le podrá dar de alta. Desde ese mismo interfaz, se permite buscar, prestar, reservar, renovar y devolver materiales textuales. Se permite también el préstamo, renovación y reserva de salas, dispositivos y otros materiales no bibliográficos. En casos excepcionales, el personal autorizado, puede realizar el préstamo obviando las restricciones impuestas por la política de circulación. Disponemos de un sistema de alertas, para que se puedan añadir notas o avisos que aparecerán en el interfaz de préstamo cuando se acceda al registro de usuario o registro bibliográfico. No se puede renovar el préstamo de un ejemplar con reservas. La gestión de la cola de reservas es por orden cronológico (configurado de esta forma). El sistema genera avisos automáticos de: disponibilidad de reservas, renovaciones realizadas, préstamos a devolver, devoluciones realizadas, multas, etc. Se puede bloquear un usuario para que no pueda acceder a los servicios de circulación. Se dispone de un historial de actividad anual, configurable y de acceso restringido. Existe un módulo de préstamo offline para no suspender el servicio si se produce un fallo en la conexión con el sistema o una caída.

	El sistema cuenta con una funcionalidad para el recuento de libros y recogida de datos del uso en sala. Se hace con una PDA. Se pueden hacer cargas o modificaciones masivas de datos de usuarios a través de las API Se integran el préstamo tradicional, el intercentros y el préstamo interbibliotecario. Compatible con GTBIB Es un servicio de ámbito mundial que se basa en un entorno colaborativo, permitiendo el acceso de nuestros usuarios a cualquier documento del catálogo colectivo, y que usuarios externos consulten nuestros recursos. El sistema realiza las operaciones de facturación y pago de las transacciones del PI. Disponemos de un servicio SED para la digitalización y entrega de copias seguras que respetan el copyright. Se identifican las bibliotecas que intervienen. Se establecen plantillas para el PI que agilicen la gestión. Dentro del PI, se pueden gestionar peticiones o recepciones en bloque. Se pueden identificar grupos de bibliotecas preferentes a la hora de solicitar materiales. Desde el sistema se imprimen las etiquetas para los paquetes a enviar. La herramienta de PI dispone de reglas de automatización para agilizar las tareas por parte de la biblioteca.
Gestión de licencias de recursos electrónicos	Existe un entorno colaborativo para compartir e importar licencias. A partir de una licencia existente se puede generar otra, que podrá compartirse que quedar como privada Existe un servicio de alertas (avisos de vencimiento), que envían correos a las personas indicadas Pueden configurarse plantillas. Tenemos varios tipos de licencia (estándar, prueba, perpetua, etc) La licencia firmada y otros documentos relativos a las condiciones de uso de los recursos, se incorporan al sistema junto con los datos que los describen. Entre estos descriptores, se define qué condiciones de uso tenemos si la suscripción se cancelara. Contamos con un histórico de costes. Soporta el estándar Electronic Resources Management Initiative.
Gestión de las colecciones electrónicas	La gestión de los RREE se basa en colecciones, que pueden ser globales por estar definidas en el entorno colaborativo o locales, si es la universidad quien las crea para uso propio. El conjunto de todas las colecciones globales que conforman la base del conocimiento, integra +27.000 colecciones que suman en total + 75 millones de títulos.

	Se diferencian colecciones a texto completo, solo a referencias y si son de acceso abierto o no. Se pueden gestionar toda la tipología de RREE (paquetes, revistas, ebooks, bases de datos, etc) Se permite la carga y descarga de los contenidos de las colecciones en formato KBART. La descarga puede restringirse a los títulos suscritos o se pueden volcar todos los títulos existentes. La biblioteca puede activar, dentro de esas colecciones, títulos sueltos o paquetes completos según lo suscrito con el proveedor. En el caso de los paquetes, la actualización y activación de los contenidos es automática y la realiza el personal de la empresa, siempre que la biblioteca lo indique así. Aunque se trabaje con colecciones globales, la biblioteca puede definir la cobertura, el ISSN, el enlace y los bibliográficos relacionados con el recurso, de forma local. El acceso a los recursos se realiza desde la pantalla de resultados de la herramienta de Discovery En caso de que dicho acceso no sea posible, se envía desde el Discovery, un aviso a las personas indicadas. Compatible con los estándares COUNTER 4 y COUNTER 5, aunque la universidad tiende a usar solo este último. Los datos de uso se importan desde los servidores de los proveedores de recursos siempre que es posible, mediante protocolo SUSHI. Si no lo fuera, podrían cargarse al sistema, manualmente. Se pueden generar ficheros Excel para el análisis del uso a nivel de proveedor, colecciones o títulos.
EZ Proxy	Controla el acceso a los recursos electrónicos, de manera que, si la IP no pertenece a la universidad, se solicita identificación; en caso contrario se accede directamente. Se recogen datos de uso para su análisis Permite configurar el acceso a determinados recursos en función del tipo de usuario (de circulación) Dispone de reglas de seguridad para accesos indebidos o por un uso fraudulento
Servicio de informes estadísticos (Analíticos)	Este módulo facilita la consulta de informes estadísticos, basados en SAP BusinessObjects. La herramienta cuenta con varios informes predefinidos y permite configurar otros nuevos en función de las necesidades. No es necesario tener un perfil informático para poder generar informes nuevos. La salida de los informes puede ser en texto, pdf, csv y gráfica. Se pueden extraer datos de todos los módulos del sistema, proporcionando ayuda en la gestión y en la toma de decisiones

	Se definen diversos niveles de autorización, para poder crear, modifica, consultar o generar informes. Los informes se pueden generar de manera programada. La definición de los informes se puede compartir con otras instituciones.
Servicio de administración	Es una plataforma de arquitectura abierta, diseñada para trabajar en la nube, y desarrollada con herramientas y lenguajes de programación soportados. Es multilingüe. El único requisito para conectarse al sistema es disponer de un navegador. (no se necesita ninguna instalación en los puestos cliente). También se pueden configurar consultas concretas desde páginas externas. El acceso es ilimitado y no está sujeto al sistema de licencias. Se trabaja en un entorno colaborativo, en el que las bibliotecas participantes comparten contenidos de utilidad para las demás. Todos los textos de los mensajes generados en cualquier módulo, se define en la biblioteca. Es compatible con todos los estándares bibliográficos actuales: MARC21, RDA, FRBR, MARCXML, OAI-PMH, etc. El sistema soporta la norma ISO 10646 – Universal Coded Character Set (UNICODE), que lo hace compatible con cualquier diacrítico. Soporta el protocolo ISO 18626 para el préstamo interbibliotecario. Soporta el protocolo SIP2 para la comunicación con las máquinas de autopréstamo o sistemas RFID. Compatible con los lectores de códigos de barra (3D9). Compatible con sistemas de autenticación como CAS y LDAP. Se pueden definir roles y niveles de autorización para el personal de la biblioteca en función de las tareas a realizar. Disponemos de un certificado de seguridad basado en la ISO/IEC 27001:2013. Además, se disponen de muchos otros certificados, desde ENS (Esquema Nacional de Seguridad de España) a otras ISO, como ISO 27018 para protección de datos de usuarios o ISO 27701 para la gestión de sistemas de privacidad, entre otros. La biblioteca puede extraer los registros bibliográficos y de autoridades en los formatos más comunes, y el resto de los datos relativos a su gestión en formato texto o csv. La documentación proporcionada está en castellano.

- **WORLDCAT DISCOVERY:**

MÓDULO	CARACTERÍSTICAS MAS RELEVANTES
--------	--------------------------------

Discovery	Integra el catálogo colectivo Worldcat, lo que proporciona un acceso a recursos de información a nivel mundial. También es multilingüe, y por el momento está traducido al castellano y euskera, además de inglés y muchos otros idiomas (italiano, francés, alemán, chino, árabe...) El interfaz de usuario es responsive, es decir, se puede consultar desde dispositivos móviles. Está integrado con todos los módulos de WMS que ofrecen información de las bibliotecas, de materiales, de usuario y de las relaciones entre ellos. Cualquier cambio que se produzca se muestra de forma inmediata. El proceso de indexación necesario para optimizar los tiempos de respuesta se realiza sin necesidad de volcados de datos. La búsqueda de información se puede hacer a partir de una caja tipo Google o mediante un formulario de búsqueda avanzada que permite combinar múltiples criterios. La búsqueda, por defecto se restringe a los recursos disponibles en la biblioteca universitaria, pudiendo extenderse a todo el Worldcat, siempre desde el mismo interfaz. Incluye un formulario para la solicitud de PI, compatible con GTBIB, para los casos en que el recurso no esté en la biblioteca universitaria, mostrándose además la lista de bibliotecas donde se localiza el recurso, facilitando la gestión. El acceso a los RREE suscritos, se proporciona desde la misma pantalla de resultados. Los resultados se muestran por orden de relevancia. En el caso de recursos electrónicos, no se priorizan los recursos de proveedores concretos. El personal bibliotecario dispone de una visualización MARC de los registros bibliográficos desde el propio Discovery. Esta herramienta permite a cada usuario consultar, desde su cuenta, el estado de sus préstamos, reservas, multas, etc y puede realizar, modificar o eliminar reservas. También renovar sus préstamos, y crearse listas de recursos bibliográficos de su interés. El Discovery cuenta con una funcionalidad que permite crear bibliografía recomendada, y que esta sea actualizada por el PDI responsable sin necesidad de aplicaciones adicionales. Se pueden exportar los resultados de una o varias búsquedas a los gestores bibliográficos (Refworks, Zotero, Mendeley), o a ficheros RIS, texto... Permite su envío por correo electrónico. Se incluye un resolvidor de enlaces que permite interoperar con los sistemas de los proveedores de recursos, y facilitar el texto completo de manera transparente para el usuario. Se controla el acceso a los RREE bien por IP o bien por el Proxy (EZ-Proxy). El sistema es compatible con Google Analytics.
-----------	--

b. ALCANCE

El alcance de este contrato abarca el servicio de soporte técnico y funcional para los módulos descritos, y el mantenimiento y asistencia técnica que asegure la disponibilidad del sistema en todo momento, y evite la pérdida de datos.

Las tareas a realizar son, en cuanto al soporte técnico y funcional, la siguientes:

- i. Solventar las dudas y problemas que surgen en la actividad diaria de la biblioteca, en el menor tiempo posible.
- ii. Soporte en la subsanación de errores, tanto técnicos como funcionales.
- iii. Consultoría y sesiones de formación, que profundicen en el correcto uso del sistema y en su optimización.
- iv. Habilitar nuevas funcionalidades, facilitar APIs para el sistema de la universidad, o configurar nuevos criterios que afectan al funcionamiento de la plataforma.
- v. Apoyar la realización de actividades complejas y que tienen gran impacto en el funcionamiento del sistema.
- vi. Comunicar novedades y nuevas funcionalidades del sistema WMS

Las tareas referentes al mantenimiento son las siguientes:

- i. **Mantenimiento correctivo:** Dentro de este grupo se incluyen las incidencias surgidas en la operativa que se detecten en la plataforma o en su rendimiento. En función de la gravedad de las mismas, se dan los siguientes plazos de resolución:
 - **Críticas:** tienen un carácter tal que no permiten desempeñar funciones primarias e indispensables del sistema e impiden la gestión básica. El tiempo máximo de resolución será inferior a 4 horas laborables.
 - **Urgentes:** impiden realizar acciones secundarias en el sistema, si bien la gestión básica puede llevarse a cabo. Tiempo máximo de resolución: 12 horas laborables.
 - **Ordinarias:** la carencia puede ser resuelta por medios alternativos. Tiempo máximo de resolución: OCLC comunicará el enfoque de seguimiento a la persona responsable del contrato, tan pronto como sea razonablemente posible.
 - **Leves:** funcionalidades con grado bajo de importancia. Se incorporarán a la siguiente versión planificada del módulo al que pertenezca, siempre que se comuniquen con suficiente antelación para poder realizar el análisis, implementación, pruebas y documentación de las mismas. OCLC comunicará el enfoque de seguimiento a la persona responsable del contrato, tan pronto como sea razonablemente posible.

Las incidencias se comunicarán a la contratista mediante una herramienta de soporte (Zendesk o compatible) que permitirá iniciar el aviso y realizar el seguimiento del problema hasta su resolución.

- ii. Mantenimiento evolutivo: Referido a las actualizaciones que, por motivo de cambio tecnológico, deban realizarse para garantizar que el software no se quede obsoleto. Incluye, por tanto, el despliegue de nuevas versiones y la aplicación de parches.

Serán de prioritaria y obligatoria implantación la aplicación de versiones o parches de producto que resuelvan problemas de seguridad detectados y reportados por los fabricantes de los productos base, siempre que afecten a la integridad del producto.

- iii. Mantenimiento adaptativo o normativo: Se refiere a la adaptación del producto por modificaciones efectuadas por terceros, por cambios en requisitos funcionales o por adaptaciones legislativas o normativas, que afecten a la interoperabilidad o a las necesarias conexiones con otros sistemas relacionados.
- iv. Mantenimiento en modalidad de servicios gestionados: Durante la duración del contrato, la contratista se encargará de realizar el mantenimiento en modalidad de servicios gestionados 24 x 7. Dicho servicio incluye las siguientes tareas:

- **Monitorización del sistema.**
- **Intervenciones sobre caídas**: Siempre que sea posible, en función de la naturaleza del error y las autorizaciones requeridas, se procederá a restaurar el servicio, informando de ello a los responsables de la biblioteca.
- **Atención telefónica – Soporte en operación**: En caso de urgencia, la universidad contará con atención telefónica por parte del personal técnico de la contratista, si se precisa.
- **Copias de seguridad**: La empresa se responsabilizará de salvaguardar el sistema en copias de seguridad, de manera que, en el caso de desastre, la biblioteca pueda recuperar la situación previa al mismo. Si se diera esa situación, la empresa llevaría a cabo las tareas de restauración del sistema.

c. ACUERDOS E INDICADORES DE SERVICIO

La contratista debe garantizar como mínimo los siguientes requisitos de Nivel de Servicio:

- I. Disponibilidad de la plataforma y la conexión a ella: Exceptuando aquellos fallos que puedan ser achacables a la propia red de la universidad, lo que queda fuera del objeto de este contrato, se requiere una disponibilidad de la plataforma o disponibilidad de red hacia/desde el servicio del 99.5%. Se establecen los siguientes umbrales de medición:

- Umbral de alerta: Por debajo del 95%
- Umbral de penalización: Por debajo del 93%

La disponibilidad se medirá de la siguiente manera:

- Disponibilidad = $(T-D) / (T) * 100\%$
- T = el número total de minutos en el respectivo mes.
- D = el número total de minutos de inactividad en el mes excluyendo interrupciones planificadas para mantenimiento, telecomunicaciones o interrupciones de energía causadas por terceros, cualquier otra causa más allá del control razonable de OCLC y excluyendo otros tiempos descritos en este documento.

El contratista notificará sin demora a la Institución cualquier factor, ocurrencia o evento que llegue a su atención y que pueda afectar la capacidad de OCLC para cumplir con el Compromiso de Disponibilidad de Tiempo o que pueda causar alguna interrupción o interrupción importante en los Servicios Alojados.

La indisponibilidad programada incluye intervalos de mantenimiento para el mantenimiento y otras actividades planificadas, como se describe más adelante, así como el mantenimiento causado por eventos que no están bajo el control del contratista, como interrupciones en las telecomunicaciones y las redes eléctricas. El mantenimiento programado para los servicios del contratista se llevará a cabo de tal manera que se minimice cualquier interrupción para el Cliente en la medida de lo razonablemente posible.

El contratista se compromete a anunciar un mínimo de 5 días hábiles antes del mantenimiento programado y que todos los tiempos de mantenimiento se realicen entre las 02:00 y las 06:00, hora local del Cliente, pero el mantenimiento en todo el mundo actualmente es GMT -5 horas. Las ventanas de mantenimiento se pueden ajustar una vez o permanentemente. Esto se debería publicar con anticipación en el sitio web del contratista.

El contratista medirá el Compromiso de tiempo de actividad al acceder a los Servicios desde los sistemas como usuario.

- II. **Rendimiento:** Se entiende como rendimiento aceptable aquél que permite el acceso y uso simultáneo de la aplicación a las personas usuarias, con tiempos de respuesta considerados como aceptables en aplicaciones similares y en entornos de explotación homólogos, siempre y cuando la universidad cumpla con los requisitos técnicos especificados por la empresa contratista en la oferta presentada.

En caso de que se detecten problemas de rendimiento se informará a la empresa contratista como si se tratara de una incidencia más y con los mismos plazos de resolución que los especificados en el apartado b i (mantenimiento correctivo).

- III. **Penalizaciones:** La empresa contratista asume compromisos que afectan a objetivos estratégicos para la biblioteca, por lo que ésta exigirá el máximo grado de cumplimiento de todos ellos. En particular se tendrán muy en cuenta los siguientes aspectos a la hora de valorar el grado de cumplimiento de los compromisos siguientes:
- Calidad de las soluciones aplicadas y de la ejecución de las mismas.
 - Cumplimiento de plazos de ejecución y disponibilidad de resultados.

Firmado por MARIAN
PIÑEIRO FERNANDEZ -
***6491** el día

Fecha: 30 de noviembre de 2023

Fdo.:
Centro/Dpto./Servicio:

P.D. Este documento se publica en el perfil de contratante