



**PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA
PLATAFORMA DE SERVICIOS DE GESTIÓN BIBLIOTECARIA Y
HERRAMIENTA DE DESCUBRIMIENTO PARA LAS BIBLIOTECAS
DEL CONSORCIO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DE
ANDALUCÍA**



Contenido

1.- Introducción.	4
2.-Antecedentes.	5
3.- Definiciones.	5
4.- Descripción y componentes.	7
5.- Objeto.	8
1. Objeto del contrato	8
2. Instituciones que participan:	9
3. El producto ha de permitir:	9
6.- Prescripciones técnicas.	11
0.- Prescripciones Administrativas.	11
0.1 Generales.	11
0.2. Modalidad de Servicio.	11
0.3. Nivel de servicio.	12
A.- Prescripciones Generales.	14
B.- La migración.	16
C.- La plataforma.	18
D.- Catalogación.	21
E.- Autoridades.	25
F.- Gestión de ejemplares y fondos de publicaciones en serie.	27
G.- Circulación.	29
H.- Adquisiciones.	35
I.- Seriadas.	42
J.- Gestión de recursos electrónicos.	44
K.- Exportaciones e importaciones, listados y estadísticas.	48
L.- Usuarios.	50
M.- Interacción con sistemas externos.	53
N.- Herramienta del descubrimiento.	54
Requisitos generales relativos a la herramienta del descubrimiento:	54
Requisitos relativos a los usuarios en la herramienta del descubrimiento:	57
Requisitos relativos al contenido en la herramienta del descubrimiento:	57
Requisitos relativos al software de la herramienta del descubrimiento:	58



Requisitos relativos la vista consorciada (CatCBUA) de la herramienta del descubrimiento:	60
7. Condiciones de ejecución del servicio.	63
7.1. Horarios.	63
7.2. Periodos de mantenimiento.	63
7.3. Formación del personal.	64
7.5. Canales de acceso al servicio de asistencia técnica, operación y mantenimiento.	64
7.6. Contingencia.	65
7.7. Fase de cese o cancelación del servicio.	66
8. Calidad del servicio.	67
8.1. Medida de los niveles de servicio.	67
8.2. Acuerdos de nivel de servicio.	67
8.3. Pruebas de contingencia.	70
8.4. Informes de actividad.	70
8.5. Auditoría de calidad.	72
9. Modelo de relación y gestión para la prestación de los servicios.	73
9.1. Definiciones.	73
9.2. Modelo de relación.	74
9.3. Procesos de gestión.	78
10. Criterios de Adjudicación y Reglas de Valoración.	83
10.1. Criterios de Adjudicación.	83
10.2. Criterios de Valoración.	83
10.3. Resumen de puntos asignados a la Oferta Económica, a la Valoración por Fórmula y a la Valoración por Juicio de Valor.	84
Anexos.	85
Anexo 1: Instituciones miembros del CBUA a efectos de este concurso.	85
Anexo 2. El licitador debe incluir en su oferta.	86
Anexo 3. Datos del sistema.	86
Anexo 4. Tabla donde se indica si un ítem será valorado por Juicio de Valor (JV) o por Fórmula (F).	88
Anexo 5. Tabla resumen del valor de los ítem.	94

1.- Introducción.

El 23 de marzo de 2001 se creó oficialmente el Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA) con la misión de potenciar la cooperación entre las bibliotecas universitarias andaluzas, sobre tres ideas básicas: mejorar el aprovechamiento de los recursos económicos, dar mayor accesibilidad a los recursos compartidos y facilitar el uso compartido de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Sus objetivos son:

1. Crear, gestionar y difundir el catálogo colectivo de las bibliotecas del Consorcio, de manera que se incremente la efectividad de la investigación y de la enseñanza al aumentar los recursos bibliotecarios disponibles de forma inmediata.
2. Mejorar el acceso de la comunidad universitaria integrada en el Consorcio, y de la sociedad en general, a las colecciones documentales existentes a través de la información bibliográfica y del préstamo interbibliotecario.
3. Mejorar los servicios bibliotecarios y ahorrar costes al compartir recursos ya existentes, especialmente registros bibliográficos y de autoridades.
4. Promover planes de cooperación, servicios bibliotecarios conjuntos, la adquisición compartida de recursos y la conexión a redes nacionales e internacionales.
5. Experimentar y fomentar la aplicación de nuevas tecnologías de la información a los servicios bibliotecarios y potenciar la formación del personal que trabaja en las bibliotecas.
6. Fomentar y colaborar en otras iniciativas que surjan respecto a la cooperación interbibliotecaria y a los catálogos colectivos, especialmente en el ámbito andaluz.

Los miembros actuales del CBUA son la Universidad de Almería, la Universidad de Cádiz, la Universidad de Córdoba, la Universidad de Granada, la Universidad de Huelva, la Universidad de Jaén, la Universidad de Málaga, la Universidad de Sevilla, la Universidad Pablo de Olavide y la Universidad Internacional de Andalucía.

El CBUA ha adoptado la decisión de implementar un Sistema Compartido para la gestión de bibliotecas y el descubrimiento de recursos para las instituciones del CBUA que deseen integrarse en el mismo.

2.-Antecedentes.

Desde el año 2001 las instituciones del CBUA se han coordinado para implementar y utilizar sus sistemas de gestión de biblioteca de forma conjunta con dos finalidades, generar mejores servicios a sus usuarios y reducir costes en su conjunto. De este modo, las Bibliotecas integrantes del CBUA han utilizado mayoritariamente el sistema integrado de gestión bibliotecaria Innopac-Millennium/Sierra (Innovative Interfaces) desde la fecha señalada, que ha posibilitado a su vez el uso del software Inn-Reach para la gestión del catálogo colectivo y del préstamo consorciado. Otras Bibliotecas están utilizando actualmente Odilo y Koha. Por otra parte, algunas Bibliotecas han implementado la herramienta de descubrimiento Encore Duet (Innovative Interfaces) y otras, Summon (ProQuest).

A pesar de la importante centralización arbitrada en los sistemas y el consiguiente aumento en la eficiencia y ahorro de costes, se decidió mantener, en cuanto al catálogo bibliográfico, una base de datos separada para cada institución, más el catálogo colectivo.

3.- Definiciones.

De cara a reducir la posible ambigüedad de los principales términos técnicos utilizados en estas prescripciones técnicas, damos a continuación el significado que, en principio, tienen.

- **Biblioteca.** Son los diferentes puntos de servicio que tienen las instituciones.
- **Campos locales.** Campos de un registro que contienen información inherente a cada institución y que sólo podrán visualizar en la institución que la ha generado. Un registro puede contener un mismo campo local en diferentes instituciones.
- **Herramienta de descubrimiento o Discovery.** Es el conjunto de programas y servicios que permiten acceder de forma integrada a los recursos electrónicos contratados, a los recursos electrónicos de acceso libre, a los repositorios digitales propios y a la/s base/s de datos bibliográfica/s de una institución.

- **Institución.** Cada una de las universidades miembros del CBUA. A los efectos de este pliego, son las que figuran en el anexo I.
- **Personal.** Son las personas que trabajan en las bibliotecas integrantes del CBUA, y cualquier otra con autorización expresa del Presidente del CBUA.
- **Plataforma de servicios.** Evolución del concepto de Sistema Integral de Gestión de Bibliotecas que implica una modernización de las arquitecturas orientadas a servicios, con un mayor desarrollo del concepto de “software como servicio” y de otros modelos basados en la “nube”, que permiten proporcionar un apoyo integral a la gestión y al acceso de todo tipo de materiales de la biblioteca: impresos, electrónicos y digitales.
- **Préstamo local.** Realizado para cada institución con sus propios usuarios, documentos y equipamientos.
- **Préstamo consorciado (Préstamo CBUA).** Permite a los usuarios de las bibliotecas de las instituciones consorciadas solicitar, a través del Catálogo Colectivo (CatCBUA), documentos que se encuentran en otras bibliotecas del CBUA o llevárselos en préstamo directamente desde aquellas bibliotecas.
- **Préstamo interbibliotecario.** Se realiza entre bibliotecas, normalmente entre una biblioteca del CBUA y una biblioteca no CBUA. Dentro del CBUA se usa sobre todo para la obtención de copias de artículos. Las bibliotecas del CBUA usan el sistema GTBIB-Sod para este servicio.
- **Sistema compartido.** Es el conjunto de programas y servicios que permite gestionar de forma integral el conjunto de bibliotecas de las instituciones del Consorcio. Gestiona además el conjunto de programas y servicios que permiten acceder de forma integrada a los recursos electrónicos contratados, los recursos electrónicos de libre acceso, los repositorios digitales propios y los catálogos.
- **Sistema de gestión.** Es el conjunto de programas y servicios que permite gestionar de forma integral una biblioteca o el conjunto de bibliotecas de cada institución. Las funciones principales de un sistema de gestión son: permitir catalogar y gestionar el catálogo, prestar documentos y gestionar usuarios, gestionar las adquisiciones de todo tipo de documentos y formatos, gestionar enlaces, exportar e importar datos y relacionarse con sistemas externos.
- **Usuarios.** Son las personas que utilizan alguna parte, producto o servicio del sistema compartido. Pueden ser personas vinculadas a cualquier Universidad de las que integran el CBUA (estudiantes, personal de administración y servicios, y personal docente e investigador) o no (por ejemplo, cualquier persona que acceda a los recursos a los que el sistema compartido permite acceder de forma pública).

4.- Descripción y componentes.

Actualmente el CBUA y sus instituciones mantienen y/o alojan:

- **Un catálogo colectivo.**
 - El Catálogo Colectivo de las Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA) es un catálogo que incluye los fondos de todos los miembros que participan salvo la Universidad Internacional de Andalucía. (véase Anexo 1: Instituciones miembros del CBUA a efectos de este concurso).
 - Se constituye como un portal que visibiliza y difunde en la Red los fondos de todas las bibliotecas que participan.
 - Es una herramienta de unificación y estandarización de datos, así como de pautas de catalogación.
 - Es el punto de acceso a las peticiones de préstamo consorciado.
- **Diez sistemas / catálogos locales.**
 - Universidad de Almería (UAL). Sierra
 - Universidad de Cádiz (UCA). Koha
 - Universidad de Córdoba (UCO). Millennium
 - Universidad de Granada (UGR). Sierra
 - Universidad de Huelva (UHU). Sierra
 - Universidad de Jaén (UJAEN). Sierra
 - Universidad de Málaga (UMA). Sierra
 - Universidad de Sevilla (USE). Sierra
 - Universidad Internacional de Andalucía (UNIA). Odilo
 - Universidad Pablo de Olavide (UPO). Sierra
- **Un sistema de préstamo consorciado (Inn-Reach).**

(Inn-Reach). Desde 2004 el CBUA tiene implementado un sistema de préstamo consorciado que permite, sin intermediación de los servicios de préstamo interbibliotecario, que el usuario solicite en préstamo, materiales de otras bibliotecas del CBUA. Es un servicio gratuito y está abierto a la comunidad universitaria y de investigación del CBUA. Funciona a través del sistema Inn-Reach de Innovative Interfaces. Las peticiones se pueden realizar desde la interfaz web del Catálogo o bien presencialmente en la biblioteca donde se encuentran depositados los documentos (préstamo a visitantes).

- **Sistemas de préstamo interbibliotecario.**

A través del Préstamo Interbibliotecario se gestionan también las peticiones de préstamo de instituciones. Para la gestión de este tipo de préstamo las instituciones tienen contratado el sistema GTBIB-SOD de la empresa Kronosdoc.

- **Herramientas de descubrimiento.**

Las Bibliotecas integrantes del CBUA utilizan Encore-Duet o Summon como herramienta de descubrimiento.

- **Repositorios digitales locales.**

Las bibliotecas integrantes del CBUA utilizan DSpace en acceso abierto, que dan más visibilidad a los documentos indexados y facilitan una mayor difusión de la actividad académica y de investigación producida en sus instituciones.

5.- Objeto.

1. Objeto del contrato.

La implantación y el soporte y mantenimiento, en modalidad de Software como un Servicio (SaaS), de un producto para la gestión de las Bibliotecas del Consorcio (en adelante “producto”) de nueva generación, que integre la gestión de los recursos así como la herramienta de descubrimiento para la gestión de las Bibliotecas del Consorcio de Andaluz (CBUA) que permita a cada institución gestionar sus bibliotecas y que permita al conjunto de todas las

bibliotecas de las instituciones prestar, al menos, los servicios compartidos que en la actualidad tienen y que están indicados en el apartado 4 de este documento.

Los tiempos para la implantación así como para el comienzo del soporte y mantenimiento, vienen indicados en este documento.

2. Instituciones que participan:

- Universidad de Almería.
- Universidad de Córdoba.
- Universidad de Granada.
- Universidad de Huelva.
- Universidad de Jaén.
- Universidad de Málaga.
- Universidad de Sevilla.
- Universidad Internacional de Andalucía.
- Universidad Pablo de Olavide (Sevilla).

3. El producto ha de permitir:

- La catalogación.
- La búsqueda y recuperación integrada, a través de una herramienta de descubrimiento, en los diferentes recursos adquiridos y suscritos, tanto para un nivel local como consorciado.
 - El préstamo y la gestión de usuarios.
 - La gestión de las adquisiciones de todo tipo de documentos.
 - La administración del sistema.
 - La exportación e importación de datos y la interrelación con sistemas externos.
 - La resolución de enlaces.
 - El acceso a una base de datos del conocimiento.
 - Menús, opciones, funcionalidades y sistemas de ayuda en español.
 - La integración del sistema y la herramienta de descubrimiento con KOHA.
 - Contar con un espacio de trabajo colaborativo integrado.
 - La gestión de los recursos electrónicos de forma integrada y en un mismo flujo de trabajo que la gestión de los recursos en papel, así como contar con un gestor de

enlaces y un sistema de gestión de acceso web a los recursos electrónicos integrado en la misma plataforma y sin coste adicional para las bibliotecas miembros del CBUA.

- Que las instituciones asociadas y colaboradoras puedan seguir garantizando el suministro de los servicios que ya poseen, así como la posibilidad de integrar otros nuevos.
- La confidencialidad de las comunicaciones entre los usuarios y el servicio. Igualmente, cualquier acceso a las APIs y/o Web Services y carga de ficheros (p.e. el de usuarios) ha de cumplir protocolos seguros.
- Que la Identificación en el sistema sea compatible con el sistema de identificación de la intranet corporativa de cada institución.

En todo caso el proveedor del servicio garantizará que la propiedad de los datos aportados por las instituciones al sistema compartido (bibliográficos, económicos, de entidades y personas, etc.) seguirán siendo propiedad de las mismas, tanto en cuanto a su uso, como a su explotación presente y/o futura.

Los licitadores indicarán de forma explícita que cumplen todos y cada uno de los requisitos obligatorios detallados en el anexo 2. El Consorcio se reserva el derecho a solicitar una prueba de concepto para todos o alguno de los requisitos solicitados, si lo estima oportuno. Esta prueba será debidamente avisada a cada licitador.

6.- Prescripciones técnicas.

0.- Prescripciones Administrativas.

0.1 Generales.

De manera obligatoria, se requiere del producto:

0.1.1	Que disponga de proveedor único de servicio, y que este proveedor se responsabilice de la integración presente y futura entre los diferentes componentes del servicio.
0.1.2	Que el proveedor debe especificar si autoridades competentes de países distintos a España pueden solicitar y acceder a la información de la plataforma, y deberá, salvo ley en contra, avisar a los adjudicatarios y decirles las decisiones que pueden tomar al respecto.
0.1.3	Que el proveedor y cada uno de los recursos físicos que emplee para implementar y prestar los servicios, debe estar localizado dentro del Espacio Económico Europeo.
0.1.4	Que el proveedor garantizará el borrado seguro de los datos cuando así se le solicite una cualquiera de las instituciones por medio del Presidente del CBUA. A la finalización del contrato el proveedor emitirá un certificado de la destrucción de los datos.
0.1.5	Que el proveedor debe garantizar su cooperación y las herramientas adecuadas para facilitar que las instituciones del CBUA puedan garantizar a los usuarios del Sistema sus derechos de ARCO (acceso, rectificación, cancelación, oposición) en los casos que los hubiere.

0.2. Modalidad de Servicio.

Respecto a la modalidad de servicio, a diferencia del estado actual en el que el CBUA gestiona una infraestructura informática para el catálogo colectivo y cada institución hace lo propio para su sistema local, se quiere que el nuevo proveedor del servicio ofrezca una solución funcional de gestión bibliotecaria con un hosting administrado, que incluya los niveles de hardware, SO, Middleware y versiones de la aplicación. En cualquier caso, la propiedad de los datos de este Sistema Compartido continúa siendo del CBUA y de las respectivas instituciones, y estos datos nunca podrán utilizarse para otros fines.

De manera obligatoria, se requiere del producto:

0.2.1	Que disponga de un sistema de monitorización del estado del servicio y de los datos y de la posibilidad de consulta por parte de las instituciones.
0.2.2	Que garantice que, bajo demanda, los datos almacenados en el sistema pueden ser recuperados por las instituciones, que se dispone de procesos de retorno para facilitar este proceso y que posteriormente el proveedor los eliminará en cumplimiento de la legalidad vigente en la Unión Europea.
0.2.3	Que el proveedor debe hacerse cargo de todos los cambios de versiones y parches de las aplicaciones, así como de toda la gestión y administración de la infraestructura y del servicio.
0.2.4	Que el procedimiento para la aplicación de cambios en el sistema debe ser de manera acordada con las instituciones.
0.2.5	La disponibilidad y el rendimiento del sistema deben poder ser monitorizados desde herramientas estándar de monitorización de las instituciones.
0.2.6	Que los cambios administrativos deben poder ser monitorizables en un fichero de log con una antigüedad mínima de un año
0.2.7	Que la documentación de acceso debe estar regulada por un firewall y documentada. Esta documentación debe estar a disposición del CBUA.
0.2.8	Que debe garantizarse el borrado total o parcial de datos a petición del CBUA.

Se valorarán como mejoras del producto:

0.2.9	Que la empresa esté certificada por la Cloud Security Alliance (CSA).
-------	---

0.3. Nivel de servicio.

En lo referente al acuerdo de nivel de servicio.

De manera obligatoria, se requiere del producto:

0.3.1	El proveedor debe ofrecer un ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio, en inglés Service Level Agreement, SLA) especificando, como mínimo, el "uptime", el tiempo de respuesta a incidentes y su escalado y el tipo y tiempo de monitorización y los indicadores RTO y RPO, según lo especificado en el apartado "Calidad del Servicio".
0.3.2	En este ANS, el proveedor debe ofrecer la garantía de continuidad indicada en el apartado "Calidad del Servicio".
0.3.3	Las mejoras en la garantía de disponibilidad del sistema y ANS.
0.3.4	La existencia de mecanismos documentados y certificados de mantenimiento del servicio en caso de incidencias graves en sus infraestructuras (ver apartado 6: Calidad del Servicio).
0.3.5	La posibilidad de ofrecer servicios vía SPML

A.- Prescripciones Generales.

Todos los elementos incluidos en la oferta deben estar operativos y demostrables en el momento de la presentación de la documentación.

De manera obligatoria, se requiere del producto:

A.1	Que permita mover la actual infraestructura IT a la modalidad de SaaS, alojado en la nube y multitenant que no represente coste adicional de compra y permita su ampliación, de forma flexible, según las necesidades de servicio de cada momento, conforme a la normativa de la Unión Europea y que garantice el control, seguridad y confidencialidad de los datos y ficheros
A.2	Que esté en fase operativa y suficientemente desarrollado para que permita cumplir las funciones que se requieren en este pliego.
A.3	Que disponga de un sistema de copias de seguridad y recuperaciones, que utilice cifrado de la información (globales o parciales – para cada institución, por tipo de datos, etc.).
A.4	Que garantice una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación en lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, y que utilice cifrado de la información.
A.5	Que disponga de un entorno de pruebas (pre-producción) donde se puedan ejecutar las funciones de gestión así como de la herramienta de descubrimiento antes de la aplicación definitiva que, como mínimo, contemple los procesos de carga de datos, consulta, préstamo de documentos, adquisiciones y resolución de enlaces. Que sea lo más independiente posible y fácilmente devuelto al punto de origen. Este entorno de pruebas deberá operar con una copia de los datos reales de las bases de datos de las bibliotecas. Esta copia deberá ser actualizada de forma periódica o a demanda de las instituciones.
A.6	Que el proveedor explícitamente exprese que, la solución ofertada es Abierta a la portabilidad. En el sentido de que al final de la relación del proveedor con el CBUA, sea cuales quiera los motivos, sea factible pasar los datos y aplicaciones necesarias a otro proveedor.
A.7	Que disponga de acreditación LDAP y SSO
A.8	Que ofrezca soporte en español

A.9	Que garantice el control total, por parte de cada institución de sus datos.
A.10	Permitir que en cualquier momento cualquier institución pueda recuperar o exportar la totalidad o una parte de su base de datos, según lo desee, con todas sus particularidades de descripción.

Se considerarán elementos prioritarios a valorar:

A.11	Un plan de formación detallado, en español y presencial, que contemple los diferentes ámbitos de parametrización y gestión del sistema.
A.12	La documentación sobre cada nueva versión debe estar disponible en español y actualizada.
A.13	Que permita mantener la identidad y particularidad de cada institución así como la prestación de servicios consorciados.
A.14	Que permita el acceso a un espacio de trabajo colaborativo donde compartir información
A.15	Acreditación para usuarios externos no LDAP.
A.16	Que las empresas cumplan con el estándar ISO/IEC 27001, valorando otros estándar como: • SSAE16 (SAS 70) • ICO REGISTERED • CSA STAR • ISO27018:2014

Se valorarán como mejoras del producto:

A.17	Que permita integrar la búsqueda en catálogos como WorldCat, Rebiun, etc.
A.18	Que contemple la integración de GTBib.
A.19	Que permita la personalización de flujos de trabajo.

B.- La migración.

Todos los elementos incluidos en la oferta deben estar operativos y demostrables en el momento de la presentación de la documentación.

De manera obligatoria, se requiere del producto:

B.1	Que la empresa asuma la carga de trabajo correspondiente a la parametrización y configuración inicial del sistema siguiendo las directrices de cada una de las instituciones.
B.2	Que la empresa aborde la migración e implementación del producto de forma paulatina, conforme a las siguientes fases: Fase 1 • Universidad de Granada. • Universidad de Málaga • Universidad de Sevilla • Universidad Internacional de Andalucía • Universidad Pablo de Olavide de Sevilla Fase 2 • Universidad de Almería • Universidad de Córdoba • Universidad de Huelva • Universidad de Jaén
B.3	Que el orden de implementación del producto dentro de cada fase, si lo hubiere, será acordado con el CBUA.
B.4	Que la migración e implementación debe comenzar, en su fase 1, a los 15 días de la adjudicación en firme
B.5	Que cada fase de migración no se alargue más de 8 meses.
B.6	Que en cualquier caso, todo el proceso (la fase 1 y 2) deberá finalizar antes de dieciocho meses desde que sea firme la adjudicación del contrato.

B.7	Que mientras no esté implementado el producto, se garantizará que la migración e implementación no debe interferir con el buen funcionamiento del sistema de gestión actual de cada institución.
B.8	Que una vez finalizada la migración, el licitador proporcionará soporte y mantenimiento durante 1 año, a partir de la finalización de cada una de las Fases.
B.9	Que garantizará la migración y mantenimiento de la actual estructura de signaturas en las diferentes instituciones.
B.10	Que permita la migración, uso, modificación y ampliación de las etiquetas locales, con sus índices correspondientes conforme a las funcionalidades de cada institución.
B.11	Que en el caso de que la Universidad de Cádiz así lo desee, y durante el periodo de vigencia del contrato, el licitador garantice la migración al producto de esa universidad. El licitador deberá presentar una oferta económica proporcional a la dimensión de la Biblioteca de esa Universidad, que será válida durante el periodo de vigencia del contrato.

Se considerarán elementos prioritarios a valorar:

B.12	Que reduzca al mínimo el número de códigos a modificar, tanto en lo que se refiere a documentos, como en a los registros de usuarios.
B.13	Que permita la migración de datos de cobertura de cada institución.
B.14	Que contemple la formación necesaria en español y en Andalucía y se proporcionará al menos: • Formación inicial relativa al proceso de migración y configuración del sistema. • Formación sobre la configuración y puesta en producción de cada uno de las aplicaciones del sistema (catalogación préstamo, herramienta de descubrimiento, etc...). • Formación sobre la configuración y puesta en producción del sistema de préstamo consorciado. • Formación sobre los aspectos que hacen referencia al acceso y uso de los servicios y el funcionamiento de las plataformas de monitorización y de gestión de peticiones y de incidencias.

Se valorarán como mejoras del producto:

B.15	Que permita migrar la información de plantillas locales como las de catalogación y holdings, la información de los "Kardex" de las publicaciones en serie, datos temporales como los estados de los ejemplares, reservas, historial de préstamo y otras transacciones de préstamo, de cada institución.
------	---

C.- La plataforma.

Todos los elementos incluidos en la oferta deben estar operativos y demostrables en el momento de la presentación de la documentación.

De manera obligatoria, se requiere del producto:

C.1	Que permita que el sistema disponga de opciones de búsqueda, desde la pantalla principal, para todos los campos de los registros.
C.2	Que tenga la capacidad de gestionar y configurar diferentes niveles de seguridad en el acceso a los datos y funcionalidades de la aplicación para cada institución, a través de una estructura de permisos y roles a nivel de usuario y grupo de usuarios que garantice el cumplimiento de la legislación vigente en materia de confidencialidad y seguridad.
C.3	Que, en el entorno de trabajo interno de cada institución, permita visualizar sólo sus registros de ejemplares y fondos, y sólo sus campos locales de los registros bibliográficos.

Se considerarán elementos prioritarios a valorar:

C.4	Que implemente los principales estándares internacionales. Al menos: MARC21, Z39.50, UNICODE, RDA, RDF, Dublin Core, SQL, EDIFACT, SIP2.
-----	--

C.5	Que disponga de un cliente web, compatible con diferentes sistemas operativos con soporte vigente (al menos Windows, Mac OS y Linux) y con los navegadores Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox y Safari, como mínimo en sus tres últimas versiones.
C.6	Que su cliente sea configurable y adaptable para que tenga en cuenta las necesidades del personal con deficiencias visuales.
C.7	Que el proveedor garantice el acceso a los datos a través de API o/y WS que soporten el intercambio bidireccional (lectura/escritura). Al menos en los datos de usuario y de registros bibliográficos y de ejemplares.
C.8	Que el proveedor facilite, para cada institución, un usuario que pueda acceder a sus datos contenidos en la base de datos mediante sentencias SQL.
C.9	Que permita el trabajo concurrente de todo el personal de las bibliotecas del CBUA. (Al menos 500 accesos por institución).
C.10	Que disponga de un sistema de automatización de tareas altamente configurable y parametrizable en el tiempo, por ejemplo, un día concreto del mes, un día de la semana, etc.
C.11	Que permita el establecimiento de alertas temporales asociadas a cualquier tipo de registro. Especialmente de usuario, pedido, ejemplar y fondos.
C.12	Que permita la generación de macros y plantillas predefinidas para todo tipo de documentos y registros (bibliográficos, ejemplares, fondos, pedidos, facturación) con la posibilidad de asignarlas de manera automática.
C.13	Que incorpore una herramienta de modificaciones masivas, basadas en reglas definidas por la biblioteca, que permita actuar sobre la colección por lotes de registros. Al menos lo permitirá sobre registros bibliográficos, de autoridad, de ejemplar, y fondos de publicaciones periódicas. Se valorará el máximo de registros y campos sobre los que pueda actuar, la capacidad de poder deshacer de forma inmediata dichos cambios en caso de error y la transferencia de datos por arrastre.
C.14	Que permita un alto grado de independencia entre instituciones en lo que se refiere a las opciones de configuración y administración.
C.15	Que permita desideratas del usuario vía web.

C.16	Que permita la integración con sistema de repositorio (DSpace).
------	---

Se valorarán como mejoras del producto:

C.17	Que sea interoperable y accesible desde dispositivos móviles y contar con una APP para móviles donde se puedan realizar dos funciones básicas: buscar en el Discovery y acceder y operar en "Mi cuenta".
C.18	Que la empresa asuma el máximo de tareas de mantenimiento realizadas por la empresa a nivel funcional de gestión bibliotecaria Se considerará como mejora el número de tareas de mantenimiento que lleve a cabo el proveedor. (Por ejemplo: actualizaciones de software, reindexaciones, etc.).
C.19	Que disponga de un sistema de control, en tiempo real, capaz de ofrecer una visión general del sistema y de sus principales componentes en cada momento.
C.20	Que, una vez implementado, los módulos podrán ser parametrizables según las especificaciones del usuario administrador sin intervención del proveedor.
C.21	Que incluya una solución configurable de acceso remoto independientemente para cada institución.
C.22	Que se puedan ampliar los servicios a través de APIs y Web Services creados por las instituciones.
C.23	Que permita la integración con sistemas CRIS (Current Research Information System).
C.24	Que permita la integración con plataformas docentes.
C.25	Que las características mínimas del ordenador para hacer funcionar el cliente no deben ser superiores a las del SO implementado en el ordenador.

D.- Catalogación.

Todos los elementos incluidos en la oferta deben estar operativos y demostrables en el momento de la presentación de la documentación.

De manera obligatoria, se requiere del producto:

D.1	Que soporte la catalogación de todo tipo de documentos, siguiendo las normas internacionales de descripción bibliográfica y los campos MARC apropiados para todo tipo de documentos.
D.2	Que cuente con un cliente Z39.50 que permita la consulta simultánea a varios servidores. Y la importación y exportación de registros bibliográficos al menos en formato MARC 21, así como que soporte la norma ISO 2709 (intercambio de información en soporte magnético), tanto a través del cliente Z39.50 como de ficheros.
D.3	Que permita la recuperación de todo tipo de registros (físicos y electrónicos) en una búsqueda unificada.
D.4	Que permita salvar las búsquedas y los perfiles de exportación de registros.
D.5	Que permita almacenar y visualizar símbolos diacríticos (Unicode en general, y propios de fondo antiguo en particular).
D.6	Que permita la generación de referencias recíprocas y la vinculación jerárquica entre documentos (separatas, obras en varios volúmenes, etc.)
D.7	Que permita la transferencia de ejemplares, fondos, pedidos... de un registro bibliográfico a otro.
D.8	Que permita enlazar un registro bibliográfico con imágenes o textos digitalizados que el usuario pueda visualizar a través de la herramienta de descubrimiento, así como con enlaces a páginas web (etiqueta 856).
D.9	Que permita configurar la vista sencilla o completa y los campos que en ella se muestren de los diferentes tipos de registros.
D.10	Que el control de registros duplicados contemple tanto la catalogación corriente, como las cargas masivas de registros que se realicen periódicamente. Debe ser posible tanto para los registros bibliográficos, como para los registros de autoridad y de usuarios.

Se considerarán elementos prioritarios a valorar:

D.11	Que permita configurar la tabla o plantilla para la incorporación al sistema de los registros importados mediante z39.50 y así poder modificar los registros importados en el proceso de carga (mapeo y /o eliminación de etiquetas, corrección de la puntuación, etc.).
D.12	Que todos los campos de todos los registros sean buscables, recuperables y accesibles desde cualquier punto del sistema. Además de buscar por los campos bibliográficos típicos (autor, título, editorial, etc.) se deberá poder buscar por: • Campos locales. • Fecha de alta. • Fecha de modificación. • Biblioteca/colección/ubicación. • Signatura. Código de barras (de ejemplar y usuario).
D.13	Que permita la inclusión de diccionarios de palabras vacías, con facilidad de mantenimiento.
D.14	Que permita a cada institución definir los índices de su base/s de datos, así como crear otros nuevos a la medida de la institución.
D.15	Que permita que se pueda restringir la escritura y/o lectura de campos MARC seleccionados, mediante permisos o roles.
D.16	Que permita la generación de informes de actividad de catalogación por usuario (creación, modificación, eliminación, recibidos y no catalogados...).

Se valorarán como mejoras del producto:

D.17	Que contemple la posibilidad de definir nuevos campos y que sean recuperables.
D.18	Que permita la combinación de varias búsquedas previas, así como la grabación de conjuntos de búsquedas.

D.19	Que contenga un sistema de control de campos obligatorios y puntuación prescrita (un sistema de apoyo a la catalogación, configurable por las instituciones, que permita la validación inmediata de un campo relacionado con el formato MARC21 así como la facilidad para la selección de datos de los campos de longitud fija del formato MARC
D.20	Que disponga de algún sistema de validación y corrección de enlaces que permita tener los enlaces actualizados, en los registros bibliográficos, autoridades, etc. Así como de generación de informes de incidencias.
D.21	Que permita introducir código HTML en otras etiquetas MARC, incluidas las asociadas a encabezamientos (1XX, 245,6XX,8XX etc.) de forma que sea posible agregar enlaces externos a fuentes de información relacionadas con dichos encabezamientos y mostrar esa información en la herramienta de descubrimiento.
D.22	Que permita la carga de registros desde OCLC para el caso de instituciones que pudiesen tener suscrito este servicio.
D.23	Que utilice los campos de enlace 78X, 77x del MARC21 para hacer enlaces reales. Las bibliotecas deberán poder diseñar las etiquetas MARC que serán hipervínculos, dentro de lo que permite el formato MARC 21.
D.24	Que permita la transferencia de registros CONSER desde la Knowledge o al catálogo local, de forma individual o masiva. Igualmente que se puedan transferir registros bibliográficos locales a la Knowledge.
D.25	Que contemple la posibilidad de importar ficheros externos con números de registros o códigos de barras, que permitan agrupar registros de la base de datos y actualizarlos de forma global.
D.26	Que permita la incorporación de tecnologías que permitan la interconexión de los datos de la base/s de datos con otras fuentes externas en la web (linked data), así como incorporar las nuevas propuestas en catalogación que vayan surgiendo (BIBFRAME).
D.27	Que incorpore un sistema de ayuda en la asignación de signaturas para números currens.
D.28	Que incorpore un algoritmo de detección de huecos o duplicados en signaturas tipo "currens".

D.29	Puedan convivir y deben poder manejar materias en castellano e inglés.
D.30	Que puedan convivir sistemas de clasificación diferentes, CDU y LCC, teniendo en cuenta la gestión de los ejemplares, y se han de poder gestionar a la vez varios índices de clasificación, tanto a nivel de ítem como de bibliográfico.

E.- Autoridades.

Todos los elementos incluidos en la oferta deben estar operativos y demostrables en el momento de la presentación de la documentación.

De manera obligatoria, se requiere del producto:

E.1	Que soporte el formato MARC de autoridades de autores, materias, clasificación, editores, títulos uniformes y títulos de series.
E.2	Que durante el proceso de catalogación, debe permitir la consulta de índices de autoridades para poder capturar entradas ya existentes, y evitar así posibles entradas duplicadas.
E.3	Que contenga un sistema de validación, configurable, que detecte encabezamientos erróneos, entradas duplicadas, etc.

Se considerarán elementos prioritarios a valorar:

E.4	Que realice, de manera automática en los registros bibliográficos, las actualizaciones masivas para entradas "no admitidas", con los correspondientes registros de autoridad cuando se modifique
E.5	Que permita vincular las etiquetas MARC de los encabezamientos (1XX, 245, 7XX, 8XX...) con los registros de autoridad y que el resultado se visualice en la herramienta de descubrimiento.

Se valorarán como mejoras del producto:

E.6	Que disponga de un sistema de validación de las entradas autor / título.
E.7	Que aporte una solución web (filtro, discovery...) para mostrar los diferentes catálogos de autoridades.
E.8	Que permita crear en un futuro otros catálogos de autoridades específicos.
E.9	Que permita la interrelación con sistemas de autoridades externos (LCSH; BNE...) e internos: bases de datos de autoridades locales.



E.10	Que permita la gestión de autoridades multilingües en un mismo registro.
------	--

F.- Gestión de ejemplares y fondos de publicaciones en serie.

Todos los elementos incluidos en la oferta deben estar operativos y demostrables en el momento de la presentación de la documentación.

De manera obligatoria, se requiere del producto:

F.1	Que gestione de forma eficiente la colección seriada impresa (registro de fondo y kardex).
F.2	Que permita la multiplicidad de ubicaciones para diferentes ejemplares y o suscripciones, y la gestión individual de los campos de control propios para la gestión de su fondo.
F.3	Que contenga herramientas para el control y revisión del fondo, en tiempo real (inventario de fondo, perdidos, etc.). • Debe permitir la carga de datos a/desde dispositivos o ficheros. • Debe informar de los ejemplares que están prestados, de los que están duplicados, de los que están en fondos y de los ejemplares que faltan.
F.4	Que proporcione, para cada registro, información relevante como localización, signatura, tipo de préstamo, campos de notas de ejemplar (pública e interna), asignando un número único que identifique el registro.
F.5	Que disponga de un espacio para comentarios internos y alertas en cualquier registro.

Se considerarán elementos prioritarios a valorar:

F.6	Que sea capaz de mantener y procesar registros bibliográficos con un número amplio de registros de ejemplar o fondo.
-----	--

Se valorarán como mejoras del producto:

F.7	Que sea capaz de lanzar búsquedas que discriminen bibliográficos en función del número de ejemplares vinculados.
-----	--



Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía

Expte. 1/2017

G.- Circulación.

Todos los elementos incluidos en la oferta deben estar operativos y demostrables en el momento de la presentación de la documentación.

De manera obligatoria, se requiere del producto:

G.1	Que incluya todas las funciones estándar del préstamo (préstamos, renovaciones, reservas, reclamaciones), tanto a nivel local como consorciado.
G.2	Que permita que en cualquier momento y de una manera inmediata se pueda cambiar una parametrización de préstamo, al menos sobre el calendario, reglas del préstamo, situación del usuario y situación del ejemplar, y que el efecto sobre el sistema sea en tiempo real.
G.3	Que permita configurar distintos niveles de acceso a la información por parte del personal bibliotecario.
G.4	Que permita controlar las modificaciones realizadas, guardando el histórico de los cambios (fecha, hora, cambio realizado, autor del cambio).
G.5	Que el sistema proporcione una información del ejemplar completa: • Datos bibliográficos necesarios para su identificación. • Situación/estado respecto a la circulación. • Datos asociados al préstamo, si se da esa circunstancia (usuario, fechas de préstamo y devolución). • En el caso de que esté reservado: debe mostrar la lista de usuarios en espera sobre ese ejemplar/registro bibliográfico.
G.6	Que disponga de un sistema de tickets de préstamo, avisos y notificaciones a los usuarios sobre el estado de sus préstamos, próximos vencimientos y reservas, que sea multilingüe, personalizable por institución y que permita la elección y el cambio de idioma por parte de los usuarios.
G.7	Que incorpore parámetros de circulación (Reglas de préstamo) tanto a nivel institucional como de consorcio.
G.8	Que disponga de un sistema de notificación de aquellos documentos con un alto número de reservas.

G.9	Que permita al usuario la renovación autónoma de los préstamos. Todo tanto a nivel local como consorciado.
G.10	Que permita la configuración y parametrización de las reservas.
G.11	Que permita definir una política de sanciones (por documento y retraso / por acumulación de retrasos) tanto a nivel local como a nivel consorciado, en el supuesto de incumplimientos por parte del usuario.
G.12	Que permita la gestión de multas y sanciones a través de un sistema de bloqueo del servicio de préstamo: • El tiempo de inhabilitación para préstamo, renovación y reservas debe ser parametrizable. • El sistema calculará de manera automática la fecha de la inhabilitación. • El sistema debe permitir a los bibliotecarios actuar sobre las sanciones. • El sistema debe permitir un histórico de anulaciones de sanciones que recoja fecha, hora, tipo de acción y persona que lo ha llevado a cabo.
G.13	Que permita que la fecha de finalización del bloqueo aparezca en la información personalizada del usuario a través de su acceso identificado.
G.14	Que permita al usuario mantener y gestionar su historial de préstamo de manera automática.
G.15	El sistema debe permitir la generación de un informe de incidencias.
G.16	Que permita la configuración de un ciclo de reclamaciones automáticas.
G.17	Que permita generar informes de ejemplares no devueltos que han superado todo el ciclo de reclamaciones automáticas.
G.18	Que soporte RFID.
G.19	Que ofrezca la función de préstamo interbibliotecario.
G.20	Que pueda hacer transacciones offline cuando el sistema no está disponible.
G.21	Que se puedan realizar cambios masivos de forma ágil en los datos de circulación. (Por ejemplo modificaciones masivas de una determinada fecha de devolución).
G.22	Que permita la ordenación de ejemplares por signatura.

G.23	Que permita la configuración de una tabla de prioridad para los usuarios en relación a los fondos de su institución.
G.24	Que permita programar el calendario y el horario de servicio con antelación.
G.25	Permitir la configuración del calendario y el horario de servicio según ubicaciones, sea entre instituciones o dentro de una misma institución, permitiendo hacerlo de forma individualizada o por grupos de ubicaciones.

Se considerarán elementos prioritarios a valorar:

G.26	Que el sistema de reglas de préstamo debe ser flexible, al menos permitirá: • Períodos especiales de préstamo y devolución. • Diferentes plazos en función de los tipos de documentos, los grupos de usuarios, el calendario y la localización. • Autonomía para cada biblioteca.
G.27	Que sea compatible con plataformas del tipo Overdrive, Xebook, Odilo, etc., Facilitando Apis y/ o WS para la interconexión.
G.28	Que permita la circulación de espacios, dispositivos y equipamientos por horas y por días (préstamo, renovaciones y reservas). La configuración debe permitir especificar el período previo a la reserva (con cuánta antelación se puede reservar un ítem) y los períodos (slots) libres durante los cuales es posible realizar la reserva y mantener ocupados / desocupados los espacios. Por último se debe poder configurar el tiempo y el número máximo de reservas.
G.29	Que permita acceder a un registro de usuario a partir de varios campos, como mínimo: • Apellidos. • DNI. • Código de barras. • E-mail.

G.30	Que proporcione una información del usuario completa que permita la gestión por parte del personal de la biblioteca de los servicios prestados, tanto a nivel institucional como consorciado (datos personales necesarios para su identificación y situación/estado respecto a la circulación: ejemplares prestados, plazos, sanciones, reservas pendientes, ejemplares para recoger)
G.31	Que los usuarios (vía discovery) y el personal (desde la plataforma) puedan realizar una gestión ágil de reservas y lista de espera, que permita al menos: • Asignar o cancelar una reserva sobre un ejemplar concreto. • Asignar o cancelar una reserva sobre un registro bibliográfico (primer ejemplar disponible). • Reservar la primera copia de una ubicación concreta en el caso de que dicha ubicación contara con varios ejemplares. • Que el personal pueda anular una reserva desde la aplicación. • Que el personal pueda modificar el orden de una reserva o transferirla a otro ejemplar/bibliográfico. • En el momento de la devolución del ejemplar, el sistema debe indicar si existe alguna reserva sobre él y poder imprimir los datos del ejemplar y el usuario. • Enviar automáticamente (en tiempo real o batch varias veces al día) un aviso vía e-mail al usuario sobre la disponibilidad de la reserva. • Configurar acciones de penalización de usuarios por no recoger ejemplares reservados. • Configurar, para cada institución, del máximo de reservas, según el tipo de usuario y ejemplar. • Permitir distintos niveles de autorización en las reservas, por ejemplo, que por defecto no permita borrar reservas ni cambiar el orden de las reservas. • Incluir, en los avisos sobre los próximos vencimientos, información sobre las reservas existentes en el ejemplar.
G.32	Que incluya una bitácora (histórico) de reservas similar a las de préstamo y devolución en la que se detallen todos los estados y fechas del ciclo de reserva. Incluyendo el borrado de la reserva por parte del usuario. Igualmente facilitará un informe de "Reservas muy demandadas".

G.33	Que permita la definición, para cada institución y para préstamos consorciados, de una tabla de límites de ejemplares prestados por: • Ítem status. • Global de préstamos totales por biblioteca. • Global de préstamos en todas las bibliotecas.
G.34	Que permita la interoperabilidad del sistema de préstamo interbibliotecario con los grandes proveedores de documentos (GTBib, OCLC, British Library...).

Se valorarán como mejoras del producto:

G.35	Que posea una API y/o WS o una forma de consultar información relativa al estado de los préstamos de un usuario, de manera que pueda ser interrogado por otras aplicaciones de las instituciones.
------	---

Hay una serie de requerimientos que son propios del CBUA y del modelo de sistema que se quiere conseguir. Para ello se especifican a continuación aquellos requerimientos específicos del CBUA relativos a la circulación.

El actual sistema permite que un usuario pueda solicitar vía Discovery o de forma presencial un ejemplar ubicado en cualquiera de las instituciones participantes y designar una ubicación donde recibirlo. Igualmente el usuario puede obtener en préstamo un ejemplar de otra institución participante presentándose en el mostrador de préstamo de la biblioteca propietaria (préstamo a visitante).

En el proceso de devolución, el usuario podrá optar por devolver el ejemplar prestado en su institución o en la biblioteca propietaria, personándose en el mostrador de préstamo de la misma.

De manera obligatoria, se requiere del producto

G.36 (CBUA)	Que permita que el usuario también pueda hacer préstamos y devoluciones presencialmente en las bibliotecas del resto de instituciones del consorcio (préstamo a visitante).
-------------	---

G.37 (CBUA)	Que las reglas de préstamo afecten a cada ubicación o institución según el calendario establecido, con independencia del resto de ubicaciones o instituciones.
G.38 (CBUA)	Que las bibliotecas puedan limitar y compartir recursos a tipos concretos de usuarios, a segmentos de usuarios o colecciones específicas.

Se considerarán elementos prioritarios a valorar:

G.39 (CBUA)	Que permita que el sistema KOHA actualmente instalado en la Universidad de Cádiz pueda incorporarse a un modelo de préstamo consorciado.
G.40 (CBUA)	Que permita la configuración de una tabla de prioridad para los usuarios en relación a los fondos de su institución.

Se valorarán como mejoras del producto:

G.41 (CBUA)	Que permita la gestión del envío y recogida a domicilio de algunos préstamos.
-------------	---

H.- Adquisiciones.

Todos los elementos incluidos en la oferta deben estar operativos y demostrables en el momento de la presentación de la documentación.

De manera obligatoria, se requiere del producto:

H.1	Que permita de forma centralizada y/o descentralizada la gestión de pedidos, la recepción y la distribución de las adquisiciones en diferentes unidades de gestión de una institución.
H.2	Que permita bloquear la edición de un pedido, en cualquier momento del proceso, cuando esté siendo usado por otro usuario del sistema. Se permitirá la visualización del pedido.
H.3	Que permita la gestión integrada de la adquisición de todo tipo de recursos, tanto impresos como electrónicos, por diferentes métodos de adquisición y suscripción.
H.4	Que genere informes de adquisiciones (por proveedor y seguimiento de plazos), por institución y biblioteca.
H.5	Que permita actuar sobre la colección por lotes de registros y lotes de fascículos: modificaciones del estado, fechas, ubicación, etc. Debe poder actuar y cambiar información en campos como proveedor, fondo presupuestario, tipo de compra, estado o fase de la adquisición, albarán, factura, precio bruto, IVA, descuento, comentario interno, comentario al proveedor, comentario al usuario, y moneda. Estas funciones deberán poder ser limitadas a distintos niveles de autorización.
H.6	Que permita visualizar los pedidos por localizaciones (institución y biblioteca) y por fondos y subfondos presupuestarios.
H.7	Que permita configurar uno o más de un presupuestos diferentes para cada unidad de gestión de una institución, con calendarios diferenciados y visualización restringida a nivel de institución.
H.8	Que permita la gestión de subfondos dentro de un fondo presupuestario, y las transacciones económicas asociadas con dichos subfondos se deberán reflejar también en el fondo al que se asocia.
H.9	Que permita la gestión en tiempo real del presupuesto anual de la biblioteca

H.10	Que permita la creación de múltiples ejercicios presupuestarios y trabajar en ellos simultáneamente.
H.11	Que permita la creación de un presupuesto a partir las cantidades y conceptos del año anterior.
H.12	Que los fondos presupuestarios se actualicen al efectuar cada transacción, quedando reflejadas las cantidades comprometidas, gastadas y las que quedan sin gastar. Además debe permitir los ajustes manuales de fondos a lo largo del año.
H.13	Que permita la consulta de cualquier presupuesto asignado, comprometido y gastado en tiempo real por fondos, proveedores, bibliotecas y tipo de material. La información debe mostrarse con valores absolutos y porcentuales respecto al presupuesto total.
H.14	Que permita compartir los costes de recursos entre varios presupuestos, fondos, capítulos, conceptos y subconceptos.
H.15	Que permita dar de alta, modificar, cancelar y borrar facturas con distintos niveles de autorización para estas funciones.
H.16	Que permita especificar diferentes tipos de descuentos -según proveedor-, y diferentes tipos de IVA –según el tipo de material- en una misma factura.
H.17	Que actualice y valide los importes del pedido en los diferentes campos donde se utilice esta información (factura, presupuesto, informes, etc.) ante cualquier modificación realizada en la factura.
H.18	Que muestre la relación de los elementos facturados en cada una de las facturas y toda su información asociada: año presupuestario, fecha de factura, tipo de material, proveedor, presupuesto, etc.
H.19	Que permita la configuración de avisos al usuario en el momento en que se recibe un documento solicitado, o se cancela el mismo.
H.20	Que permita la recepción parcial de pedidos, quedando constancia clara en el sistema de los ejemplares que aún no han llegado.
H.21	Que permita la parametrización de ciclos de reclamaciones y anulaciones de los pedidos o suscripciones vigentes a partir de una fecha, o establecer un vencimiento de los pedidos o suscripciones individuales para cada proveedor.

H.22	Que cambie de forma automática en el sistema el estado de todos los pedidos y fascículos que hayan sido reclamados y anulados. Se podrá revertir de forma manual e individual la anulación del pedido y la reclamación/anulación de los fascículos de la suscripción.
H.23	Que permita la generación de las partidas y subpartidas presupuestarias necesarias para la gestión de sus adquisiciones, incluso a nivel de departamentos y de bibliotecas con múltiples localizaciones.
H.24	Que permita el establecimiento de jerarquías presupuestarias por el parámetro o parámetros que decida cada Institución y la elaboración de informes globales por cada una de las jerarquías.
H.25	Que permita compartir los costes de recursos entre varios presupuestos, fondos, capítulos, conceptos y subconceptos.

Se considerarán elementos prioritarios a valorar:

H.26	Que contemple al menos los siguientes métodos de adquisición: compra, donación, suscripción, canje/intercambio, También debería permitir la gestión de alquiler temporal de documentos. El flujo del proceso deberá atender a las singularidades del método de adquisición. Se valorará que el sistema permita añadir nuevos tipos de compra: transacción sin cargo, reposición, etc.
H.27	Que permita la definición, personalización y obtención de documentos impresos y electrónicos –cartas y relaciones de pedido, de reclamación, de pedidos anulados, de peticiones resueltas, informes de estado del presupuesto, etc.- para su envío por correo electrónico desde el sistema, por EDIFACT, o para su impresión. Debe quedar constancia de estas comunicaciones, de los documentos generados en el sistema y de la modalidad de envío de la comunicación.
H.28	Que recoja, en múltiples campos, toda la información de contacto, así como los datos para el acceso a la información adicional que proporcione el proveedor: URL para administración, claves, licencias, usos, etc.
H.29	Que permita la posibilidad de utilizar varios filtros a la vez y ordenar la información resultante por cualquier campo. Además, esta información debe ser exportable, de forma directa, en formato CSV, Excel o similar.

H.30	Un sistema para la elaboración de listas de nuevas adquisiciones por institución, biblioteca y por área temática, consultable por el usuario vía web.
------	---

Se valorarán como mejoras del producto:

H.31	Que genere informes por los diferentes códigos definidos para los pedidos, y la generación de tablas cruzadas que combinen los datos de distintos códigos.
H.32	Que permita gestionar y emitir pedidos a proveedores que no se encuentran en el fichero de gestión de proveedores (proveedor ocasional) sino que los datos están incluidos dentro del propio registro de pedido.
H.33	Que permita un cierre de ejercicio flexible. Se valorará la posibilidad de modificación con posterioridad al cierre.
H.34	Que permita la solicitud de una nueva adquisición (desiderata) directamente desde la herramienta de descubrimiento, incluyendo como campos mínimos: título, autor, editorial, año de edición, ISBN/ISSN, comentarios del usuario, biblioteca de destino y número de ejemplares para la biblioteca seleccionada. Estas solicitudes se deben recibir en el sistema, que las debe agrupar por ubicación y mostrarlas automáticamente solo al personal de cada ubicación.
H.35	Que permita la consulta a través de la web (descubridor) por parte de los usuarios del estado en el que se encuentran sus desideratas en tiempo real y en cualquier punto del proceso de adquisición. Debe mantener un histórico de las desideratas de cada usuario.
H.36	Que posibilite la comunicación con el usuario por múltiples medios, al menos por correo electrónico.
H.37	Que permita, de manera ágil, poder vincular un ejemplar o fondo recibido a una factura.
H.38	Que la facturación de las seriadas, independientemente del soporte, sea a nivel de suscripción.
H.39	Que permita la facturación electrónica siguiendo los estándares establecidos por las Administraciones Públicas españolas (Edifact...).

H.40	Que permita la facturación de recursos que no se reciben físicamente (recursos electrónicos, etc.).
H.41	Que permita, para cada pedido, la distribución de ejemplares y fascículos con destino a bibliotecas diferentes.
H.42	Que permita el control de la recepción de un ejemplar, quedando este identificado en el sistema por un código de barras –ítem o código de ejemplar- que establecerá un vínculo en el sistema a toda la información asociada relativa a su compra –usuario que lo ha solicitado, proveedor que lo ha servido, coste, número de factura, fecha de recepción, fecha de facturación, apartado presupuestario o partida en la que se ha cargado el gasto y biblioteca de destino, al menos-.
H.43	Que, una vez que el producto reclame o anule un pedido, debe permitir de forma automática que el usuario que realizó la desiderata (alumno, profesor, etc.) pueda ver el estado de la misma, en caso de que se crea conveniente.
H.44	Que permita almacenar las comunicaciones con el editor/proveedor
H.45	Que los elementos de información recuperados que estén indizados, deberán ser hiperenlaces que nos permitan navegar a través del mismo.
H.46	Que permita aunar varios pedidos bajo algún número o código común de forma que puedan recuperarse en bloque y proporcionar información económica sobre ese conjunto de pedidos (recibidos, facturados, comprometidos y cancelados) hasta que finalice el proceso de compra.
H.47	Que permita la facturación de pagos especiales.
H.48	Que permita flexibilidad en la definición de los parámetros de adquisiciones y en la codificación de los registros en cada institución.
H.49	Que permita la posibilidad de modificar por conjuntos de registros campos como: número de ejemplares, precio estimado, fondo, estado.
H.50	Que permita vincular a una factura un conjunto de registros de pedido agrupados en el sistema.

H.51	Que permita almacenar el coste tanto en euros como en otras divisas, siendo el valor en euros el representativo del coste a nivel presupuestario, mientras que el de la divisa tendrá un valor meramente informativo. No debe haber límite en el número o variedad de monedas que se puedan establecer y mantener.
H.52	Que permita el análisis de incrementos de precios para hacer proyecciones de futuro.
H.53	Que permita la asignación automática por lotes a otros proveedores de pedidos no satisfechos, de manera que: • Permita duplicar el registro de pedido para asignarlo a otro proveedor, asignando otro número de pedido. • Mantenga todos los datos –bibliográficos, del usuario- del registro de pedido original. • Dé por cancelado o anulado el registro de pedido original. • Cree una comunicación de anulación para enviársela al primer proveedor. • El registro de pedido duplicado esté en espera para enviárselo al segundo proveedor como pedido en firme.
H.54	Que permita que, en los diferentes estados del proceso de compra, quede reflejado el bibliotecario gestor de cada registro de pedido, así como que permita acceder a la información de adquisiciones filtrando por este campo.
H.55	Que permita la constitución de una base de datos de proveedores común a todo el consorcio, y que a la vez permita la personalización por institución y biblioteca.
H.56	Que prevea la reclamación multilingüe a proveedores y con plantillas de envío de correos/cartas, de forma automática o manual.
H.57	Que permita la facturación previa a la asignación de los documentos definitivos que se incluirán (p.e. para Evidence Based Acquisitions) y permitir, si es necesario, la generación automática de pedidos vinculados a cada uno de los documentos.
H.58	Que el sistema permita la gestión, en un mismo procedimiento de compra, de grandes fondos o materiales no bibliográficos que acompañan a los documentos.



Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía

Expte. 1/2017

I.- Seriadadas.

Todos los elementos incluidos en la oferta deben estar operativos y demostrables en el momento de la presentación de la documentación.

De manera obligatoria, se requiere del producto:

I.1	Que permita la creación, modificación y borrado de patrones de comportamiento para seriadadas que tengan tanto una frecuencia regular como irregular. Permitir personalizar el patrón de las revistas irregulares, permitiendo eliminar y añadir números.
I.2	Que permita la recepción de material actuando sobre un fascículo o conjunto de fascículos seleccionados previamente.
I.3	Que permita la fusión de dos o más fascículos.
I.4	Que avise automáticamente cuando una suscripción vaya a expirar para proceder a su renovación o cancelación.
I.5	Que gestione las renovaciones y cancelaciones de suscripciones.
I.6	Que permita la visualización de las suscripciones filtrando por localizaciones o bibliotecas de destino
I.7	Que disponga de un modelo de control de encuadernaciones.
I.8	Que disponga de un sistema de Kardex desde donde gestionar los holdings de las revistas, basado en los datos normalizados en MARC21, y amigable para ofrecer la información del fondo y kardex a los usuarios.
I.9	Que permita recibir ejemplares y fascículos automáticamente mediante la lectura del código de barras SISAC y cualquier otro método automatizado, como albaranes electrónicos, etc.

Se considerarán elementos prioritarios a valorar:

I.10	Que la información del estado de un ejemplar y de los fascículos debe reflejarse o no en la herramienta del descubrimiento, según la parametrización del sistema establecida por la Biblioteca. Se valorará cuantas más posibilidades permita el producto. Las jerarquías entre título, volumen, número y año de las seriadas deben aparecer con claridad, permitiendo el uso de varios niveles de numeración.
I.11	Que disponga de un sistema automático (mínimo EDIFACT y correo electrónico) para generar y enviar directamente a los proveedores las reclamaciones de los números de revistas no recibidos y/o facturas, etc., de forma centralizada o también desde cada localización.
I.12	Que genere un informe (impreso y/o en formato Edifact, CSV, Excel, etc.) donde se comuniquen las reclamaciones y anulaciones de los pedidos y fascículos de las suscripciones a los proveedores.
I.13	Que permita la circulación y/o préstamo de fascículos, el inventario de los fondos, así como el control –recuento- de los ejemplares y fascículos utilizados en las salas de lectura para establecer indicadores de uso.

Se valorarán como mejoras del producto:

I.14	Que permita la creación de rutas o listas de distribución de recepción de revistas.
I.15	Que permita la cancelación de llegadas de fascículos programadas automáticamente.
I.16	Que permita gestionar las renovaciones y cancelaciones de suscripciones sin tener que renovarlas cada año, mientras dure la suscripción.
I.17	Que se pueda cargar el presupuesto de las suscripciones en el sistema

J.- Gestión de recursos electrónicos.

Todos los elementos incluidos en la oferta deben estar operativos y demostrables en el momento de la presentación de la documentación.

De manera obligatoria, se requiere del producto:

J.1	Que incluya un gestor de recursos electrónicos (ERM) y un gestor de enlaces, ambos totalmente integrados con la herramienta de descubrimiento y el catálogo.
J.2	Que permita la administración de derechos de acceso a recursos electrónicos por: • Estatus de usuario. • Colección. • IP address (o rango de IP).
J.3	Que facilite el acceso a los recursos con identificación por usuario y contraseña.
J.4	Que, en los registros electrónicos, incorpore información de los recursos suscritos o adquiridos a nivel de título y relacionarla con los datos administrativos: proveedor, facturación y licencia. En estos mismos términos, debe permitir la gestión de colecciones no permanentes, mientras estén operativas por la institución.
J.5	Que permita gestionar y almacenar las licencias de uso de los recursos electrónicos así como sus correspondientes facturas.
J.6	Que permita poder registrar determinada información de la licencia en el sistema para su posterior explotación.
J.7	Que disponga de un sistema de alerta automática de errores de acceso a recursos electrónicos (URL fallidas).
J.8	Que permita que todos los recursos electrónicos bajo la misma licencia sean visibles desde el registro de la licencia.

Se considerarán elementos prioritarios a valorar:

J.9	Que permita gestionar todas las tareas que se deriven del acceso a los recursos-e: control de accesos, cambios de contenido de los paquetes, cambios de condiciones del editor, número de usuarios simultáneos, cambios de URL, URLs diferentes para un mismo recurso, acceso perpetuo a los retrospectivos.
J.10	Que permita que las instituciones definan que campos de la licencia y/o etiquetas serán mostrados al usuario final.
J.11	Que cuente con una herramienta que ofrezca informes y datos estadísticos sobre el uso, coste, etc. los recursos adquiridos.
J.12	Que cuente con un gestor de enlaces para cada institución y configurable para cada institución.
J.13	Que proporcione una lista AZ de revistas electrónicas en el descubridor donde poder buscar por diferentes campos. Igualmente el título de los recursos electrónicos será recuperable mediante la búsqueda general por título.
J.14	Que permita la incorporación ágil a la Knowledge Base (KB) de títulos locales o no incluidos en la KB.
J.15	Que permita almacenar e importar datos de uso de los recursos electrónicos en diversos formatos y generar informes: COUNTER, SUSHI y otros no normalizados.
J.16	La activación y actualización de recursos electrónicos en tiempo real y la posibilidad de uso por parte del usuario.
J.17	Que permita análisis de solapamiento de diferentes paquetes y proveedores (revistas y libros).

Se valorarán como mejoras del producto:

J.18	Que permita la adquisición o suscripción definitiva de documentos electrónicos en base al uso real durante un período de prueba (por ejemplo para Evidence Based Acquisitions, Patrón Driven Acquisitions o Free Trial).
------	--

J.19	Que permita gestionar informes estadísticos de usuarios sobre el periodo de prueba de los recursos (trial).
J.20	La gestión de licencias y adendas. Esta funcionalidad debe estar incluida en el sistema, sin requerir en ningún caso desarrollos o gastos adicionales.
J.21	La incorporación de servicios locales. (Repositorio, OJS, etc.). • ISI_JOURNAL_CITATION_REPORTS_CAT_TEMATICA_LCL. • JOURNAL_CITATION_REPORT_LOCAL_LCL.(En esta configuración local se añade una nota a cada ISSN con el factor de impacto de esa revista en el último JCR publicado). • DULCINEA_LCL (configuración local que lanza una consulta de ese ISSN a Dulcinea). • SHERPA_ROMEO_LCL (configuración local que lanza una consulta de ese ISSN a Sherpa romero) • DOCDEL_LOCAL_LCL (configuración local adaptada a nuestro sistema de préstamo interbibliotecario. Traslada los metadatos del documentos al formulario de solicitud de préstamo inter) • BIBLIOTECA RESPONDE_LCL
J.22	Que permita un filtro por fecha de activación del recurso electrónico para conocer los documentos activados por fechas o rangos de fechas. El listado obtenido debe poder exportarse en varios formatos (csv, txt, Excel...).
J.23	Que acepte Open URL y servicios Context Sensitive así como un Services Resolver. El licitador deberá escribir las funcionalidades en este contexto.
J.24	Gestión de situaciones donde la OpenURL apunta a múltiples servicios. Describir el proceso y funcionalidades.
J.25	El sistema debe vincular y generar informes a partir de los datos de uso con diversos elementos de los recursos de información: facturas, holdings y licencias.
J.26	Se valorará que el módulo de recursos electrónicos permita identificar títulos como "Bibliografía recomendada" u otras codificaciones locales.
J.27	Un sistema que prevea el uso de la firma electrónica.

J.28	Que el ERM incorpore listas A-Z de títulos y materias (configurable) de libros electrónicos, revistas electrónicas y bases de datos.
J.29	Que el ERM incorpore listas de enlaces directamente de proveedor, agencias, gestores, etc. de recursos.
J.30	Que el ERM permita la consulta de las bases de datos de proveedores, editoriales y agregadores para poder importar datos.
J.31	Que proporcione, de forma gratuita, incluida en la suscripción, los siguientes servicios (Targets): • ISI_WEB_OF_SCIENCE • SYNDETICS • SCIMAGO • MESSAGE_NO_FULLTXT • CAPTURE_CITATION (elabora la referencia bibliográfica del documento según un estilo bibliográfico a elegir entre MLA, Chicago, APA, Bibtext) • GOOGLE_SCHOLAR_FREE (lanza la búsqueda del documento en Google Scholar)

Hay una serie de requerimientos que son propios del CBUA y del modelo de sistema que se quiere conseguir. Para ello se especifican a continuación aquellos requerimientos específicos del CBUA relativos a la gestión de los recursos electrónicos.

Se considerarán elementos prioritarios a valorar:

J.32 (CBUA)	Que el CBUA pudiera gestionar también las funcionalidades de adquisiciones, gestión de enlaces y ERM de los recursos consorciados.
J.33 (CBUA)	Que permita a las instituciones y al CBUA decidir lo que se comparte y lo que no (proveedores, pedidos, suscripciones y licencias).

K.- Exportaciones e importaciones, listados y estadísticas.

Todos los elementos incluidos en la oferta deben estar operativos y demostrables en el momento de la presentación de la documentación.

De manera obligatoria, se requiere del producto:

K.1	Que disponga de un sistema de revisión de cargas antes de la aplicación definitiva. .
-----	---

Se considerarán elementos prioritarios a valorar:

K.2	Que el producto incorpore una herramienta de análisis estadístico y obtención de informes en tiempo real. Esta herramienta debe permitir la obtención de una amplia variedad de datos estadísticos, sobre el sistema y de la herramienta de descubrimiento y debe formar parte del paquete estándar, sin ningún coste adicional para el CBUA. Se valorará que esté basada en OBI (Oracle Business Intelligence) dado que las Universidades Públicas Andaluzas tienen contratada la licencia de campus de Oracle, incluye OBI.
K.3	Que ofrezca estadísticas del servicio, tanto con respecto a los datos de uso del sistema, como con respecto a la volumetría: cantidad de registros de los diferentes tipos de datos, etc. Como mínimo debe haber estadísticas de préstamo, catalogación, adquisiciones, consultas/búsquedas de los usuarios, resolución de enlaces y uso de las facetas. Estas estadísticas se deben poder exportar en formatos estándares.
K.4	Que permita la importación y exportación de datos de forma inmediata o programada, sin intervención del proveedor. Se requiere la importación / exportación de datos del sistema, como mínimo, en los formatos: etiquetado, MARC21, ISO2709, MARCXLM, ISBD, CSV, XML, BibTex.
K.5	Que la plataforma de análisis estadístico y elaboración de informes y listados forme parte del paquete estándar, sin ningún coste adicional.
K.6	Que permita la personalización de informes estadísticos para diferentes niveles (institución, biblioteca y departamento) y por usuarios.

K.7	Que permita guardar y exportar en diferentes formatos, incluyendo al menos: vista en pantalla, envío a impresora, email, exportaciones en formatos abiertos (mínimo: CSV, HTML, XML)
K.8	Que el proveedor garantice la permanencia indefinida en el host de los informes almacenados (datos y definición) sin ningún cargo adicional.
K.9	Que permita dar acceso al fichero "log" de transacciones (en especial de préstamo), al menos en formato de texto delimitado, especificando los campos de tipo como localización, tipo de elemento, tipo de usuario, etc.

Se valorarán como mejoras del producto:

K.10	Que en el proceso de importación y exportación de datos se puedan aplicar cambios automáticos según una lógica parametrizable.
K.11	Que se puedan exportar transacciones (en especial de préstamo).
K.12	Que el sistema de planificación de tareas de exportación e importación sea versátil.

L.- Usuarios.

En el sistema actual, cada institución mantiene en su aplicación una base de datos de usuarios. Las bibliotecas usan esta información para gestionar los servicios de préstamo (local y consorciado), la autenticación de los usuarios en el acceso remoto a los recursos electrónicos suscritos y para proporcionar servicios en línea a través del catálogo: reservar y renovar libros, ver el historial de préstamo y los préstamos actuales, personalizar las búsquedas, crear alertas y listas, e incluir etiquetas y comentarios en los documentos de la base de datos.

El nuevo sistema compartido debe permitir al menos todas estas funcionalidades. Por lo tanto, necesitará también tener los datos de cada usuario (código de usuario, nombre y apellidos, afiliación, tipo de usuario, dirección postal, dirección electrónica, etc.). El sistema deberá cumplir estrictamente la LOPD, especialmente en cuanto a la visualización y tratamiento de estos datos por parte de otras bibliotecas. Así pues, la persona que opere el sistema verá sólo los datos absolutamente necesarios para llevar a cabo ese servicio (por ejemplo, para prestar un libro: código de usuario y nombre).

Todos los elementos incluidos en la oferta deben estar operativos y demostrables en el momento de la presentación de la documentación.

De manera obligatoria, se requiere del producto:

L.1	Que permita gestionar los datos de cada usuario (código de usuario, nombre y apellidos, afiliación, tipo de usuario, dirección postal, dirección electrónica, etc.) así como añadir y proteger campos (tanto en las alteraciones manuales como en las cargas o actualizaciones masivas).
L.2	Que permita el control y la gestión de usuarios internos y externos.
L.3	Que sea compatible con diferentes sistemas SSO (Single Sign On) y estándares como CAS, SAML2, Shibboleth, Oauth.
L.4	Que contemple el Protocolo SAML 2.0. (Security Assertion Markup Language).
L.5	Que permita la carga masiva de usuarios (altas y modificaciones), cargas y sincronizaciones periódicas.

L.6	La carga de usuarios debería ser automática por delegación de SSO (Single Sign On).Que, además de los procedimientos manuales de carga de datos de usuario, exista un procedimiento automático por delegación de SSO (Single Sign On) desde las aplicaciones corporativas
L.7	Que permita el control de duplicados de registros de usuarios tanto en la carga masiva de registros (sincronización) como en el alta de usuarios de forma manual.
L.8	Que los datos personales de los usuarios se almacenen en países del territorio del Espacio Económico Europeo (EEE) que cuenten con un nivel adecuado de protección, según el criterio de la Agencia Española de Protección de Datos.
L.9	Que para cada usuario sólo se almacenen los datos personales que determinen las instituciones del CBUA, que se regirán por la legislación española de protección de datos personales.
L.10	El proveedor del servicio proporcionará los mecanismos necesarios para facilitar el ejercicio de los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición, según la definición de la Agencia Española de Protección de Datos) por parte de los usuarios.

Se considerarán elementos prioritarios a valorar:

L.11	Que permita, al menos, tres identificadores de usuarios: • NIF. • Código de barras de su carné de préstamo. • Código interno de la institución (NIP).
L.12	Que se integre con los LDAP corporativos de cada institución, al menos en las operaciones de alta y baja.
L.13	Que permita hacer actualizaciones online a través de API y WS sobre los registros de usuario.

Se valorarán como mejoras del producto:

L.14	Que permita la posibilidad de que una persona esté en el sistema varias veces en diferentes roles e instituciones (estudiante, profesor, etc.).
L.15	Que permita al usuario hacer modificaciones en línea de algunos sus datos personales seleccionados por la institución.
L.16	Que el usuario tenga la posibilidad de darse de alta en línea.
L.17	Que permita añadir campos específicos en los registros de usuario.
L.18	Que permita el acceso a los datos de gestión (permisos, grupos, etc.) de los LDAP corporativos.

Hay una serie de requerimientos que son propios del CBUA y del modelo de sistema que se quiere conseguir. Para ello se especifican a continuación aquellos requerimientos específicos del CBUA relativos a la gestión de los recursos electrónicos.

Se considerarán elementos prioritarios a valorar:

L.19 (CBUA)	Que permita obtener datos de usuarios de otra institución consorciada para la prestación de servicio de préstamo consorciado.
-------------	---

M.- Interacción con sistemas externos.

Todos los elementos incluidos en la oferta deben estar operativos y demostrables en el momento de la presentación de la documentación.

De manera obligatoria, se requiere del producto:

M.1	Que sea compatible con máquinas de autopréstamo a través de protocolo SIP2.
-----	---

Se considerarán elementos prioritarios a valorar:

M.2	Que sea compatible con los estándares de tecnología RFID ISO-15693 e ISO-14443. Especialmente que soporte las etiquetas ICODE SLIX, MIFARE y MIFARE Desfire.
M.3	Que sea compatible y pueda interoperar con sistemas de gestión económica (especialmente Universitas XXI) o, en su defecto, posibilidad de generar archivos importables de estas aplicaciones directamente y a través de API, WS y formatos estándares como XML, JSON, etc.
M.4	que permita la integración repositorios (En particular Dspace, y además CONTENTdm, Invenio, Fedora, etc.).

Se valorarán como mejoras del producto:

M.5	Que permita otras posibilidades de integración con aplicaciones externas interesantes para las universidades (En particular Gestión de cursos, Gestión de espacios,...).
-----	--

N.- Herramienta del descubrimiento

Las instituciones del CBUA quieren tener una herramienta de descubrimiento que permita al usuario buscar de una manera fácil y rápida todo el fondo, tanto en papel como en electrónico. El resultado de la búsqueda debe mostrar al usuario la disponibilidad del recurso descrito (si está prestado o no, si está reservado y el número de reservas y si hay acceso al recurso electrónico o no) y debe permitir el refinamiento de la búsqueda a partir de facetas.

Todos los elementos incluidos en la oferta deben estar operativos y demostrables en el momento de la presentación de la documentación.

Requisitos generales relativos a la herramienta del descubrimiento:

De manera obligatoria, se requiere del producto:

N.1	Que contenga una herramienta de descubrimiento capaz de indexar conjuntamente los catálogos locales, los repositorios digitales y los recursos electrónicos que permita la visualización de todo el conjunto de recursos del CBUA (catálogo colectivo), así como, a nivel individual, de los recursos de cada una de las instituciones que lo integran. Esta herramienta debe permitir acceder de forma integrada a los recursos electrónicos contratados, a los recursos electrónicos de acceso libre, los repositorios digitales propios y a la base/s de datos bibliográfica/s que cada institución desea contribuir.
N.2	Debe permitir la parametrización y configuración de "subcatálogos" determinados por cada institución (Por ejemplo: Fondo antiguo, colecciones especiales, etc.) utilizando tanto campos MARC fijos y variables, como campos no MARC.
N.3	Que permita la exclusión de la visualización en el Discovery de registros (bibliográfico/emplar/fondo/kardex).
N.4	Que permita integrar la caja de búsqueda en otras páginas web de la biblioteca.
N.5	Que las búsquedas, tanto en recursos electrónicos como en los repositorios, se deben realizar a través de un índice centralizado y nunca a través de una búsqueda federada.

N.6	Que la interfaz de usuario debe ser multilingüe, al menos en castellano e inglés.
N.7	Que contenga un espacio personal del usuario con conexión a los diferentes sistemas de autenticación de las instituciones pertenecientes a las distintas instituciones que integran el CBUA, respetando la normativa vigente sobre protección de datos. Desde este espacio el usuario deberá poder realizar todas las operaciones descritas en el apartado "Usuarios".
N.8	Que permita diferenciar claramente el contexto en el que está realizando la búsqueda: catálogo o colección electrónica de la biblioteca. Así mismo debe quedar claramente indicado si se puede acceder al texto completo del documento y en caso afirmativo acceder sin pantallas intermedias que dificulten el acceso.

Se considerarán elementos prioritarios a valorar:

N.9	Para cada institución, esta herramienta debe poder buscar por lo menos. • En los recursos en soporte físico (impresos, vídeos...]. • En los recursos electrónicos a los que tiene acceso la biblioteca. • Los repositorios locales y consorciados de la biblioteca.
N.10	Que sea configurable para adaptarse a cada una de las diferentes imágenes institucionales de los miembros del CBUA (logos, enlaces a la biblioteca, avisos legales, etc.).
N.11	Debe existir la posibilidad de ampliar la búsqueda, desde un catálogo local a diferentes niveles siguiendo la estructura organizativa del CBUA (biblioteca, institución, consorcio) y a importantes catálogos como Rebiun, WorldCat, Dialnet...
N.12	Que las búsquedas se puedan llevar a cabo a través de una caja de búsqueda única y permitir la posibilidad de realizar búsquedas avanzadas y/o por índices, de forma que el discovery tenga la opción de búsqueda por índices, como en los OPACs (por ejemplo autor, materia, título...) y que se puedan añadir nuevos índices
N.13	Que el enlace con el catálogo sea en tiempo real y automatizado.

N.14	Que posibilite, para cada institución, la opción de activar o no la asistencia a consultas del tipo "did you mean?".
N.15	Que incorpore todas las opciones propias del OPAC. Garantizando al menos las siguientes: • Consulta y renovaciones de préstamos. • Reservas de ejemplares y espacios. • Petición de nuevas adquisiciones (desideratas) • Que el usuario pueda realizar sugerencias. • Acceso identificado / Mi biblioteca. • Opciones de personalización (lengua, número de registros por página, etc.). • El Discovery debe cumplir con la norma de la Open Discovery Initiative: promoting Transparency in Discovery. • Fecha de finalización de sanciones y bloqueos.
N.16	La capacidad de múltiples opciones de visualización y exportación de los registros: etiquetado, MARC, ISBD, cita bibliográfica, etc.

Se valorarán como mejoras del producto:

N.17	Que la vista del catálogo colectivo permita el enlace directo al registro correspondiente del sistema local y viceversa.
N.18	Que proporcione herramientas fáciles de usar para la configuración y personalización de la interfaz de usuario. A ser posible herramientas WYSIWYG.
N.19	Que permita el acceso a la bibliografía básica de cada asignatura e índices vinculados, en caso de existir: asignaturas, profesorado, etc.
N.20	Que incluya herramientas que permitan la gestión de las bibliografías por parte de los docentes
N.21	Que permita la integración de formularios del descubridor para la captura de la bibliografía de asignaturas en la base de datos propia de cada institución.

Requisitos relativos a los usuarios en la herramienta del descubrimiento:

De manera obligatoria, se requiere del producto:

O.1	Que la interfaz de usuario tenga un diseño web adaptativo (responsivo) para los principales navegadores, pantalla y dispositivo (smartphone, tablet, portátil y ordenador de sobremesa.).
-----	---

Se considerarán elementos prioritarios a valorar:

O.2	Que disponga de una versión para dispositivos móviles para Smartphone y Tablet que permita, al menos, la consulta del estado actual de la cuenta del usuario (préstamos, reservas, desideratas, sanciones, etc.), así como la gestión de renovaciones y reservas.
-----	---

Se valorarán como mejoras del producto:

O.3	Que permita la posibilidad de integrar un carrusel (o similar) de novedades bibliográficas y/o recursos a prueba y/o avisos de la Biblioteca.
O.4	que permita la integración con BlackBoard, ILIAS y Moodle, posibilidad de mostrar enlaces a cursos, por ejemplo.
O.5	Que permita la Integración de algún tipo de herramienta de calendario de eventos/formación, preferentemente Google Calendar.
O.6	Que permita la creación de gadgets de búsqueda personalizables e incrustables en sitios web: aula virtual, blogs, páginas web, etc.

Requisitos relativos al contenido en la herramienta del descubrimiento:

De manera obligatoria, se requiere del producto:

P.1	Que pueda incluir recursos-e locales de la biblioteca y que sea posible hacer peticiones para incluir nuevos recursos en el índice global.
-----	--

P.2	Que permita la integración entre la herramienta de descubrimiento, el catálogo y el ERM, optimizando al máximo los flujos de trabajo de los administradores.
P.3	Que integre DSpace.

Se considerarán elementos prioritarios a valorar:

P.4	Que la búsqueda cubra los recursos contratados consorciadamente, los contratados localmente y los recursos de acceso libre como DOAJ y otros catálogos como Rebiun, WorldCat, Dialnet, etc.
-----	---

Se valorarán como mejoras del producto:

P.5	Que exista la posibilidad de indexar otras fuentes de información, tales como páginas web (LlbGuides, etc.).
-----	--

Requisitos relativos al software de la herramienta del descubrimiento:

De manera obligatoria, se requiere del producto:

Q.1	Que incorpore la posibilidad de agrupar todas las versiones de la misma obra según el modelo FRBR.
Q.2	Que incorpore un sistema de facetas para refinar la búsqueda. Debe permitir la configuración de facetas locales, propias de cada institución.
Q.3	Que permita la selección de varios elementos simultáneos dentro de la misma faceta.
Q.4	Que muestre información sobre las licencias de uso de los recursos electrónicos.

Se considerarán elementos prioritarios a valorar:

Q.5	Que permita la comunicación con sistemas de gestión de referencias bibliográficas, al menos con RefWorks, EndNote y Mendeley.
Q.6	Que tenga capacidad de generar las propias estadísticas de la herramienta.
Q.7	Que permita la priorización de resultados por datasource. Por ejemplo, otorgando más peso a registros del catálogo sobre otros posibles resultados.
Q.8	Que integre herramientas y funcionalidades 2.0, tales como RSS, tags, adición de comentarios, integración con redes sociales, etc.

Se valorarán como mejoras del producto:

Q.9	Que permita la modificación de la prioridad en la aparición de recursos (relevance ranking), por institución.
Q.10	Que permita la integración con productos de enriquecimiento del contenido, ya sean comerciales (Syndetic Solutions, librarything...) o desarrollados por las instituciones, y productos de valor añadido como JCR.
Q.11	Que permita recolectar estadísticas en formato COUNTER de los proveedores de recursos electrónicos mediante el protocolo SUSHI.
Q.12	Que los metadatos indexados en el índice de búsqueda de recursos electrónicos tengan una alta calidad
Q.13	Que mantenga una buena frecuencia y facilidad de actualización de los metadatos.

Requisitos relativos la vista consorciada (CatCBUA) de la herramienta del descubrimiento:

De manera obligatoria, se requiere del producto:

R.1 (CBUA)	Que proporcione, como mínimo una vista para cada institución, y una general para el CBUA.
R.2 (CBUA)	Que incorpore un sistema eficiente de actualización de registros de cada fuente, incluyendo la aplicación del algoritmo de fusión de registros. Todas estas tareas de actualización y fusión deberán realizarse de manera totalmente automatizada y sin interferencias o interrupciones en la prestación del servicio.
R.3 (CBUA)	Que incluya un algoritmo de fusión de registros flexible y parametrizable por el CBUA.
R.4 (CBUA)	Que, respecto a los registros bibliográficos que cada institución decida compartir, se debe: • Permitir la visualización de un único registro bibliográfico, según el algoritmo de fusión, que mostrará todas las materias y los campos locales de cada una de las instituciones así como la visualización y perfecta identificación de los registros de ejemplares, de fondos y kardex que cada institución ha decidido contribuir • Permitir que cada institución pueda seleccionar los registros que se incorporan al catálogo colectivo y los datos que se visualizan en la herramienta de descubrimiento.

Se considerarán elementos prioritarios a valorar:

R.5 (CBUA)	Respecto a la creación del registro máster: • La creación de los registros máster del sistema compartido se hará en base a los registros más completos. • Los registros bibliográficos de fondo antiguo serán también registros máster y, por tanto no se fusionarán con registros idénticos. • Los registros máster se enriquecerán con los campos de los registros locales que cada institución proponga (siempre que no
------------	---

	haya algún impedimento normativo o técnico) marcados como información local. • A los registros máster se añadirán también los registros de pedido, de ejemplar y de fondo y kardex de todas las instituciones.
R.6 (CBUA)	Que permita poder seguir funcionando como catálogo colectivo con las funciones que realiza actualmente el CatCBUA.
R.7 (CBUA)	Que permita la búsqueda en el máximo número de recursos de las instituciones del CBUA: catálogos, repositorios, recursos electrónicos consorciados y suscritos por las instituciones.

Se valorarán como mejoras del producto:

R.8 (CBUA)	Que, en la vista colectiva, puedan convivir diferentes catálogos de autoridad.
R.9 (CBUA)	Que garantice la integración de los registros de la biblioteca de Universidad de Cádiz (Koha) en la herramienta del descubrimiento (vista del catálogo colectivo)

7. Condiciones de ejecución del servicio.

Este apartado describe los requerimientos de ejecución del servicio que se deben tener en cuenta en todos los servicios.

7.1. Horarios.

Con relación a la asistencia técnica, operación y mantenimiento de los servicios el proveedor debe cubrir los horarios descritos a continuación:

7.1.1.- El servicio de notificación y de resolución de incidencias debe estar disponible en horario 24x7.

7.1.2.- El servicio de atención a quejas y consultas debe estar disponible en horario 12x5, de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes (ambos incluidos), hora oficial de España.

7.1.3.- De ser necesaria la intervención de especialistas para la resolución de las incidencias deberán estar disponibles en horario 12X5 de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes (ambos incluidos), hora oficial de España.

7.1.4.- Para llevar a cabo las tareas correspondientes a la gestión de peticiones, cambios y problemas que no provoquen una interrupción en el funcionamiento del servicio se considera el horario 12x5 (según la descripción anterior), si bien éstas podrán ejecutarse fuera de este horario a criterio del proveedor y de acuerdo con los niveles de servicio contratados. En el caso de actuaciones que impliquen la interrupción del servicio, el proveedor debe ofrecer la opción de llevar a cabo fuera del horario 12x5 mencionado. Los canales de acceso (apoyo a peticiones de alta, baja o modificación de los servicios, notificación y resolución de incidencias, quejas y consultas, etc.) indicados anteriormente se describen ampliamente en el apartado "5.5. Canales de acceso al servicio".

7.2. Periodos de mantenimiento.

7.2.1.- Caso de ser necesaria alguna actuación que requiera la parada del servicio, ésta se notificará a las instituciones con la suficiente antelación para causar los menores inconvenientes posibles. Los periodos de mantenimiento se planificarán fuera del horario 12x5 (según la definición anterior) o serán consensuadas con las instituciones integrantes del CBUA.

7.3. Formación del personal.

La empresa adjudicataria deberá incluir en su propuesta un plan de formación, en español, al personal responsable de las instituciones que constituyen el CBUA en la gestión de los servicios contratados, a fin de facilitar el uso del gestor de bibliotecas y reducir las incidencias.

7.3.1.- Este plan debe contar con el apoyo de todos los medios necesarios para obtener los objetivos mencionados, tales como páginas web, manuales de instrucciones, etc., que deberán mantenerse actualizados durante el periodo de vigencia del contrato y en español.

7.3.2.- Ya que una solución de este tipo conlleva un cambio importante en la forma de prestación del servicio, las empresas licitadoras incluirán en la propuesta un plan de migración, tal como se indica en el apartado 6.B “La Migración”, que debe incluir un apartado específico para la formación del personal implicado del CBUA (sea individualmente o en el modo de formación de formadores), y de los aspectos que hacen referencia al acceso y uso de los servicios y el funcionamiento de las plataformas de monitorización y de gestión de peticiones y de incidencias.

7.5. Canales de acceso al servicio de asistencia técnica, operación y mantenimiento.

7.5.1.- El proveedor debe facilitar los canales, plataformas y mecanismos adecuados para una correcta gestión de las peticiones, de las incidencias y de las quejas y consultas.

7.5.2.- Estos canales deben permitir el registro, tipificación, seguimiento y escalado de las peticiones, las incidencias, las quejas y consultas según los procedimientos indicados en la propuesta del proveedor.

7.5.3.- En esta línea, el proveedor debe facilitar diversos canales de comunicación que permitan centralizar las peticiones, incidencias, quejas y consultas que las instituciones deban dirigir al servicio. Estos canales deben ser como mínimo:

- Atención telefónica: el proveedor facilitará un número telefónico de contacto.

- Correo electrónico: el proveedor facilitará una dirección electrónica de contacto específica.
- Aplicación de gestión vía web: el proveedor proporcionará un acceso remoto y seguro a un sistema de gestión que permita al menos incorporar peticiones de servicio (alta, baja o modificación), notificar incidencias y comunicar quejas y consultas, así como hacer el seguimiento oportuno. La herramienta facilitada por el proveedor debe poder ser multiusuario, preservando la confidencialidad de la información.

7.6. Contingencia.

7.6.1.- Los licitadores deben presentar de forma separada y concreta, dentro de la propuesta técnica, el Plan de Contingencia del servicio de que dispone en caso de desastre o cualquier causa que imposibilite la prestación total o parcial de los servicios objeto de esta licitación.

7.6.2.- Este Plan de Contingencia del servicio debe especificar los mecanismos y sistemas a aplicar, así como definir los diferentes grados de emergencias y los momentos en los que se ponen en marcha estos mecanismos.

7.6.3.- Dentro de este plan de contingencia, el proveedor deberá indicar los procedimientos para pasar a prestar el servicio de forma alternativa. Se toma como modelo de referencia para evaluar los Planes de Contingencia y Continuidad de Negocio el conjunto de buenas prácticas contenidas en la norma ISO 22301.

7.6.4.- El proveedor será responsable de monitorizar todos los elementos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento del servicio.

7.6.5.- Se considerará tiempo de no disponibilidad del servicio aquel en que el usuario no pueda operar con el mismo. Como mínimo se considerará que el servicio no está en condiciones de poder ser operado siempre que exista una incidencia de carácter crítico abierta. Los tiempos de parada correspondientes a tareas de mantenimiento programadas no se contabilizan en el cálculo de disponibilidad.

7.6.6.- El proveedor proporcionará y mantendrá un portal Web donde las diferentes instituciones podrán visualizar los indicadores mensuales relativos al servicio.

7.7. Fase de cese o cancelación del servicio.

7.7.1.- Los licitadores deberán incluir un plan genérico de cancelación del servicio que describa las obligaciones y tareas que deberán ser desarrolladas por cada una de las partes, y que incluya los términos y condiciones en que se realizará.

7.7.2.- En caso de cese o finalización del contrato, el proveedor estará obligado a devolver el control de los servicios objeto del contrato, debiendo realizar en paralelo los trabajos de devolución con los de prestación del servicio, sin coste adicional para el CBUA.

7.7.3.- El plan de devolución debe cumplir, como mínimo, los siguientes principios y contenidos:

- El plazo de ejecución será de entre 1 y 3 meses desde la finalización del contrato ya sea por haber agotado el plazo o por cancelación anticipada.
- El acceso a la información, la documentación y demás material utilizado en la provisión del servicio.

7.7.4.- El adjudicatario debe ofrecer toda la ayuda en la transferencia al CBUA, o a terceras partes designadas por éste, los servicios subcontratados, garantías o contratos de mantenimiento existentes hasta el momento de la terminación en los mismos términos pactados con los adjudicatarios de los mismos.

7.7.5.- Durante el período de devolución, el adjudicatario debe continuar prestando los servicios con los niveles de calidad pactados hasta el momento en que el servicio esté operativo a la nueva infraestructura. El plan de devolución no debe causar ninguna discontinuidad en el servicio.

7.7.6.- El proveedor debe prestar a las instituciones servicios de asistencia adicionales durante al menos los 3 meses posteriores a la devolución del servicio, en caso de ser solicitados.

8. Calidad del servicio.

El objetivo de este apartado es describir el modelo de acuerdo de nivel de servicio (ANS), para definir los indicadores y los niveles exigidos y establecer una base objetiva para medir la calidad del servicio prestado. El CBUA pretende obtener un nivel de servicio de alta calidad, así como un grado de satisfacción elevado por parte de las instituciones. Por este motivo se define una estructura de ANS basada en el establecimiento de indicadores sobre los servicios prestados, para que el CBUA pueda realizar una evaluación objetiva del servicio, y el proveedor tenga una base para la corrección de las eventuales desviaciones en la prestación, y para la evolución de sus procesos y organización. El CBUA realizará el seguimiento de la calidad del servicio y evaluará periódicamente el servicio prestado por el proveedor. Para poder evaluar la calidad del servicio, el proveedor deberá facilitar y mantener informes de actividad e indicadores de servicio.

8.1. Medida de los niveles de servicio.

La revisión de la calidad del servicio se realizará mensualmente mediante el informe de seguimiento de los servicios que se entregará cada mes y con la participación de los representantes del proveedor. Los niveles de servicio se determinarán en base a un sistema automático de medidas que comprobará a intervalos regulares los parámetros necesarios. El proveedor presentará en su oferta este sistema de medidas y su funcionamiento.

Definiciones:

- RPO (Recovery Point Objective) indica la antigüedad máxima de los datos o de la configuración del servicio susceptibles de perderse en caso de desastre del servicio.
- RTO (Recovery Time Objective) indica el tiempo de recuperación de datos o de configuración del servicio en base a la restauración desde una copia de seguridad.

8.2. Acuerdos de nivel de servicio.

Es responsabilidad del proveedor el monitoreo de todos los elementos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento del servicio de acuerdo con el alcance del mismo.

8.2.1. Indicadores.

En particular, se recogerán los siguientes indicadores:

- **Disponibilidad del servicio:**

Cantidad mensual de tiempo (en horas) que el servicio ha estado disponible para ser utilizado. El tiempo de indisponibilidad será sólo aquel en que el usuario no tenga a su disposición y en funcionamiento el servicio en condiciones de poder ser operado. Como mínimo se considerará que el servicio no está en condiciones de poder ser operado siempre que haya una incidencia de carácter crítico abierta. Los tiempos de parada correspondientes a periodos de mantenimiento no se contabilizarán en el cálculo de la disponibilidad.

- **Número y periodos de mantenimiento:**

Número de paradas del servicio para mantenimiento, y número de horas de afectación al servicio correspondiente a cada parada. Respecto a estos indicadores, además, se medirá el número de ocasiones en que no se hayan cumplido los objetivos definidos en el apartado "5.2. Periodos de mantenimiento".

- **Disponibilidad horaria de apoyo:**

Se contabilizará el número de veces que el servicio no haya estado disponible según el horario establecido en el apartado "7.1. Horarios".

- **Contingencia:**

En caso de contingencia, se especifican sus objetivos RTO (Recovery Time Objective) y RPO (Recovery Point Objective). Estos parámetros (RTO y RPO) deberán ser medidos adecuadamente en cada ocasión en que sea necesario activar el plan de contingencia correspondiente. Respecto a estos indicadores, además se medirá el número de ocasiones en que no se hayan cumplido los objetivos definidos en el ANS.

- **Número y tiempo de resolución de peticiones, quejas y consultas:**

Se contabilizarán (por separado) el número de peticiones, quejas y consultas recibidas por parte de las instituciones. Adicionalmente, se medirá en cada ocasión el tiempo transcurrido desde la comunicación formal por parte del personal hasta la obtención del resultado adecuado, es decir, el tiempo transcurrido entre la comunicación de una queja o de una consulta, y la

respuesta por parte del proveedor. Respecto a este indicador, además, se contabilizará el número de ocasiones en que no se hayan cumplido los objetivos definidos en el ANS.

- **Número y tiempo de resolución de incidencias:**

Se contabilizarán el número de incidencias que afecten al servicio, desglosadas según su tipología (crítica o no crítica) de acuerdo con el apartado "9.1. Definiciones". Además, se medirá para cada incidencia el tiempo transcurrido entre la comunicación formal por parte del Personal (o la detección por parte de herramientas proactivas del propio proveedor) y la resolución de la misma, ya sea de forma provisional o definitiva. Respecto a estos indicadores, además se medirá el número de ocasiones en que no se hayan cumplido los objetivos definidos en el ANS. De forma análoga se procederá a calcular los indicadores globales para el seguimiento de la calidad de la totalidad de los servicios del contrato. Estos indicadores se corresponden con los indicadores definidos en el aparato anterior.

8.2.2. Presentación de los indicadores.

El proveedor proporcionará y mantendrá un portal web para que las instituciones puedan, de forma remota y segura, visualizar de forma gráfica la evolución (para el período indicado por el personal) de los indicadores mensuales relativos al servicio. Este portal debe ser multiusuario, preservando la confidencialidad de la información en cada caso. El CBUA debe poder visualizar toda la información, la suya, como personal, y la de cualquier otra institución.

8.2.3. Niveles de servicio objetivo.

A continuación se presentan los niveles de servicio objetivo de los diferentes indicadores:

- Disponibilidad mensual del servicio: superior al 99%.
- Resolución de incidencias críticas: el 95% de ellas deben ser resueltas en menos de 8 horas.
- Resolución de incidencias no críticas: un máximo de 24 horas.
- RTO (Recovery Time Objective. Tiempo de recuperación de datos o de configuración del servicio en base a la restauración desde una copia de seguridad): debe ser menor de 1 día.

- RPO (Recovery Point Objective. Antigüedad máxima de los datos o de la configuración del servicio susceptibles de perderse en caso de desastre del servicio): debe ser menor de 1 día.
- Disponibilidad horaria de apoyo: debe superar el 95%.

Hay que tener en cuenta las siguientes consideraciones adicionales:

- Todos los objetivos de tiempo y los periodos mencionados deben considerarse dentro del horario del servicio, excluyendo (en el caso de que existan) los periodos de mantenimiento.
- La degradación admitida en el servicio en caso de contingencia es de como máximo 50% del rendimiento (excepto que se indique otra cosa) durante un periodo de 1 día.

8.3. Pruebas de contingencia.

El proveedor debe incluir dentro de su propuesta, como mínimo, una prueba y ensayo anual para verificar el RTO y RPO del servicio contratado. Estas pruebas se llevarán a cabo de forma coordinada entre el proveedor, el CBUA y las instituciones. Dentro de la propuesta técnica, será necesario detallar cada una de estas pruebas y el resultado que se espera obtener.

8.4. Informes de actividad.

El proveedor debe facilitar a las instituciones la documentación y los siguientes informes de control y seguimiento relativos a la prestación del servicio:

- Indicadores de actividad de los servicios.
- Acuerdos de nivel de servicio.

8.4.1. Informe de quejas y consultas recibidas.

El proveedor debe hacer una relación mensual del número de quejas y consultas especificando por separado. En el caso de las quejas deberán proporcionarse al CBUA una descripción detallada de la queja, el Personal que las ha creado, las acciones temporalizadas llevadas a cabo y, en su caso, el servicio al que se refiere y la resolución.

8.4.2. Incidencias de los servicios.

Para cada uno de los servicios prestados el proveedor debe proponer y documentar una relación de los indicadores representativos de las incidencias del servicio que deben ser monitoreados y mostrados. Esta información se debe entregar al CBUA como parte de la oferta. En particular, cuando aplique, también habrá que incluir los siguientes indicadores:

- Número de incidencias recibidas.
- Número de incidencias resueltas por el apoyo de primer nivel.
- Número de incidencias no resueltas dentro de los plazos establecidos por los ANS.
- Duración de las incidencias: tiempo mínimo, máximo y promedio.
- Tiempo de resolución: mínimo, máximo y promedio.
- Número de incidencias reclamadas (reabiertas) por el personal.
- Número de incidencias que han derivado en un problema.

Además de los desgloses anteriormente mencionados también habrá que mostrar estos indicadores desglosados según su criticidad (incidencia crítica o no crítica) y estado (cerrada o abierta) de la incidencia.

En el caso de las incidencias críticas además habrá de proporcionar:

- Una descripción resumida de la incidencia.
- Las instituciones afectadas.
- Las acciones temporalizadas llevadas a cabo.
- Los motivos que la han ocasionado.
- La resolución, en su caso, y las acciones preventivas/correctivas correspondientes.

Si el CBUA lo considera necesario, el proveedor debe entregarle todos los detalles de la incidencia.

8.4.3. Informe de situación y mejora.

Este informe realizará un análisis de aquellas situaciones, tendencias detectadas o problemáticas comunes que durante el desarrollo del servicio hayan podido ser identificadas

por los gestores del servicio del proveedor, detallando aquellas recomendaciones y mejoras que, para el buen funcionamiento o restablecimiento del hecho detectado, crean necesarias.

8.5. Auditoría de calidad.

El CBUA podrá auditar que el adjudicatario vela por la calidad de su servicio.

Se prevén dos tipos de auditorías de calidad:

a) Auditoría de calidad periódica / planificada: el CBUA podrá solicitar realizar auditorías de calidad de manera periódica. En condiciones normales de funcionamiento de los servicios no se llevará a cabo más de una auditoría de calidad anual.

b) Auditoría sobrevenida: adicionalmente el CBUA podrá efectuar más auditorías que las previstas respecto al servicio que se está prestando.

Las auditorías estarán orientadas a verificar los requisitos de calidad del servicio para detectar anomalías. En todos aquellos casos en que el CBUA decida la realización de una, éste debe garantizar al CBUA el acceso total, incondicional e irrevocable a los documentos existentes que estén relacionados con las prestaciones de los servicios. El adjudicatario también proporcionará la asistencia y la información que requieran las auditorías, sin cargo adicional para el CBUA. La realización de la auditoría en ningún momento eximirá al adjudicatario del cumplimiento de los compromisos derivados de la prestación de los servicios. A la finalización de la auditoría las partes revisarán las desviaciones y/o observaciones detectadas, proponiendo el proveedor un plan de acción para corregirlas. El conjunto del resultado será firmado por ambas partes. El adjudicatario, de acuerdo con el calendario establecido en este plan de acción, se compromete a llevar a cabo las actividades establecidas en el plan de acción. El CBUA podrá verificar que el plan de acción se ha implementado correctamente.

9. Modelo de relación y gestión para la prestación de los servicios.

En este apartado se establece el modelo de relación entre los diferentes implicados: el cliente (CBUA), las instituciones y el proveedor.

9.1. Definiciones.

Con el objetivo de establecer un marco común de referencia que permita una mayor comprensión del texto y de su alcance, se presentan las siguientes definiciones:

- **Consultas:** Son aquellas comunicaciones que el personal se dirige al proveedor para solicitar información o asesoramiento o para expresar alguna queja en relación con el servicio.
- **Quejas:** Es una comunicación donde se expresa el malestar o descontento de algún usuario de alguna institución del CBUA, por algo relacionado directamente con el producto, de donde se deriva una mala atención a ellos.
- **Notificación de incidencias:** Son aquellas comunicaciones que tienen como finalidad notificar una incidencia para restaurar o prevenir la interrupción, degradación, mal funcionamiento o preservar la calidad del servicio.
- Una **incidencia** es un evento que no es parte de la operación estándar y que causa o puede causar una interrupción o una reducción en la calidad del servicio y la productividad del cliente. Las incidencias pueden ser de nivel crítico o no crítico. A efectos de este proyecto se considera que una incidencia es crítica cuando se cumpla cualquiera de las siguientes condiciones:
 - Produzca alguna disfunción que deje uno o varios servicios en estado no operativo, total o parcialmente.
 - Produzca una degradación del rendimiento del servicio superior al 30%. El término "degradación" se considerará, como el aumento en los tiempos de respuesta de este servicio frente a los valores de referencia medidos en la fase de operación.
- **Problemas:** Son aquellas causas de una o más incidencias, que normalmente no se encuentran en el proceso de resolución de incidencias centrado en la restauración del servicio. Los problemas deben ser tratados por el proveedor, que debe disponer de procesos de gestión de problemas. De acuerdo con las definiciones anteriores, la interacción entre las instituciones y / o el cliente con el proveedor se basará usualmente en solicitudes que podrán ser identificables como notificación de incidencias o comunicaciones de quejas y consultas.

9.2. Modelo de relación.

El modelo de relación define las funciones y responsabilidades del proveedor, de las instituciones y del cliente (CBUA). Dentro de este modelo de relación acordarán el contenido y el nivel de prestación de los servicios, y se realizará el seguimiento oportuno en los aspectos estratégicos, contractuales y operativos.

Estructura de responsabilidades.

Los servicios objeto del presente documento deben ser proporcionados en su totalidad con los recursos humanos propios del proveedor (o sus contratistas autorizados, de acuerdo con lo especificado en las cláusulas administrativas). Estos deben contar con la cualificación necesaria para la prestación de los servicios. El proveedor debe incluir en su propuesta una descripción detallada del personal que pondrá a disposición del cliente y de las instituciones en relación con la prestación y la gestión de los servicios objeto del presente documento, junto con las funciones que estos realizarán.

Los equipos que como mínimo hay que incluir son:

- **Responsable del contrato**, que es la figura de referencia entre el CBUA o la persona en quien pueda delegar puntalmente y el proveedor y el último responsable de la prestación del conjunto de servicios. Esta figura se mantendrá durante toda la vida del contrato, en la gestión comercial, durante la provisión del servicio y hasta la devolución del mismo. Debe garantizar la existencia de los mecanismos de relación en su organización para llevar a cabo la ejecución del contrato entre el CBUA y el proveedor. En caso de que se produzcan cambios en el alcance o coste de los servicios que impliquen una modificación contractual, es el responsable de vehicularla.

- **Responsable del servicio global**, que debe:

- Garantizar que la prestación de todos los servicios se realice de manera eficaz, coordinada y dando cumplimiento a las normativas y requerimientos establecidos en el contrato.
- Hacer el seguimiento global de todos los servicios suministrados.
- Gestionar los puestos claves del proveedor en su relación con el cliente y las instituciones.
- Asegurar el alineamiento operativo del proveedor con las instituciones.

- Garantizar el cumplimiento del modelo de calidad y seguridad establecido.

• **Responsable de calidad**, que debe:

- Garantizar que los servicios prestados se realicen de acuerdo con los objetivos de calidad requeridos y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos en el contrato.
- Asegurar la implementación del modelo de calidad en los servicios prestados.
- Asegurar la existencia de un plan de calidad servicios.
- Verificar la ejecución del control de la calidad.
- Impulsar iniciativas de mejora continua en la calidad de los servicios.
- Apoyar las auditorías de calidad y realización de los informes de calidad requeridos.
- Asegurar la información regular el CBUA y en las instituciones según los plazos marcados, de todo lo relacionado con la ANS (incidentes, medidas correctoras, riesgos, nuevos proyectos, iniciativas, etc...).

• **Responsable de seguridad**, que debe:

- Garantizar que todos los servicios prestados por el proveedor se realizan de acuerdo al modelo y requerimientos de seguridad establecidos y siguiendo la normativa de seguridad vigente.
- Garantizar y liderar dentro de su organización la correcta implantación de los niveles de seguridad y sus correspondientes medidas (técnicas, organizativas, y jurídicas), así como las directrices en materia de seguridad establecidas.
- Garantizar que todo el personal del adjudicatario que preste servicios siga un plan de concienciación y formación de seguridad, haciendo énfasis en el marco normativo establecido y los procedimientos de seguridad que le sean de aplicación.
- Asegurar la información regular a las instituciones, según los plazos marcados, de todo lo relacionado con la seguridad (incidentes, medidas correctoras, riesgos, nuevos proyectos, iniciativas, etc...).
- Asegurar que todo el personal del proveedor que tenga que tratar datos o sistemas de tratamiento de datos de nivel sensible o superior firmen un Acuerdo de Confidencialidad Individual. El CBUA podrá auditar este aspecto.

• **Responsable de continuidad**, que debe:

- Definir y velar por el cumplimiento de las estrategias de continuidad que garanticen la disponibilidad de los servicios y la información en el entorno de las instituciones del servicio contratado.
- Garantizar y liderar dentro de su organización la correcta implantación de los planes de continuidad y disponibilidad (tanto de servicios tecnológicos como de negocio) acordados con el CBUA.
- Asegurar que todo el personal del adjudicatario que deba prestar servicios al CBUA y en las universidades pase por un plan de concienciación y formación en materia de continuidad, focalizándose en los procedimientos de continuidad que le sean de aplicación. Garantizar el desarrollo de todas las medidas en este ámbito (técnicas, organizativas, y jurídicas) necesarias para alcanzar el nivel de cumplimiento exigido por el CBUA.

• **Responsable de procesos y mejora**, que debe:

- Garantizar por parte del proveedor la implantación efectiva y el seguimiento global de los procesos, procedimientos, y herramientas de gestión propuestas por CBUA.
- Capacitar a los equipos de gestión del proveedor.
- Realizar las actividades de mejora continua de los procesos de gestión.

• **Responsable de control de la gestión**, que debe:

- Consolidar y aportar al CBUA la visión única para la gestión económica y administrativa del contrato.
- Proporcionar al CBUA los informes de gestión acordados, tanto con indicadores económico-financieros como con otros, así como de realizar el seguimiento del modelo económico acordado con el adjudicatario.
- Responsabilizarse de la gestión del repositorio de activos documentales relativos a la gestión (actos, reportes, informes, etc.).

• **Responsable de facturación**, que debe:

- Facilitar la información relativa al proceso de facturación, según el modelo y formato definidos por el CBUA, así como colaborar en el proceso de la conciliación.
- Velar y asegurar que el proveedor:
 - Facilite la información relativa al proceso de facturación, según el modelo y formato definidos por el CBUA.

- Presente la factura detallada o desglosada por cada elemento de los importes facturados.

• **Responsable de migración**, que debe liderar el equipo técnico de apoyo a la migración de los servicios de las universidades y del CBUA hacia los servicios objeto de este pliego proporcionados por el proveedor, garantizando la continuidad de los servicios en la transición (gestión del cambio) y los objetivos de servicio requeridos por el CBUA. Sus principales responsabilidades son:

- Presentar la planificación, alcance y metodología de ejecución de los diferentes planes de transición y transformación de los servicios que le corresponden.
- Impulsar y asegurar la ejecución de estos planes de manera coordinada con el CBUA y, en su caso, con la universidad correspondiente.
- Reportar el grado de avance, los riesgos y planes de mitigación correspondientes, y asegurar el acompañamiento por parte del proveedor en la gestión del cambio.

• **Responsable del servicio**, que debe contar con experiencia en la gestión, buenos conocimientos técnicos, capacidad de trabajo en equipo y de liderazgo. Sus principales responsabilidades son:

- Gestionar el servicio de acuerdo con los protocolos establecidos con el CBUA, tomando las medidas oportunas para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio y participando proactivamente en las iniciativas de mejora del mismo.
- Realizar la gestión y el seguimiento diario del servicio, así como la resolución de conflictos.
- Mantener el registro de la evolución del servicio para, posteriormente, poder elaborar los informes de servicio y justificar el cumplimiento de los ANS.
- Realizar el seguimiento y control de los recursos técnicos y humanos asignados al servicio, así como su redimensionamiento temporal o permanente, en su caso.
- Estimar los recursos técnicos y humanos necesarios y llevar a cabo el seguimiento relativo a los costes reales de prestación del servicio.
- Analizar cualquier desviación y situaciones de gravedad en cuanto a la calidad, los plazos o el alcance del servicio.
- Analizar las modificaciones en el suministro del servicio, así como el coste de prestación que se pueda derivar, e interpretar estas modificaciones respecto a los

contratos vigentes. En caso de que no impliquen una modificación contractual, debe tener la autoridad suficiente para formalizar e implementar internamente a su organización los acuerdos tomados.

• **Responsable de operación del servicio**, que debe cuidar el cumplimiento de los procesos de gestión de incidencias, problemas y eventos (soporte) y de gestión de configuración e inventario, cambios, versiones y despliegues (provisión). Sus principales funciones son:

- Asegurar la toma de decisión operativa directa entre el CBUA y su organización.
- Asegurar la coordinación con el CBUA, en aquellos procesos en los que el CBUA considere oportuno.
- Asegurar una buena relación y coordinación entre los equipos bajo su responsabilidad para cumplir las actividades asociadas a todos los procesos de gestión definidos, y con responsabilidad sobre el adjudicatario.

El proveedor puede en su oferta ampliar y mejorar, a su criterio, esta propuesta de organización del personal responsable de los servicios, así como ampliar el detalle, partiendo de las directrices dispuestas anteriormente.

9.3. Procesos de gestión.

En cuanto a los procesos de gestión el proveedor debe especificar cuáles, de los que tiene en funcionamiento a su organización, afectan a las instituciones y el CBUA, cuál es el procedimiento propuesto y como se propone integrarlo con los procedimientos propios de la institución. Es requisito imprescindible que haya un solo procedimiento para todas las instituciones. Para los procesos que no interaccionen con las instituciones, el proveedor debe dar toda la información de cómo los llevará a cabo. Estos procesos podrán ser auditados de forma regular por parte del CBUA un máximo de dos veces al año. De forma excepcional se podrán auditar siempre que haya una causa extraordinaria que lo aconseje.

Los procesos de gestión son los siguientes:

- Gestión de la migración.
- Gestión de la operación.

- Gestión de quejas y consultas.
 - Gestión de las incidencias.
 - Gestión de los niveles de servicio.
- Gestión de la continuidad.
- Gestión de la disponibilidad.
 - Gestión de los cambios.
 - Gestión de los problemas.
 - Gestión de eventos.
 - Gestión de la capacidad.
 - Gestión de las evoluciones.
 - Gestión de la seguridad.
 - Gestión de la configuración e inventario.
 - Gestión de las versiones y despliegues.
- Gestión administrativa y financiera.
- Gestión de la calidad.

Todos los procesos se soportarán en una única base de datos de conocimiento a fin de agilizar, documentar, controlar cualquier evento, incidencia, problema, error conocido o dato necesario para cada servicio y dar la mejor respuesta posible ante cualquier petición del servicio. La base de datos de conocimiento podrá ser consultada por el CBUA. Las herramientas facilitadas por el proveedor deben poder ser multiusuario, preservando la confidencialidad de la información.

9.3.1.- Gestión de las incidencias.

Este proceso soporta todos los servicios que el proveedor preste a las instituciones en relación con este pliego y por tanto su alcance es la resolución de todas las incidencias que puedan afectar a estos servicios.

El proveedor será el responsable del proceso de Gestión de Incidencias desde el inicio hasta el fin del proceso, desde la apertura (registro) al cierre de las incidencias. También será responsabilidad del proveedor la asignación y el seguimiento de las incidencias, velando para su resolución avance y sea completada satisfactoriamente y de acuerdo con los objetivos acordados.

Las principales vías de entrada al proceso de Gestión de Incidencias serán a partir del personal, de los acontecimientos de monitorización o del proveedor del servicio. Habrá que

indicar a la propuesta como se podrá intercambiar información de forma automática con los sistemas propios de las instituciones a fin de evitar entradas manuales de información que ya tiene el sistema.

Todos los procedimientos e instrucciones operativas que se puedan generar de las incidencias de los servicios quedarán en la base de datos de conocimiento y serán actualizadas por el proveedor. La base de datos de conocimiento podrá ser consultada por el CBUA.

Las actividades relacionadas con el Proceso de Gestión de incidencias son:

- Registro de incidencias.
- Clasificación y asignación de incidencias.
- Investigación y diagnóstico.
- Seguimiento y coordinación.
- Resolución y recuperación.
- Cierre de incidencias A continuación se describen estas actividades.

9.3.1.1.- Registro de Incidencias.

El proveedor será el responsable del registro de incidencias. Se podrá hacer registro de incidencias realizadas con apertura automática desde el sistema de monitorización.

A la recepción de una incidencia, el proveedor debe:

- Validar que la incidencia no ha sido registrada previamente con el objetivo de evitar duplicados de la información registrada.
- Incluir cualquier información adicional que suponga un apoyo relevante para la solución de la incidencia.

Por tanto, será el Responsable Final del registro de incidencias en su totalidad.

9.3.1.2.- Clasificación y asignación de incidencias.

Registrada una incidencia, el proveedor la clasificará para su posterior investigación, análisis y resolución y lo asignará a la unidad correspondiente. Las incidencias se podrán clasificar por diferentes criterios, de acuerdo con las definiciones del apartado "7.1. Definiciones". Ante la detección de incidencias graves, el proveedor de servicio debe notificar la incidencia en el CBUA, así como a la institución afectada. En caso de tratarse de una incidencia transversal (que afecte a más de una institución), en su comunicación debe indicar

que la incidencia se gestionará de forma coordinada con el CBUA, quien tomará el control sobre las actividades de seguimiento y coordinación.

9.3.1.3.- Investigación y diagnosis.

La realización de las tareas de investigación y diagnóstico de la incidencia, con una interacción inicial con la institución, para su clasificación (tipología, criticidad, impacto o alcance) será realizada por el proveedor. Será responsabilidad del proveedor validar la tipología de las incidencias abiertas y determinar si existe alguna relación con la información registrada en la base de datos de conocimiento posibilitando así una mejora en los tiempos de respuesta y de resolución. Para las afectaciones del servicio, el proveedor analizará si la apertura de una incidencia está asociada a alguna afectación del servicio conocida y en el caso de existir, relacionará la presente apertura de incidencia con la afectación de servicio conocida, es decir, con las incidencias ya abiertas por la misma razón.

9.3.1.4.- Seguimiento y coordinación.

El proveedor llevará a cabo el seguimiento y la coordinación de las incidencias velando para la resolución de las mismas avance y sea completada lo más ágilmente posible y con el menor impacto.

El proveedor se encargará de realizar el seguimiento de cada incidencia, teniendo en todo momento una idea clara del estado de cada una de ellas.

El proveedor debe impulsar, coordinar y seguir la realización de las acciones necesarias por parte de los equipos de resolución involucrados.

El proveedor debe mantener la institución y el CBUA informados del estado de la incidencia, la evolución de la misma y la previsión de resolución.

El proveedor debe detectar y notificar a la institución y al CBUA las incidencias que se acerquen a los umbrales máximos de resolución y para las que todavía no disponga de previsión de resolución.

El proveedor del servicio debe dar el máximo de información sobre la evolución de la incidencia actualizando su estado y la previsión a la herramienta implementada a tal efecto, común para todos los servicios y para todas las instituciones, y con una periodicidad según se establezca y dependiendo del servicio afectado, su modalidad y su criticidad.

9.3.1.5.- Resolución y recuperación.

El proveedor informará al CBUA los procedimientos que seguirá para resolver las diferentes tipologías de incidencias. El proveedor será el responsable del restablecimiento del servicio afectado, participando en la evaluación de su correcto restablecimiento. Todas las tareas realizadas para llevar a cabo la resolución de la incidencia deberán ser adecuadamente registradas y documentadas por el proveedor del servicio. El proveedor podrá registrar la solución aplicada sobre la base de datos de conocimiento para aquellas incidencias que cumplen ciertos criterios, con el objetivo de determinar las acciones más habituales que permitan disminuir los tiempos de respuesta y/o resolución, de cara a posteriores incidencias iguales o similares.

9.3.1.6- Cierre de incidencias.

El cierre de la incidencia consta de las siguientes fases:

- a. Comunicación a la institución: el proveedor informa a la institución de la resolución de la incidencia.
- b. No aceptación de cierre (reapertura): la institución puede reabrir o solicitar la reapertura de una incidencia en caso de no estar conforme con la resolución / cierre de esta durante los siguientes dos días laborables.
- c. Aceptación de cierre: la institución acepta la resolución de la incidencia y se cierra la incidencia.
- d. Cierre: si se ha cumplido el período anteriormente indicado para la aceptación de la incidencia y no se ha obtenido respuesta por parte de la institución, se procede al cierre automático de la incidencia, a excepción de las incidencias críticas, por en las que el periodo para el cierre automático será de 15 días naturales.

10. Criterios de Adjudicación y Reglas de Valoración.

A continuación se detallan los criterios de Adjudicación y las Reglas de Valoración para este Pliego.

10.1. Criterios de Adjudicación.

Los Criterios de Adjudicación, se clasifican en tres tipos:

Tipo 1.- Son aquellos que obligatoriamente deberán tener el producto ofertado. En cada epígrafe del apartado 6, de este documento, están señalados tras de la frase siguiente: “De manera Obligatoria, se requiere del producto.”

Tipo 2.- Son los considerados prioritarios. En cada epígrafe del apartado 6, de este documento, están señalados tras de la siguiente frase: “Se consideran elementos prioritarios a valorar.”

Tipo 3.- Son los considerados mejoras del producto. En cada epígrafe del apartado 6, de este documento, están señalados tras de la siguiente frase: “Se valorarán como mejoras del producto.”

10.2. Criterios de Valoración.

10.2.1.- Los criterios de Tipo 1, son obligatorios. Por tanto el licitador que no los oferte queda excluido del concurso.

10.2.2.- Los criterios de Tipo 2, serán valorados por Juicio de Valor (JV) o por Fórmula (F). El Anexo 4 contiene una tabla donde se indica a qué valoración corresponde cada uno de los ítems.

10.2.3.- Los criterios de Tipo 3, serán valorados o por Juicio de Valor (JV) o por Fórmula (F). El Anexo 4 contiene una tabla donde se indica a qué valoración corresponde cada uno de los ítems.

10.2.4.- El total de puntos asignados a los ítems valorados por Juicio de Valor (JV) es treinta y cinco (35) puntos. Se reparten en 23 puntos para los ítems de JV de los Criterios Prioritarios y en 12 puntos para los ítems de JV de los Criterios de Mejoras. Todos los ítems de JV de Criterios Prioritarios tienen igual valoración. Todos los ítems de JV de Criterios de Mejoras tienen igual valoración.

10.2.5.- El total de puntos asignados a los ítems valorados con Fórmula (F) es de cuarenta y cinco (45) puntos. Se reparten en 30 puntos para los ítems de (F) de los Criterios Prioritarios y

en 15 puntos para los ítems de F de los Criterios de Mejoras. Todos los ítems de (F) de Criterios Prioritarios tienen igual valoración, salvo los ítem C.16 y K.2 que serán valorados, cada uno, con un punto, dado que todas las universidades públicas andaluzas usan Dspace y tienen una licencia campus de Oracle. Todos los ítem de (F) de Criterios de Mejoras tienen igual valoración.

La fórmula para valor (F) es de acuerdo a lo siguiente:

10.2.5.1 Si el ítem es valorable bajo la fórmula de: SI/NO lo tiene: se puntuará con 0 "cero" si **NO lo tiene**, y con el valor que corresponda a ese ítem si **SI lo tiene**.

10.2.5.2 Si el ítem es valorable por cantidad de cosas que oferte. Se respetarán las preferencias, si así lo indica el ítem y después se dará el valor que corresponda al ítem al licitador que más cantidad oferte. Valorando proporcionalmente a los otros licitadores que oferten menor cantidad.

10.3. Resumen de puntos asignados a la Oferta Económica, a la Valoración por Fórmula y a la Valoración por Juicio de Valor.

La oferta económica será valorada con un máximo de veinte (20) puntos. Asignándose los PO_i (puntos a la Oferta $_i$, O_i , del licitador $_i$) con la siguiente fórmula:

$$PO_i = \frac{20 \cdot MO}{O_i}$$

Siendo MO la Mejor Oferta económica.

El máximo de puntos asignados al total de los ítems valorados con Juicio de Valor (JV) será de 35. Como se indica en el 10.2.4

El máximo de puntos asignados al total de los ítems valorados con Fórmula (F) será de 45 puntos. Como se indica en el 10.2.5



Anexos.

Anexo 1: Instituciones miembros del CBUA a efectos de este concurso.

- Universidad de Almería.
- Universidad de Cádiz.
- Universidad de Córdoba.
- Universidad de Granada.
- Universidad de Huelva.
- Universidad de Jaén.
- Universidad de Málaga.
- Universidad de Sevilla.
- Universidad Internacional de Andalucía.
- Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

Anexo 2. El licitador debe incluir en su oferta.

El licitador deberá incluir la información que considere relevante de cara a su valoración, indicando la relación con las prescripciones que considere oportunas. Teniendo en cuenta que la información relacionada con los ítem que se valoran por Juicio de Valor (JV) deben ir en sobre distinto de la información relacionada con los ítem que se valoran por Fórmula (F). Las primeras van en el sobre 2 y las segundas en el sobre 3.

La tabla siguiente se da a modo de ejemplo de como los licitadores deben proceder en la inclusión de información.

Código	Descripción de la Información	Ámbito	Valoración y Sobre donde va	Prescripciones relacionadas.	
0.1	Una descripción del modelo propuesto para dar respuesta a las particularidades de cada institución así como de los espacios de trabajo colaborativo.	A. Prescripciones generales	Fórmula; va en el sobre 3.	A.13	A.14
0.2	Una descripción de los límites de uso del sistema (número máximo de documentos, de usuarios, de transacciones, de ubicaciones / localizaciones etc.), si los hay.	A. Prescripciones generales	Fórmula; va en el sobre 3.	A.1	
0.6	La descripción del plan de formación que funcionará a partir de la entrada en producción.	A. Prescripciones generales	Juicio de valor; va en el sobre 2.	A.11	

Anexo 3. Datos del sistema.

	Bibliográficos	Pedidos	Fondos seriadas	Autoridades	Ejemplares	Usuarios
--	----------------	---------	-----------------	-------------	------------	----------

Univ. de Almería	468.067	23.375	241.414	18.326	245.950	32.624
Univ. de Cádiz	344.257	2.589	1.564	14.311	793.196	29.144
Univ. de Córdoba	792.245	15.837	36.743	60.735	615.919	32.246
Universidad de Granada	1.365.339	201.220	96.260	7.077	1.417.089	113.837
Universidad de Huelva	797.919	94.427	20.607	8.524	358.858	68.709
Univ. de Jaén	429.355	51.889	36.476	6.427	359.770	31.902
Univ. de Málaga	996.382	205.429	55.109	13.889	871.807	198.920
Univ. de Sevilla	1.583.946	560.537	626.511	139.630	1.639.484	176.817
Univ. Internacional de Andalucía	37.831		600	5.000	12.231	4.680
Univ. Pablo de Olavide	474.041	134.273	57.328	5.287	238.448	23.656

	Curso	proveedores	Recursos	Licencias	Contactos	Facturas	Evento	Sección
Univ. de Almería		125	229	2	61	2.212		
Univ. de Cádiz	2.047	21				286		

Univ. de Córdoba	2.048	86	37	17	29	2.185		
Universidad de Granada		121	280	42	59	9.094		
Universidad de Huelva	3.167	290	12	6		7.943		
Univ. de Jaén		70	60	4		25.562		
Univ. de Málaga	4.679	536	57	8	8	28.452		
Univ. de Sevilla	2.606	276	530	288	459	17.071	1.498	4.530
Univ. Internacional de Andalucía		3	3	3				
Univ. Pablo de Olavide	2.166	309	147	16	122	9.893		

Anexo 4. Tabla donde se indica si un ítem será valorado por Juicio de Valor (JV) o por Fórmula (F).

PRIORITARIOS		MEJORAS	
Prioritario Juicio Valor 39	Prioritario Formula 54	Mejora Juicio Valor 18	Mejora Formula 89
			0.2.9 si/no
A11	A12 si/no A13 si/no A14 si/no A15 si/no A16 si/no		A17 si/no A18 si/no A19 si/no
B13 B14	B12		B15 si/no

C7	C4 C5 si/no C6 si/no C8 si/no C9	C18 C19	C17 si/no C20 si/no C21 si/no C22 si/no C23 si/no
C10			
C11		C24	
C12			C25 si/no
C13			
C14			
	C15 si/no C16 si/no		
D14	D11 si/no D12 D13 si/no D15 si/no		D17 si/no D18 si/no D19 si/no D20 si/no D21 si/no D22 si/no D23 si/no D24 si/no D25 si/no D26 si/no D27 si/no D28 si/no D29 si/no D30 si/no
D16			
	E4 si/no E5 si/no		E6 si/no E7 si/no E8 si/no E9 si/no E10 si/no

	F6		F7 si/no
G26	G27 si/no G28 si/no G29		G35 si/no G41 si/no
G30 G31 G32	G33 G34 G39 G40		
H26	H27 si/no H28 si/no	H33	H31 si/no H32 si/no
H29	H30 si/no	H37	H34 si/no H35 si/no H36
		H42	H38 si/no H39 si/no H40 si/no H41 si/no
		H48	H43 si/no H44 si/no H45 si/no H46 si/no H47 si/no
		H53	H49 si/no H50 si/no H51 si/no H52 si/no
			H54 si/no

			H55 si/no H56 si/no H57 si/no H58 si/no
I10 I12	I11 si/no I13 si/no		I14 si/no I15 si/no I16 si/no I17 si/no
J9 J11 J12 J14 J15 J16	J10 si/no J13 si/no J17 si/no J32 si/no J33 si/no	J19 J24	J18 si/no J20 si/no J21 J22 si/no J23 si/no J25 si/no J26 si/no J27 si/no J28 si/no J29 si/no J30 si/no J31 si/no
K3 K6 K7 K8	K2 si/no K4 si/no K5 si/no	K10 K12	K11 si/no

	K9 si/no		
L11 L12 L13 L19			L14 si/no L15 si/no L16 si/no L17 si/no L18 si/no
	M2 si/no M3 si/no M4 si/no	M5	
N10 N11 N13 N15	N9 si/no N12 si/no N14 si/no N16	N20	N17 si/no N18 si/no N19 si/no N21 si/no
	O2 si/no		O3 si/no O4 si/no O5 si/no O6 si/no
P4			P5 si/no
Q6	Q5 Q7 si/no Q8		Q9



		Q11 Q13	Q10 si/no Q12 si/no
R6	R5 si/no R7 si/no	R9	R8 si/no

Anexo 5. Tabla resumen del valor de los item.

						Puntos
Total item JV Prioritarios	40	Puntos por Item	0,575			23
Total item F Prioritarios	54	Puntos por Item SALVO los C.16 y K.2 que cada uno vale UN punto	0,538461538			28
					C.16 y K.2	2
Total item JV Mejoras	17	puntos item	0,705882353			12
Total item F Mejoras	91	puntos item	0,164835165			15
					Total	80
Los item por JV en total valen 35 puntos y se reparten en: 23 para los Prioritarios y 12 para los de Mejoras						
Los item por F en total valen 45 puntos y se reparten en: 1 punto para el C.16, 1 punto para el K.2 y 28 puntos para los restantes Prioritarios y 15 puntos para los de Mejoras						

Córdoba, 1 de junio de 2017

EL PRESIDENTE DEL CONSORCIO DE BIBLIOTECAS
UNIVERSITARIAS DE ANDALUCÍA

Fdo.: José Carlos Gómez Villamandos