



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SUMINISTRO

CONTRATO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA: SI NO

TRAMITACIÓN EXPEDIENTE:

Ordinaria Urgente Emergencia Anticipada

TIPO PROCEDIMIENTO:

Abierto Abierto simplificado Abierto simplificado abreviado

RECURSO ESPECIAL: SI NO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Expte. nº 00132-2024

ÍNDICE DEL CLAUSULADO

1. Introducción. Objeto del contrato
2. Definiciones
3. Prescripciones técnicas
4. Condiciones de ejecución del servicio
 - 4.1. Horarios generales
 - 4.2. Acceso al servicio de asistencia técnica, operación y mantenimiento. Comunicación con el adjudicatario
 - 4.3. Plan de contingencia
 - 4.4. Fases de cese y cancelación del servicio
5. Calidad del servicio
 - 5.1. Modelo de Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)
 - 5.2. Medida de los niveles de servicio
 - 5.3. Acuerdo de nivel de servicio
 - 5.4. Pruebas de contingencia
 - 5.5. Informes de actividad
 - 5.6. Auditoria de calidad
6. Procesos de gestión
 - 6.1. Gestión de incidencias de procesos de gestión
7. Datos del sistema actualmente en uso
8. Formación
9. Documentación que deben presentar los licitadores

De conformidad con el artículo 126.5.b) de la LCSP, cada referencia realizada en este pliego a especificaciones técnicas contenidas en normas nacionales que incorporen normas europeas, a evaluaciones técnicas europeas, a especificaciones técnicas comunes, a normas internacionales, a sistemas de referencias técnicas elaborados por los organismos europeos de normalización o a normas nacionales, a documentos de idoneidad técnica nacionales o a especificaciones técnicas nacionales en materia de proyecto, cálculo y ejecución de obras y de uso de suministros, se ha de entender que lo son también a especificaciones técnicas equivalentes.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 1
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

unizar.es

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza



Código de verificación : 619e7f0bf9eee5d9

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=619e7f0bf9eee5d9>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

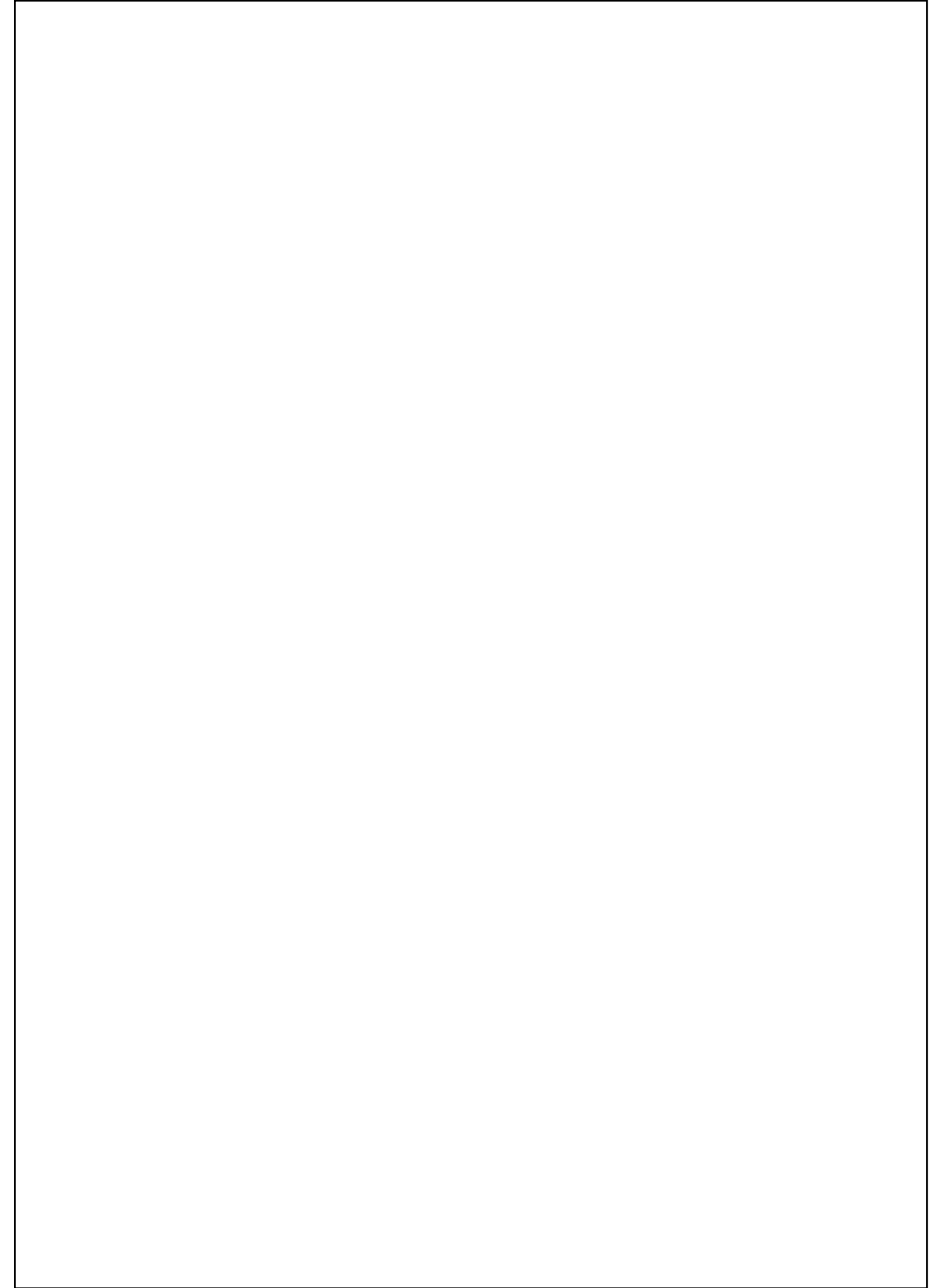
Fecha: 22-08-2024 20:08:50

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Código de verificación : 619e7f0bf9eee5d9

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=619e7f0bf9eee5d9>



Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-08-2024 20:08:50

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SUMINISTRO
PROCEDIMIENTOS:
ABIERTO/ABIERTO SIMPLIFICADO/ABIERTO
SIMPLIFICADO ABREVIADO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00132-2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. INTRODUCCIÓN. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es el suministro de software para plataforma de gestión bibliotecaria integrada con una herramienta de descubrimiento que dé servicio a los usuarios. Debe incluir la preparación previa de la migración de datos, la implementación, soporte y mantenimiento de la plataforma y de la herramienta de descubrimiento, así como el servicio de gestión bibliotecaria.

La implementación, servicio, soporte y mantenimiento debe ser en la modalidad de Software como Servicio (SaaS) de una plataforma de nueva generación de gestión bibliotecaria con una herramienta de descubrimiento integrada para la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (en adelante BUZ).

El contrato contemplará la preparación previa de los datos a migrar, una programación precisa de migración de datos, la parametrización e implementación del software, la formación del personal técnico y la propia ejecución del servicio de gestión bibliotecaria.

La nueva plataforma de servicios, en la modalidad de Software en la nube ofrecido como SaaS (Software as a Service), debe atender las necesidades actuales y futuras de la BUZ. Debe incluir los siguientes servicios, todos ellos integrados completamente con el resto: adquisición, gestión de publicaciones periódicas en papel, catalogación en formato MARC, circulación (préstamo y gestión de usuarios), préstamo interbibliotecario, gestión de los recursos electrónicos, búsqueda y recuperación integrada a través de la herramienta de descubrimiento en todo tipo de recursos, exportación e importación de datos e interrelación con sistemas externos, resolución de enlaces, acceso a una base de conocimiento, estadísticas, informes y administración del sistema.

El proveedor de la plataforma deberá ser único para todos los servicios incluidos, garantizando la integración y el funcionamiento de todos ellos.

La plataforma deberá estar plenamente desarrollada con todos sus servicios en funcionamiento en el momento de presentación de la oferta.

2. DEFINICIONES

Con el fin de evitar ambigüedades o confusión respecto al alcance de determinados términos técnicos, informamos sobre su significado en el contexto de estas Prescripciones:

Base de conocimiento:

Conjunto de recursos electrónicos (incluyendo recursos en acceso abierto) en crecimiento y actualización continua, pertenecientes a diferentes proveedores disponibles en la plataforma.

Catálogo colaborativo:

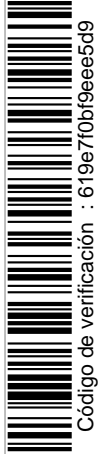
Catálogo colectivo generado en un entorno de trabajo colaborativo en el que, como mínimo, exista la funcionalidad de que varias bibliotecas de diferentes instituciones pueden compartir los metadatos de sus registros bibliográficos, con el apoyo de un equipo de expertos bibliotecarios que enriquezcan y mejoren constantemente los registros de manera permanente para todos los usuarios del mismo, simplificando las tareas de los bibliotecarios de cada institución.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 3
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.



Código de verificación : 619e7f0bf9eee5d9

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=619e7f0bf9eee5d9>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-08-2024 20:08:50

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Código de verificación : 619e7f0bf9ee5d9

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=619e7f0bf9ee5d9>

Entorno de trabajo colaborativo:

Entorno de trabajo a nivel nacional e internacional entre instituciones bibliotecarias que permita a través de servicios tecnológicos compartidos, que las bibliotecas agilicen sus tareas. En el caso de la catalogación, mediante un catálogo colectivo generado por las instituciones participantes. También, en los procesos de adquisiciones, préstamo interbibliotecario y gestión de licencias, permitiendo ofrecer a sus usuarios servicios basados en ese entorno colaborativo. La finalidad del entorno colaborativo no debe limitarse al desarrollo de un producto, sino que debe perseguir la mejora de los procesos dentro de la plataforma.

Herramienta de descubrimiento:

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 las bases de datos bibliográficas de una institución.

Tiempo real:

Método de procesamiento de datos casi al instante que requiere un flujo constante de entrada y salida de datos para mantener la información actualizada.

3. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS

La plataforma de gestión bibliotecaria debe cumplir las siguientes prescripciones técnicas obligatorias de manera demostrable y sin coste adicional.

3.1. Consideraciones generales

3.1.1. Que el sistema sea 100% web, flexible, en multitenencia totalmente desarrollada, basada en arquitecturas tecnológicas que aporten eficiencia e interoperatividad y que optimicen los procesos de tratamiento y gestión de los recursos de información impresos y electrónicos.

3.1.2. Que responda a las prioridades de la Universidad de Zaragoza, como es el apoyo a la investigación, por lo que debe permitir la integración de nuestro repositorio Zaguán basado en software de código abierto (Dspace o Invenio) vía protocolo OAI-PMH y aplicaciones externas como nuestra plataforma de gestión de la producción científica (Sideral), nuestro sistema de gestión de bibliografía recomendada y la sincronización con la gestión de usuarios de la Universidad 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.

3.1.3. Que permita la confidencialidad de las comunicaciones entre los usuarios y el servicio, mediante protocolos seguros (por ejemplo, cifrado SSL).

3.1.4. Que emplee protocolos de comunicación seguros, de acuerdo con el Esquema Nacional de Seguridad, en el caso de la carga de ficheros, en el acceso a APIs / web services, etc. Por ejemplo: https.

3.1.5. Que la identificación en el sistema sea compatible con el mecanismo de autenticación de la Universidad de Zaragoza SSO SAML2 y también con otros sistemas estándares, como LDAP / OAUTH.

3.1.6. Que la plataforma incluya todos los flujos de trabajo necesarios para que los procesos de catalogación, circulación y visualización en la herramienta de descubrimiento estén intrínsecamente conectados a tiempo real o con una demora máxima de 15 minutos.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 4
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

unizar.es

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-08-2024 20:08:50

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SUMINISTRO
PROCEDIMIENTOS:
ABIERTO/ABIERTO SIMPLIFICADO/ABIERTO
SIMPLIFICADO ABREVIADO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00132-2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

3.2. Modalidad del Servicio y Arquitectura

3.2.1. Que disponga de un sistema de monitorización que permita comprobar el estado del servicio, la disponibilidad y rendimiento del sistema y la consulta de los datos, con herramientas estándar de monitorización, como por ejemplo, PANDORA. En todo caso, el proveedor debe avisar de manera inmediata de todos los incidentes de seguridad que puedan afectar al servicio contratado.

3.2.2. Que disponga de un sistema que garantice la recuperación de datos almacenados, a demanda de la Universidad y que garantice su eliminación según la normativa europea.

3.2.3. Que se implementen las actualizaciones del producto, nuevas versiones y parches necesarios durante la vigencia del contrato, acordando con antelación con la BUZ el contenido y el momento de implementación. También debe incluir el mantenimiento del sistema y la gestión y administración de la infraestructura y del servicio.

3.2.4. Que el proveedor ofrezca un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) especificado en el apartado Calidad del servicio de estas prescripciones técnicas, punto 5 de este pliego.

3.2.5. Que la plataforma se aloje completamente en la nube, conforme a la normativa vigente de la Unión Europea y con garantía de control, seguridad y confidencialidad de datos, incluidos los datos personales y con adecuación al Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

3.2.6. Que la plataforma trabaje completamente en entorno web y que el acceso a todas las aplicaciones de gestión del sistema se haga a través de navegadores estándar en su última versión, al menos con los SO Windows, Linux y Mac OS.

3.2.7. Que se implementen los nuevos estándares bibliotecarios y tecnológicos, así como las modificaciones que afecten a los actuales estándares.

3.2.8. Que la plataforma soporte los siguientes formatos estándar: MARC 21, DC, BibTex, MODS, ISBD, RDA, BIBFRAME, FRBR, MARXML, Linked Data, OAI-PMH, Z39.50, EDIFACT, SIP2, NCIP, COUNTER, SUSHI.

3.2.9. Que soporte los protocolos ISO: ISO 10646 Universal Coded Character Set (UNICODE); ISO 10160 y 10161 (préstamo interbibliotecario) ISO/IEC 27001:2014 (seguridad de la información) o equivalentes.

3.2.10. Que la plataforma incluya un sistema de copias de seguridad, de recuperaciones y exportaciones en distintos formatos, globales o parciales según los parámetros detallados en el Acuerdo de Nivel de Servicios. Las copias de seguridad deben estar localizadas en un lugar distinto al que se encuentren los equipos informáticos que tratan los datos, y utilizar cifrado de la información.

3.2.11. Que la plataforma permita la portabilidad de la totalidad de los datos sin pérdida de información y que el proveedor especifique cómo se realizaría.

3.2.12. Que la plataforma permita establecer roles y autorizaciones, para los usuarios profesionales.

3.2.13. Que la plataforma permita el acceso concurrente de todos los usuarios de la BUZ.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 5
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.



Código de verificación : 619e7f0bf9eee5d9

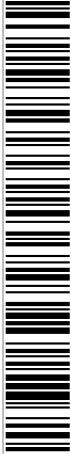
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=619e7f0bf9eee5d9>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-08-2024 20:08:50

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Código de verificación : 619e7f0bf9eee5d9

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=619e7f0bf9eee5d9>

3.2.14. Que presente los menús, opciones, funcionalidades y ayudas de la plataforma en español.

3.2.15. Que la gestión y configuración de la plataforma no requiera conocimientos de lenguajes de programación.

3.2.16. Que disponga de mecanismos para que las instituciones usuarias del sistema compartan noticias, novedades, listas de discusión, actualizaciones del producto, servicios de soporte y materiales de formación.

3.3. Migración e Implementación

Actualmente la BUZ dispone del producto FOLIO con interfaz de catalogación en Koha y con herramienta de descubrimiento EBSCO Discovery Service.

3.3.1. En caso de ser necesario, el contratista deberá realizar todo el proceso de migración de datos.

3.3.2. Que el proceso de migración incluya, como mínimo, los datos de: registros bibliográficos, autoridades, ejemplares, relaciones entre registros a través de subcampo |w de campos 76X- 78X, descripción de fondos de publicaciones periódicas, usuarios y recursos electrónicos. También debe incluir los datos de circulación relativos a préstamos activos, reservas activas en cualquier estado e historial de circulación.

3.3.3. Que permita la migración de registros bibliográficos sin registros asociados de ningún tipo y el mantenimiento de su gestión en producción.

3.3.4. Que permita la migración de los registros actualmente ocultos de la visualización web y el mantenimiento de su gestión en producción.

3.3.5. Que se garantice que todos los datos codificados en MARC 21 sean migrados en formato MARC 21 correspondiente.

3.3.6. El licitador deberá presentar un Plan de migración en el que incluirá detalladamente todas sus fases. La migración comenzará el día siguiente a la formalización del contrato hasta el 16-9-2025.

3.3.7. Formalizado el contrato, la Biblioteca será quien apruebe las fases acordadas según el Plan de migración. El contratista deberá corregir los errores detectados en cada fase, en el plazo que se acuerde con la Biblioteca.

3.3.8. Que durante el periodo de migración e implementación se disponga, para todos sus servicios, de un entorno de pruebas a partir de datos reales de la Biblioteca.

3.3.9. La fase de migración e implementación se dará por concluida cuando estén en producción, al menos, los siguientes servicios: catalogación en formato MARC, circulación (préstamo y gestión de usuarios), gestión de los recursos electrónicos, búsqueda y recuperación integrada a través de una herramienta de descubrimiento en todo tipo de recursos, estadísticas e informes. Todos estos servicios deben estar perfectamente integrados.

3.4. Servicio de Adquisiciones

3.4.1. Que permita la gestión centralizada o descentralizada del proceso de adquisiciones en las diferentes Unidades o Bibliotecas de la Universidad de Zaragoza.

3.4.2. Que permita la gestión de todo tipo de recursos, en papel o electrónicos, en paquetes o individualmente, con diferentes medios de adquisición o suscripción.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 6
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

unizar.es

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-08-2024 20:08:50

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SUMINISTRO
PROCEDIMIENTOS:
ABIERTO/ABIERTO SIMPLIFICADO/ABIERTO
SIMPLIFICADO ABREVIADO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00132-2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

3.4.3. Que disponga de, al menos, las siguientes tipologías de adquisición: compra, donación, suscripción y canje, y que atienda las singularidades de cada método de adquisición.

3.4.4. Que permita una estructura presupuestaria jerárquica, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Debe configurar diferentes tipos de partidas y subpartidas presupuestarias, con diferentes plazos de validez y con diferentes niveles de autorización, visualización y consulta.
- Debe crear partidas y subpartidas presupuestarias a partir de las creadas el año anterior.
- Las partidas y subpartidas presupuestarias se deben actualizar con cada transacción, con indicación de lo disponible, comprometido y gastado y será posible modificar manualmente los fondos.
- Debe poder compartir costes entre distintas partidas y subpartidas.
- Debe realizar el cierre fiscal de un ejercicio económico, archivando los datos y reiniciando los valores para un nuevo periodo fiscal.
- Debe permitir gestionar dos ejercicios económicos al mismo tiempo, en el periodo del cierre de año fiscal.
- Debe permitir la consulta de cualquier presupuesto asignado, comprometido y gastado en tiempo real por fondos, proveedores, bibliotecas y tipo de material en tiempo real, en valores absolutos y porcentuales respecto al presupuesto total.

3.4.5. Que permita, en cuanto a la gestión de la facturación:

- La gestión centralizada o descentralizada, con diferentes niveles de responsabilidad.
- Mostrar la relación de los elementos de cada factura o albarán con la información asociada a ellos, al menos: año presupuestario, fecha, tipo de adquisición, tipo de material, proveedor, partida presupuestaria.
- Asignar diferentes tipos de descuentos (según el proveedor), de tipos de IVA (según el tipo de material) en una misma factura.
- Actualizar y validar los importes de un pedido en los diferentes campos en donde se utilice esta información (factura, presupuestos, informes...) ante cualquier modificación realizada en la factura.

3.4.6. Que permita, en el proceso de adquisiciones:

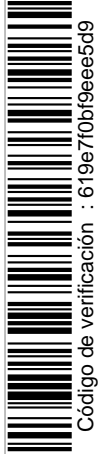
- Que los datos y registros de Adquisiciones tengan sus metadatos integrados con la catalogación (incluido el control y gestión de las publicaciones periódicas), con la circulación y con la herramienta de descubrimiento permitiendo realizar transferencia de información entre estos módulos, desde el inicio del proceso de adquisición hasta su disponibilidad en la herramienta de descubrimiento, debiendo incluir la posibilidad de parametrizar los niveles de visualización y el estado del proceso de adquisición.
- Disponer de plantillas que faciliten el proceso de adquisición.
- La recepción parcial de un pedido, quedando constancia clara de lo que no ha llegado.
- Disponer de un histórico de pedidos sin necesidad de consultar estadísticas.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 7
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.



Código de verificación : 619e7f0bf9eee5d9

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=619e7f0bf9eee5d9>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-08-2024 20:08:50

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Código de verificación : 619e7f0bf9eee5d9

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=619e7f0bf9eee5d9>

3.4.7. Que gestione automáticamente las reclamaciones y cancelaciones de pedidos.

3.4.8. Que permita, en cuanto a la gestión de adquisiciones de publicaciones periódicas:

- Posibilitar la gestión y control de las suscripciones, incluyendo la recepción automática de los números. También, la recepción manual cuando sea necesario (caso de índices, suplementos, números extraordinarios o irregulares).
- Crear, modificar y borrar patrones de comportamiento (numeración, periodicidad) de las publicaciones periódicas, tanto de frecuencia regular como irregular.
- Gestionar automáticamente las reclamaciones de números de publicaciones periódicas no recibidos
- Gestionar las renovaciones y cancelaciones de suscripciones.
- Avisar de manera automática cuando una suscripción vaya a expirar para proceder a su renovación o cancelación.

3.4.9. Que permita generar avisos automáticos o manuales, con respuestas preconfiguradas, a los proveedores, a las bibliotecas, o a los responsables de las partidas presupuestarias.

3.5. Servicio de Catalogación y Autoridades

3.5.1. Que soporte la catalogación de todo tipo de documentos siguiendo las normas internacionales de descripción bibliográfica ISBD y RDA y la codificación en campos MARC 21 apropiados para todo tipo de documentos.

3.5.2. Que el flujo de trabajo de la catalogación en formato MARC esté intrínsecamente conectado con la herramienta de descubrimiento, de modo que los registros recién incorporados o eliminados se visualicen o dejen de visualizarse en la herramienta de descubrimiento con una demora máxima de 15 minutos en el caso de la creación de registros bibliográficos. En el caso de las modificaciones de registros, su visualización en la herramienta de descubrimiento debe ser inmediata.

3.5.3. Que el flujo de trabajo de la catalogación esté intrínsecamente conectado a tiempo real con la circulación, de modo que los registros estén disponibles para la circulación de forma inmediata.

3.5.4. Que soporte el formato MARC de Autoridades de autores, materias, títulos uniformes y títulos de series.

3.5.5. Que la creación de nuevos registros bibliográficos y de autoridades en formato MARC pueda realizarse de tres maneras: 1) Creación de nuevo registro desde cero; 2) Creación por duplicación de otro ya existente; 3) Creación por importación de una fuente externa.

3.5.6. Que permita disponer de plantillas de catalogación predefinidas por la biblioteca con datos constantes o a partir de un registro bibliográfico o de ejemplar existente.

3.5.7. Que permita la consulta e incorporación de datos bibliográficos desde fuentes compartidas: catálogos de otras bibliotecas, catálogos de proveedores, consultas simultáneas vía Z39.50, etc.

3.5.8. Que permita salvar las búsquedas y los perfiles de exportación de registros.

3.5.9. Que la plataforma permita la importación y exportación masiva de registros bibliográficos al menos en formato MARC 21.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 8
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

unizar.es

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-08-2024 20:08:50

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SUMINISTRO
PROCEDIMIENTOS:
ABIERTO/ABIERTO SIMPLIFICADO/ABIERTO
SIMPLIFICADO ABREVIADO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00132-2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

3.5.10. Que la plataforma permita la exportación de registros en varios formatos (Dublin Core, MARC 21, MARC 21XML, MODS, KBART, CSV separado por tabuladores, entre otros) de forma inmediata o programada, con periodicidad configurable.

3.5.11. Que disponga de un sistema de apoyo a la catalogación que incluya un control de campos obligatorios y puntuación prescrita ISBD, la selección de datos de los campos de longitud fija del formato MARC, así como la validación inmediata de campos e indicadores MARC 21.

3.5.12. Que disponga de un sistema de validación que detecte encabezamientos erróneos o no autorizados.

3.5.13. Que disponga de un sistema de detección de duplicados, incluyendo los duplicados de los registros de autoridad y los duplicados de cargas masivas. La detección de duplicados debe ser parametrizable.

3.5.14. Que utilice los campos de enlace 76X, 77X y 78X del MARC 21 para hacer enlaces reales y que sean operativos en la herramienta de descubrimiento.

3.5.15. Que permita almacenar y visualizar símbolos diacríticos propios del fondo antiguo.

3.5.16. Que permita la transferencia de ejemplares, fondos y pedidos de un registro bibliográfico a otro.

3.5.17. Que disponga de un sistema de kardex para gestionar los fondos de las publicaciones periódicas basado en datos normalizados en MARC 21.

3.5.18. Permita visualizar a tiempo real los datos de kardex en la herramienta de descubrimiento.

3.6. Servicio de Circulación

3.6.1. Que incluya todas las funciones estándar de circulación tanto de material impreso, no librarios y electrónico, préstamos, devoluciones, renovaciones, reservas de materiales, actualización de registros de usuarios, reclamaciones y avisos.

3.6.2. Que la biblioteca pueda definir y modificar cuando crea necesario, sin previo aviso y de forma autónoma, sus políticas y reglas de circulación en cuanto a préstamos, penalizaciones, reservas, calendario, horas de servicio, sin necesidad de personal informático, y que el efecto sobre el sistema sea en tiempo real.

3.6.3. Que los parámetros de circulación establecidos deban poder bloquear las renovaciones sobre ejemplares con reservas.

3.6.4. Que esté integrada la gestión de la cola de reservas.

3.6.5. Que los usuarios autorizados puedan obviar las reglas de circulación establecidas.

3.6.6. Que incluya un sistema de penalizaciones por retraso en la devolución calculado en días de suspensión o bloqueo de privilegios. El sistema calculará de modo automático los días de penalización y aplicará la suspensión o bloqueo de modo inmediato.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 9
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.



Código de verificación : 619e7f0bf9ee5d9

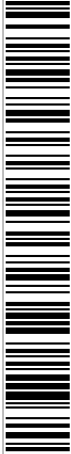
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=619e7f0bf9ee5d9>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-08-2024 20:08:50

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Código de verificación : 619e7f0bf9eee5d9

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=619e7f0bf9eee5d9>

- 3.6.7. Que incluya la opción de bloqueo manual de usuarios específicos por parte de la biblioteca.
- 3.6.8. Que ofrezca un control de alertas en circulación mediante ventanas emergentes que informen de usuarios bloqueados, ejemplares reservados, etc.
- 3.6.9. Que incluya la generación de avisos automáticos de reclamación de materiales a devolver, vencidos o avisos sobre la disponibilidad de las reservas, devoluciones, cortesías, cancelaciones..., incluyendo la opción de que la biblioteca configure el texto de los avisos.
- 3.6.10. Que se visualicen en el registro del usuario sus datos personales (respetando la legislación de protección de datos vigente), los préstamos, reservas, sanciones, todo ello con indicación de los plazos.
- 3.6.11. Que se pueda acceder al historial de circulación de los usuarios (respetando la legislación de protección de datos vigente).
- 3.6.12. Que genere de forma automática listados de obras pendientes de devolución.
- 3.6.13. Que incluya una aplicación que permita realizar circulación fuera de línea cuando el sistema no esté disponible y que se pueda integrar la información en el sistema, generando informes con los posibles errores al integrar las transacciones.
- 3.6.14. Que se integre con máquinas de autopréstamo (protocolo SIP2) y que soporte tecnología RFID.

3.7. Servicio de Préstamo Interbibliotecario

- 3.7.1. Que el servicio esté integrado en la plataforma.
- 3.7.2. Que sea integrable con GTBib.
- 3.7.3. Que disponga de un sistema SED (Secure Electronic Delivery) que permita entregar copias digitales de documentos de forma segura y respetando el copyright, incluyendo un entorno de autenticación de usuario único, tanto para solicitantes (usuarios individuales y bibliotecas peticionarias) como para suministradores.
- 3.7.4. Que se integre con la gestión de licencias suscritas.

3.8. Servicio de Recursos Electrónicos

- 3.8.1. Que el servicio incluya un gestor de recursos electrónicos (ERM) que administre todas las actividades relacionadas con los recursos electrónicos permanentes, temporales o en pruebas. La gestión debe estar integrada con todos los flujos de trabajo, con la herramienta de descubrimiento y con las estadísticas de uso e informes.
- 3.8.2. Que el ERM permita la gestión de todos los recursos electrónicos suscritos incluyendo todas las tareas relacionadas con el acceso: control de accesos, cambios de contenido en los paquetes, cambios en las condiciones del editor, modificaciones de URL, etc.
- 3.8.3. Que permita la activación y actualización de recursos electrónicos en tiempo real.
- 3.8.4. Que permita la inclusión de títulos locales no incluidos en la base de conocimiento de la plataforma.
- 3.8.5. Que el ERM permita crear colecciones propias de recursos electrónicos.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 10
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

unizar.es

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-08-2024 20:08:50

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SUMINISTRO
PROCEDIMIENTOS:
ABIERTO/ABIERTO SIMPLIFICADO/ABIERTO
SIMPLIFICADO ABREVIADO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00132-2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

3.8.6. Que el servicio permita gestionar y almacenar licencias y también vincular documentación a la licencia (contratos, listas de recursos, facturas) proporcionada por el proveedor.

3.8.7. Que el ERM permita que los términos de uso de las licencias se muestren al usuario final en la herramienta de descubrimiento.

3.8.8. Que tenga acuerdos con proveedores para actualizar automáticamente los accesos al contenido real (en curso o con derecho de archivo) de los recursos electrónicos del cliente con cada proveedor.

3.8.9. Que permita el uso de plantillas para la generación de licencias.

3.9. Herramienta de descubrimiento

3.9.1. Que la herramienta se integre con el resto de servicios de la plataforma. (adquisiciones, recursos electrónicos, catalogación, circulación, préstamo interbibliotecario, estadísticas, bibliografía recomendada) y repositorio de la Universidad.

3.9.2. Que la interfaz pública sea multilingüe, con al menos dos idiomas: español e inglés.

3.9.3. Que disponga de una interfaz configurable y responsive, que cumpla con la normativa vigente de accesibilidad y que facilite la consulta desde cualquier dispositivo móvil, tanto para la parte pública como para los servicios de la cuenta personal, sin pérdidas de funcionalidad.

3.9.4. Que incluya una opción de consulta para extraer únicamente los recursos de la BUZ.

3.9.5. Que incluya una opción de filtrado de resultados de búsqueda sólo por los recursos propios de la BUZ.

3.9.6. Que permita realizar búsquedas desde una única caja de búsqueda, y que además disponga de las funcionalidades de búsqueda avanzada.

3.9.7. Que disponga de herramientas de ayuda a la búsqueda, como facetas y límites, textos de ayuda, autocompletado de cadenas de búsqueda, corrección / sugerencia de términos de búsqueda ("did you mean?"), etc.

3.9.8. Que los resultados de las búsquedas puedan ordenarse, al menos, por relevancia y por fecha.

3.9.9. Que no prime los contenidos de un proveedor sobre otro, ejecutando las consultas según criterios de relevancia ajenos al proveedor de contenidos.

3.9.10. Que incluya la opción de excluir temporalmente de la visualización registros del catálogo y que la herramienta de descubrimiento lo refleje a tiempo real.

3.9.11. Que cuente con un área privada de usuario tipo cuenta personal, a la que se accede tras autenticarse, completamente integrada en la herramienta.

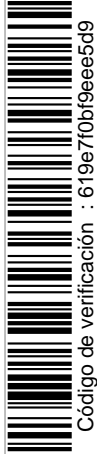
3.9.12. Que la herramienta de descubrimiento, desde la cuenta personal, muestre la situación exacta en tiempo real de los usuarios respecto a sus préstamos, sanciones (en puntos), bloqueos (duración), reservas, historial de circulación, permitiendo de forma ágil las autorreservas, autorrenovaciones, cancelaciones, entre otras gestiones.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 11
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.



Código de verificación : 619e7f0bf9ee5d9

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=619e7f0bf9ee5d9>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-08-2024 20:08:50

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Código de verificación : 619e7f0bf9eee5d9

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=619e7f0bf9eee5d9>

3.9.13. Que la herramienta de descubrimiento permita al usuario guardar registros en su cuenta personal y trabajar con ellos desde la propia cuenta personal (creación de subcarpetas, exportación de registros, envío por correo, etc.).

3.9.14. Que permita exportar registros en formatos estándar como RIS, y a gestores bibliográficos como Mendeley, EndNote y Refworks.

3.9.15. Que incorpore herramientas y recursos para la evaluación y descubrimiento de la información académica.

3.10. Bibliografía recomendada

3.10.1. Que el sistema cuente con una funcionalidad para gestionar las listas de bibliografía recomendada.

3.10.2. Que la herramienta de descubrimiento esté integrada con la bibliografía recomendada.

3.10.3. Que permita la búsqueda de la bibliografía recomendada en la herramienta de descubrimiento por distintos criterios, y como mínimo por asignatura y por docente.

3.10.4. Permita incluir en la bibliografía recomendada todos los materiales de la herramienta de descubrimiento, tanto de la colección física como de documentos electrónicos, suscritos o de libre acceso.

3.11. Servicio de Estadísticas e Informes Analíticos

3.11.1. Que el servicio disponga, dentro de la plataforma, de una herramienta de consulta de informes y estadísticas generados sobre los datos de todas las funcionalidades del sistema y sobre la herramienta de descubrimiento.

3.11.2. Que el servicio permita la edición y creación de informes sin necesidad de conocimiento informáticos, exportables en formatos Excel, CSV, PDF o texto y con múltiples opciones de uso de gráficos.

3.11.3. Que se pueda programar la generación de informes con periodicidad determinada y definir formatos personalizados.

3.11.4. Que el servicio proporcione informes estadísticos de recursos electrónicos basados en COUNTER, incluidos manualmente o vía protocolo SUSHI sin límite de número de proveedores.

3.12. Usuarios

3.12.1. Que el sistema permita gestionar los datos de cada usuario. El modo de funcionamiento permitirá que los datos de usuario se almacenen en servidores propios y se suministre a los servidores en la nube los mínimos necesarios: Código identificativo de usuario en la Universidad (NIP de la Universidad), código de barras suministrado por la Universidad, nombre y apellidos, tipo de usuario, centro al que pertenece, dirección postal, correo electrónico.

3.12.2. Que permita, al menos, dos identificadores en cada usuario: Código de barras de su carné de préstamo, Código interno de la institución (NIP).

3.12.3. Que se pueda acceder a un registro de usuario a partir de varios campos y como mínimo por apellidos y código de barras.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 12
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

unizar.es

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-08-2024 20:08:50

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SUMINISTRO
PROCEDIMIENTOS:
ABIERTO/ABIERTO SIMPLIFICADO/ABIERTO
SIMPLIFICADO ABREVIADO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00132-2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

3.12.4. Que el acceso de los servidores del proveedor a estos datos de usuarios se realice por un canal seguro. Todos los datos personales de los usuarios de que disponga el licitador se almacenarán en territorio del Espacio Económico Europeo (EEE). El licitador deberá cumplir la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal española y europea.

3.12.5. Que el sistema cuente con un sistema de intercambio de información que permita la carga masiva de datos de usuario (altas, modificaciones, bajas), cargas y sincronizaciones periódicas programables mediante interconexión con otras bases de datos de usuarios de la institución.

3.12.6. Que el sistema permita la inclusión y modificación manual de registros de usuario.

3.12.7. Que permita el control y la gestión de usuarios internos y externos.

3.12.8. Que permita la conservación de registros de usuarios inactivos con toda su información de circulación.

3.12.9. Que el sistema permita la definición de perfiles de usuario en función de atributos específicos del directorio corporativo y la posibilidad de gradación de jerarquías de perfiles de usuario de forma que prevalezca la más favorable cuando una persona ejerce diferentes roles en la institución.

3.12.10. Que permita el control de duplicados de registros de usuarios tanto en la carga masiva de registros como en el alta de usuarios de forma manual.

3.12.11. Permita la compatibilidad con la autenticación de SIR2.

4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Los requerimientos para la ejecución del servicio son los siguientes:

4.1. Horarios generales:

Los horarios que el contratista debe cubrir, referidos a la asistencia técnica, operación y mantenimiento de los servicios, son los siguientes:

4.1.1. El servicio de notificación de incidencias debe estar disponible en horario 24x7.

4.1.2. Si es necesaria la intervención de especialistas para la resolución de las incidencias, deberán estar disponibles en horario 12x5 de 08:00 a 20:00 de lunes a viernes (ambos incluidos), hora oficial de España.

4.1.3. El servicio de atención a peticiones, quejas y consultas debe estar disponible en horario 12x5 de 08:00 a 20:00, hora oficial de España. Este servicio de atención al cliente será en español.

4.1.4. En el caso de actuaciones que impliquen la interrupción del servicio, el contratista debe llevarla a cabo fuera del horario de 08:00 a 21:00.

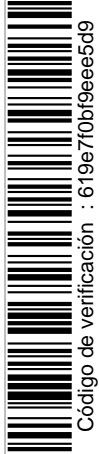
4.1.5. Tareas de mantenimiento de la plataforma: De ser necesaria alguna actuación que requiera la parada del servicio, debe notificarse a la BUZ con suficiente antelación. Los periodos de mantenimiento se planificarán fuera del horario de 08:00 a 21:00 o serán consensuados con la BUZ.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 13
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.



Código de verificación : 619e7f0bf9ee5d9

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=619e7f0bf9ee5d9>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-08-2024 20:08:50

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Código de verificación : 619e7f0bf9eee5d9

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=619e7f0bf9eee5d9>

4.2. Acceso al servicio de asistencia técnica, operación y mantenimiento. Comunicación con el contratista

El licitador deberá indicar el canal, plataforma o mecanismo adecuado para una correcta gestión de las incidencias, peticiones, quejas y consultas.

Estos medios deben permitir el registro, tipificación, seguimiento y escalado de las incidencias, peticiones, quejas y consultas

Se garantizará que la comunicación entre la empresa y la BUZ se realizará, como mínimo, a través de:

- Atención telefónica: la oferta incluirá un número telefónico directo de contacto.
- Correo electrónico: el licitador deberá indicar una dirección electrónica de contacto específica para este servicio.
- Una aplicación de gestión vía web: la oferta deberá incluir, además, un acceso remoto y seguro al sistema de gestión que permita, al menos, la gestión de las incidencias; peticiones de servicio (alta, baja o modificación), comunicación de quejas y realización de consultas, garantizando un seguimiento oportuno. La herramienta facilitada para tal fin será multiusuario, preservando la confidencialidad de la información. La aplicación permitirá que sea la Biblioteca la que clasifique y dé como resueltas la resolución de incidencias incluidas.

4.3. Plan de contingencia

Los licitadores deben presentar de forma separada, dentro de la propuesta técnica, un procedimiento o Plan de contingencia y continuidad del servicio en caso de imposibilidad de prestación total o parcial de los servicios objeto de esta licitación y también en caso de desastre.

Este Plan de contingencia y continuidad 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 implementan estos mecanismos.

Dentro de este Plan de contingencia y continuidad, debe indicarse los procedimientos para prestar el servicio de forma alternativa. Se considera modelo de referencia el conjunto de buenas prácticas contenidas en la norma ISO 22301 o equivalente.

Deberán monitorizarse todos los elementos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento del servicio.

Se considerará tiempo de no disponibilidad del servicio aquel en que el usuario no pueda operar con el mismo.

Como mínimo, se considera que el servicio no está en condiciones de poder ser operativo, siempre que exista una incidencia de carácter crítico abierta (según se especifica en el punto 5 de estas prescripciones técnicas "Calidad del servicio").

Los tiempos de parada correspondientes a las tareas de mantenimiento programadas no se contabilizan en el cálculo de disponibilidad.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 14
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

unizar.es

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-08-2024 20:08:50

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SUMINISTRO
PROCEDIMIENTOS:
ABIERTO/ABIERTO SIMPLIFICADO/ABIERTO
SIMPLIFICADO ABREVIADO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00132-2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

4.4 Fases de cese o cancelación del servicio

El licitador deberá incluir un Plan de cancelación y Devolución 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.

En caso de cese o cancelación del contrato, el contratista está 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 la Universidad de Zaragoza.

El Plan de cancelación y devolución del servicio debe cumplir, como mínimo, los siguientes principios y contenidos:

- El plazo de ejecución comenzará 3 meses antes del fin del contrato, ya sea por finalización o por cancelación anticipada del mismo.
- El acceso a la información, la documentación y demás material utilizado en la provisión del servicio.

A la finalización del contrato, de no existir otro contrato posterior con el mismo contratista, el contratista del mismo se compromete a colaborar en la transferencia de datos, tanto a la Universidad de Zaragoza como a terceros, de conformidad con la UZ.

Durante el periodo de devolución deberá seguir prestando servicios con los mismos niveles de calidad hasta que esté operativa la nueva infraestructura, garantizando la continuidad del servicio.

5. CALIDAD DEL SERVICIO

5.1. Modelo de Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

Se definen, en primer lugar, los indicadores y los niveles exigidos que permitan medir, de una forma objetiva, la calidad del servicio prestado.

Los parámetros a considerar son:

- RPO (Recovery Point Objective): antigüedad máxima de los datos o de la configuración del servicio susceptibles de perderse en caso de desastre del servicio.
- RTO (Recovery Time Objective) tiempo de recuperación de datos o de configuración del servicio en base a la restauración desde una copia de seguridad.
- Consultas: aquellas comunicaciones que el usuario bibliotecario dirige al contratista para solicitar información, asesoramiento o duda sobre alguna duda en relación con el servicio.
- Quejas: comunicaciones donde se expresa el malestar o disconformidad de la Universidad por algo relacionado directamente con el producto y/o servicio.
- Notificación de incidencias: Aquellas comunicaciones que tienen como finalidad notificar la necesidad de restaurar o prevenir la interrupción, degradación, mal funcionamiento o de preservar la calidad del servicio.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 15
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.



Código de verificación : 619e7f0bf9ee5d9



Código de verificación : 619e7f0bf9ee5d9

- Incidencia: Es un evento no previsto que causa o puede causar una interrupción o una reducción en la calidad del servicio y de la productividad del cliente. Las incidencias pueden ser de 3 niveles:
 1. Incidencia crítica: el sistema no funciona o una de las funcionalidades básicas no funciona. Implica una parada en la operativa normal del funcionamiento del sistema, en su totalidad o en alguno de sus servicios, total o parcialmente. También se considera incidencia crítica la degradación de un rendimiento del servicio superior al 50%. El término "degradación" se entenderá como el aumento en los tiempos de respuesta de este servicio frente a los valores de referencia medidos en la fase de operación.
 2. Incidencia grave: el sistema o una de sus funcionalidades tiene una anomalía importante pero no impide el funcionamiento normal del sistema.
 3. Incidencia leve: cualquier incidencia que no se haya tipificado como crítica o grave.
- Problemas: 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 contratista, que debe disponer de procesos de gestión de problemas.

La interacción entre La Universidad de Zaragoza y el contratista se realizará por medio de solicitudes que pueden ser identificables, como notificación de incidencias o comunicaciones de quejas y consultas.

La Universidad de Zaragoza realizará el seguimiento de la calidad del servicio y evaluará periódicamente el servicio prestado por el contratista. Para poder evaluar la calidad del servicio, el contratista debe facilitar y mantener informes de actividad (punto 5.5) e indicadores de nivel de servicio (INS) punto 5.3.1.

5.2. Medida de los niveles de servicio

La revisión de la calidad del servicio se debe realizar con los informes de actividad (punto 5.5) que el contratista debe entregar trimestralmente; además, los niveles de servicio se deben determinar en base a un sistema automático de medidas de indicadores que comprueban a intervalos regulares los parámetros necesarios (punto 5.3). El licitador debe presentar en su oferta este sistema de medidas y su funcionamiento.

5.3. Acuerdo de Nivel de Servicio

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

5.3.1. Se deben recoger los siguientes indicadores:

- Disponibilidad del servicio
Cantidad mensual de tiempo (en horas) que el servicio ha estado disponible para ser utilizado. El tiempo de no disponibilidad es sólo aquel en que la biblioteca no tenga a su disposición y en funcionamiento el servicio en condiciones de poder ser utilizado. Como mínimo se considera que el servicio no está en condiciones de ser utilizado 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.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 16
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

unizar.es

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-08-2024 20:08:50

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SUMINISTRO
PROCEDIMIENTOS:
ABIERTO/ABIERTO SIMPLIFICADO/ABIERTO
SIMPLIFICADO ABREVIADO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00132-2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

- **Número y periodos de mantenimiento**
Número de paradas del servicio para mantenimiento, y número de horas de afectación al servicio correspondiente a cada parada. Además, debe medir el número de ocasiones en que no se han cumplido los objetivos establecidos en el punto 4.1.5. Tareas de mantenimiento de estas prescripciones técnicas.
- **Disponibilidad horaria de apoyo**
Se debe contabilizar el número de veces que el servicio no haya estado disponible según lo indicado en los horarios indicados en el 4.1 Horarios.
- **Contingencia**
En caso de contingencia, se debe especificar sus objetivos RTO (Recovery Time Objective) y RPO (Recovery Point Objective). Estos parámetros (RTO y RPO) deben ser medidos adecuadamente en cada ocasión en que sea necesario activar un Plan de contingencia y continuidad. Respecto a estos indicadores, además debe medirse 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 deben contabilizar (por separado) el número de peticiones, quejas y consultas recibidas en la Biblioteca. Se debe medir en cada ocasión el tiempo transcurrido desde la comunicación formal por parte del personal de la Universidad 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 contratista.
- **Número y tiempo de resolución de incidencias**
Se debe contabilizar el número de incidencias que afecten al servicio, descritas en el punto 5.1. Además, se medirá para cada incidencia el tiempo transcurrido entre la comunicación formal por parte de la BUZ (o la detección por parte de herramientas proactivas del propio adjudicatario) y la solución de la misma, ya sea de forma provisional o definitiva.

El contratista debe proporcionar mecanismos para que la Universidad pueda visualizar la evolución de los indicadores.

5.3.2. Presentación de los indicadores:

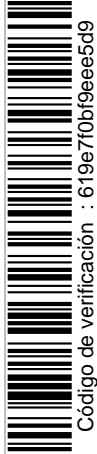
El contratista proporcionará y mantendrá un portal web para que la Biblioteca pueda, de forma remota y segura, visualizar de forma gráfica la evolución (para el período indicado por el personal) de los indicadores relativos al servicio. Este portal debe ser multiusuario, preservando la confidencialidad de la información en cada caso.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 17
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.



Código de verificación : 619e7f0bf9eee5d9



Código de verificación : 619e7f0bf9eee5d9

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=619e7f0bf9eee5d9>

5.3.3. Niveles de servicio objetivo

A continuación, se relacionan los niveles de servicio objetivo de los diferentes indicadores:

- a) Disponibilidad mensual del servicio: debe ser superior al 99 %.
- b) Resolución de incidencias críticas: el 95% de ellas deben ser resueltas en menos de 8 horas.
- c) Resolución de incidencias no críticas: el 95% de ellas deben atenderse en un máximo de 96 horas.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Disponibilidad horaria de apoyo: debe superar el 95%.
- g) 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 24 horas consecutivas.

5.4. Pruebas de contingencia

La Universidad podrá solicitar que el contratista realice anualmente una prueba y ensayo para verificar el cumplimiento del RPO y el RTO, de forma coordinada con la Universidad.

5.5. Informes de actividad

El contratista deberá facilitar a la Universidad la documentación y los siguientes informes de control y seguimiento relativos a la prestación del servicio, tal como se especifica a continuación:

5.5.1. Informe de peticiones, quejas y consultas recibidas

El contratista deberá presentar una relación trimestral, por separado, del número de peticiones, de quejas y de consultas.

En el caso de las quejas deberá proporcionar a la Universidad una descripción detallada de las quejas, las acciones temporalizadas llevadas a cabo y, en su caso, el servicio al que se refiere, y la resolución.

5.5.2. Incidencias de los servicios

El contratista debe proponer y documentar una relación de los indicadores representativos de las incidencias del servicio, que deberán ser monitoreados y mostrados, al menos una vez al trimestre.

Al menos, se deben que incluir los siguientes indicadores:

- Número de incidencias recibidas.
- Número de incidencias resueltas.
- Número de incidencias no resueltas dentro de los plazos establecidos por el ANS.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 18
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

unizar.es

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-08-2024 20:08:50

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SUMINISTRO
PROCEDIMIENTOS:
ABIERTO/ABIERTO SIMPLIFICADO/ABIERTO
SIMPLIFICADO ABREVIADO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00132-2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

- 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 se deben mostrar estos indicadores desglosados según su tipología (incidencia crítica, grave o leve) y estado (cerrada o abierta) de la incidencia.

- En el caso de las incidencias críticas además se ha de proporcionar:
 - Una descripción resumida de la incidencia.
 - Los motivos que la han ocasionado.
 - Las acciones temporalizadas llevadas a cabo.
 - La resolución, en su caso, y las acciones preventivas/correctivas correspondientes.

Si la Universidad de Zaragoza lo considera necesario, el contratista debe facilitar cuanta información se le requiera sobre la incidencia.

5.5.3. Informe de situación y mejora

Este informe deberá ser realizado, como mínimo anualmente, con el 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 contratista, detallando aquellas recomendaciones y mejoras que, para el buen funcionamiento o restablecimiento del hecho detectado, se consideren necesarias.

5.6 Auditoría de calidad a realizar por la Universidad de Zaragoza

La Universidad de Zaragoza podrá realizar auditorías orientadas a verificar los requisitos de calidad del servicio. El contratista deberá garantizar el acceso total, incondicional e irrevocable a los documentos existentes que estén relacionados con las prestaciones de los servicios, proporcionar la asistencia y la información que requieran dichas auditorías, sin cargo adicional para la Universidad.

El contratista estará obligado a cumplir las acciones correctivas necesarias derivadas de dichas auditorías. La Universidad verificará que estas acciones se hayan implementado correctamente.

La Universidad verificará que estas acciones se hayan implementado correctamente.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 19
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.



Código de verificación : 619e7f0bf9eee5d9



6. PROCESOS DE GESTIÓN

En este apartado se definen los procesos de gestión para la prestación de los servicios. El licitador debe informar de cómo los llevará a cabo. Estos procesos podrán ser auditados por la Universidad de manera regular con un máximo de dos veces al año o de manera excepcional siempre que haya una causa extraordinaria que lo aconseje. Serán los siguientes:

- Gestión de la migración.
- Gestión de incidencias, consultas, quejas y problemas.
- Gestión de la continuidad.
- Gestión de la disponibilidad:
 - Gestión de los cambios
 - Gestión de los problemas
 - Gestión de la capacidad
 - Gestión de la seguridad
 - Gestión de la configuración
 - Gestión de las versiones y despliegues
- Gestión administrativa y financiera.
- Gestión de la calidad.

Todas las incidencias que surjan sobre los procesos de gestión se deben soportar en una única base de datos a fin de agilizar, documentar y controlar cualquier incidencia, problema, o error conocido.

Esta base de datos, facilitada por el contratista, debe poder ser consultada por la Universidad de Zaragoza. Esta herramienta debe ser multiusuario y preservará la confidencialidad de la Información.

6.1. Gestión de incidencias de procesos de gestión.

Este proceso se refiere a todos los servicios que se prestarán a la Universidad de Zaragoza durante la vigencia del contrato y, por tanto, su alcance supone la resolución de todas las incidencias que puedan afectar a dichos servicios.

Será responsabilidad del contratista la gestión de incidencias, durante todo el proceso, desde la apertura de cada una al cierre de la misma, que deberá ser aprobado por la Biblioteca. El contratista se encargará de la asignación y el seguimiento de las mismas, procurando la resolución completa, teniendo en cuenta los niveles de servicio exigidos en el punto 5.3.3 de las prescripciones técnicas.

Las incidencias se pueden generar por iniciativa del personal de la Universidad, por los acontecimientos de monitorización y/o por el contratista del servicio.

Todos los procedimientos e instrucciones operativas generados por las incidencias de los servicios quedarán en la base de datos de incidencias y deben ser actualizados por el contratista.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 20
 Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

unizar.es

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-08-2024 20:08:50



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SUMINISTRO
PROCEDIMIENTOS:
ABIERTO/ABIERTO SIMPLIFICADO/ABIERTO
SIMPLIFICADO ABREVIADO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00132-2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Las actividades relacionadas con el Proceso de Gestión de incidencias que se deben reflejarse en la base de datos son:

- Registro de incidencias

El contratista es el responsable del registro de incidencias en su totalidad. A la recepción de una incidencia, 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

- Clasificación y asignación de incidencias

Registrada una incidencia, el contratista la ha de clasificar de acuerdo con la Biblioteca para su posterior investigación, análisis y resolución y la asignará a la unidad correspondiente. Las incidencias se deben clasificar de acuerdo a lo establecido en el punto 5.1 del Modelo de Acuerdo de Nivel de Servicio (parámetro: incidencias) de estas prescripciones técnicas. Ante la detección de incidencias críticas o graves, el contratista de servicio debe notificarlo a la Universidad de Zaragoza.

- Investigación y diagnóstico

El contratista debe realizar las tareas investigación y diagnóstico de la incidencia, interactuando con la Universidad cuando sea necesario, para describir su tipología, impacto y alcance. Ha de comprobar si existe alguna relación con la información registrada en la base de datos de incidencias, para mejorar los tiempos de respuesta de resolución y en lo que afecta al servicio.

- Seguimiento y coordinación.

El contratista debe llevar a cabo el seguimiento y la coordinación de cada una de las incidencias. Para ello deberá:

- Impulsar, coordinar y seguir la realización de las acciones necesarias por parte de los equipos de resolución involucrados.
- Mantener a la Universidad informada del estado de la incidencia, la evolución de la misma y la previsión de resolución.
- Dar el máximo de información sobre la evolución de la incidencia, actualizando su estado y la previsión en la herramienta de gestión vía web implementada a tal efecto, común para todos los servicios.

- Resolución y recuperación

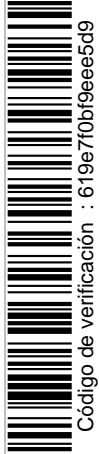
El contratista es el responsable del restablecimiento del servicio afectado, del que informará puntualmente a la Universidad y debe informar del restablecimiento del mismo. Todas las tareas realizadas para llevar a cabo la resolución de las incidencias deben ser adecuadamente registradas y documentadas por el contratista del servicio en la base de datos, 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.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 21
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.



Código de verificación : 619e7f0bf9eee5d9

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=619e7f0bf9eee5d9>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-08-2024 20:08:50

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Código de verificación : 619e7f0bf9eee5d9

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=619e7f0bf9eee5d9>

- Cierre de incidencias

El cierre de la incidencia consta de las siguientes fases:

- Comunicación a la Universidad: el contratista debe informar de la resolución de la incidencia.
- Aceptación de la resolución: la Biblioteca acepta la resolución de la incidencia y se cierra la incidencia.
- No aceptación de la resolución: la Biblioteca puede informar de que no está conforme con la resolución de una incidencia durante los siguientes tres días. El contratista deberá proponer otra resolución.
- Cierre: si se ha cumplido el período anteriormente indicado de tres días y no se ha obtenido respuesta por parte de la Biblioteca, se procede al cierre automático de la incidencia, a excepción de las incidencias críticas, en las que el periodo para el cierre automático será de 15 días naturales.

7. DATOS DEL SISTEMA ACTUALMENTE EN USO

Personal BUZ	169
Registros bibliográficos	850.000
Ítems	1.226.000
Registros de autoridad	15.400
Publicaciones periódicas en papel	30.500
Kardex	295
Libros electrónicos	378.000
Revistas electrónicas	45.000
Usuarios BUZ vigentes	55.000
Puntos de servicio	22 bibliotecas con 246 localizaciones distintas

(*) Datos de fecha 14/02/2024

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 22
 Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

unizar.es

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-08-2024 20:08:50

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SUMINISTRO
PROCEDIMIENTOS:
ABIERTO/ABIERTO SIMPLIFICADO/ABIERTO
SIMPLIFICADO ABREVIADO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00132-2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

8. FORMACIÓN:

El contratista deberá realizar la formación para el personal de la Universidad (bibliotecarios, informáticos...), impartido en español, con documentación y materiales en español e impartido prioritariamente de forma presencial.

El Plan de formación deberá contemplar, 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 los servicios o flujos del sistema (catalogación préstamo, herramienta de descubrimiento, etc.).
- Formación sobre los aspectos que hacen referencia al acceso, monitorización del sistema y gestión de peticiones e incidencias.
- Configuración y uso de APIs y servicios web.
- Acceso al entorno de pruebas con datos reales de la Biblioteca.

Se especificará el número de horas por contenido, empleando como mínimo 50 horas para, al menos, 15 asistentes.

La impartición presencial de la formación se realizará en las dependencias de la Universidad en Zaragoza, en horario de mañana.

La formación deberá realizarse al menos un mes antes de la entrada en producción de la plataforma, en la fase final de la Migración e Implementación.

Los horarios concretos y el calendario de formación deberán consensuarse entre la Biblioteca y el contratista.

9. DOCUMENTACIÓN QUE DEBEN PRESENTAR LOS LICITADORES

Los licitadores deben presentar obligatoriamente una Memoria, con objeto de verificar el cumplimiento de lo exigido en el presente pliego de prescripciones técnicas, con una descripción detallada de la plataforma de servicios de gestión bibliotecaria incluyendo, como mínimo, los siguientes aspectos: Modalidad y Arquitectura; Migración; Adquisiciones; Catalogación y Autoridades; Circulación; Préstamo Interbibliotecario; Recursos electrónicos, Herramienta de descubrimiento; Bibliografía recomendada; Estadísticas; y Usuarios.

En dicha descripción indicarán de forma explícita y pormenorizada que cumplen cada uno de los requisitos obligatorios de las prescripciones técnicas, describiendo la solución que implementan y no limitándose a un "SÍ CUMPLE" o a un "NO CUMPLE". La falta de cumplimiento de cualquiera de ellas determinará la exclusión de la oferta y, por tanto, del licitador.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 23
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.



Código de verificación : 619e7f0bf9eee5d9

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=619e7f0bf9eee5d9>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-08-2024 20:08:50

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Código de verificación : 619e7f0bf9eee5d9

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=619e7f0bf9eee5d9>

Dentro de esta Memoria, los licitadores incluirán, además:

- Una descripción completa de la arquitectura hardware y software, incluyendo sistema operativo, middleware y versiones de la aplicación.
- Una descripción detallada del sistema de monitorización.
- Una descripción de los límites de uso de la plataforma (número máximo de registros de cualquier tipo, de usuarios, de transacciones, de códigos locales, de ubicaciones /localizaciones y cualquier otra limitación que pudiera existir).
- Una descripción detallada del sistema de copias de seguridad, de recuperaciones y exportaciones en distintos formatos, globales o parciales según los parámetros detallados en el Acuerdo de Nivel de Servicios. Las copias de seguridad deben estar localizadas en un lugar distinto al que se encuentren los equipos informáticos que tratan los datos, y utilizar cifrado de la información.
- Una descripción de las políticas de seguridad, confidencialidad e integridad de los datos.
- Una descripción completa de las API's, con los tipos de datos y funcionalidades a los que se puede acceder.
- Una descripción de la Base de datos de conocimiento con una relación detallada de su contenido.
- Una descripción del sistema de cargas y modificaciones masivas (por ejemplo, carga de usuarios y correcciones en campos MARC).
- Una descripción del entorno colaborativo, si lo tuviera, especificando el número de registros bibliográficos disponibles en el catálogo colaborativo.
- Una descripción de los mecanismos, si los tiene, mediante los cuales se pueda autorizar o denegar el acceso a los usuarios a determinados recursos electrónicos, y la compatibilidad con otros sistemas.
- Una descripción detallada del Plan de migración e implementación en fases, según lo indicado en el punto 3.3 de este documento, que incluya un cronograma cuya puesta en marcha se acordará con la Biblioteca. Dentro del Plan de migración ha de exponerse un plan de pruebas que permita a la Biblioteca controlar la migración de datos, diferenciados por cada tipo de registro, así como la descripción de las herramientas de comprobación de los datos migrados y la formulación de cómo se llevará a cabo la tutorización de los procesos de migración. Los datos cuantitativos del sistema actualmente en uso se especifican en el punto 7 de este documento.
- Una descripción del canal, plataforma o mecanismo adecuado para una correcta gestión de las incidencias, peticiones, quejas y consultas, según lo indicado en el punto 4.2 de este documento.
- Debe presentarse *de forma separada* un procedimiento o Plan de contingencia y continuidad del servicio en caso de imposibilidad de prestación total o parcial de los servicios objeto de esta licitación y también en caso de desastre, según el punto 4.3 de este documento. Deberá especificar los mecanismos y sistemas a aplicar, así como definir los diferentes grados de emergencias y los momentos en los que se implementan estos mecanismos.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 24
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

unizar.es

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-08-2024 20:08:50

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

- Un Plan de cancelación y devolución del servicio según lo indicado en el punto 4.4 de este documento.
- Un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), descrito en el apartado Calidad del Servicio, punto 5 de este documento. El proveedor debe ofrecer un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) especificando como mínimo:
 - Una descripción del sistema de soporte al cliente, especificando el medio (web, correo electrónico, teléfono), periodos y horarios de atención, tiempo de respuesta y solución, idiomas aceptados de recepción y de respuesta, y herramientas para seguimiento de las incidencias abiertas, según el Acuerdo de Nivel de Servicio.
 - Descripción de los tiempos de respuesta y los tiempos de resolución ante incidencias y peticiones, con la tipificación de estas en función de su gravedad y afectación.
 - Plan de contingencia y continuidad del servicio y recuperación en caso de incidencias graves y críticas especificando indicadores como RTO y RPO.
- Una descripción de cómo se llevarán a cabo los procesos de gestión para la prestación de los servicios, según lo indicado en el punto 6 de este documento.
- Un Plan de formación para el personal responsable de la Universidad, según lo indicado en el punto 8 de este documento.

La Mesa de Contratación podrá solicitar a los licitadores una prueba de concepto o prueba de verificación, para comprobar que su oferta cumple con las prescripciones técnicas de obligado cumplimiento. Esta prueba será debidamente comunicada a cada licitador.

Además de todo lo anterior, los licitadores también deberán presentar obligatoriamente:

- **Documento en el que deberán detallar y justificar el grado de cumplimiento de las medidas especificadas por el ENS** para el sistema catalogado del nivel que se indica en el apartado V del PCAP, presentando la certificación correspondiente.
- **Declaración de cumplimiento de los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición)**, según la definición de la Agencia Española de Protección de Datos, al objeto de proporcionar los mecanismos necesarios para facilitar el ejercicio de los derechos ARCO.

En el caso de los Criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor, los licitadores deberán incluir una Memoria descriptiva sobre los criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor a los que presenten oferta, aportando ejemplos de funcionamiento real verificables. Para ello se deberán explicar suficientemente y aportar el modo de comprobación, enlace o acceso, si es pertinente.

En el caso de los Criterios de adjudicación evaluables mediante fórmula, los licitadores deberán incluir una Memoria descriptiva sobre los criterios de adjudicación evaluables mediante fórmula a los que presenten oferta, no limitándose a un "SÍ LO TIENE" o a un "NO LO TIENE", aportando ejemplos de funcionamiento real verificables. Para ello se deberán explicar suficientemente y, cuando sea posible, aportar el modo de comprobación, enlace o acceso.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 25
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.



Código de verificación : 619e70bf9e5d9