

Plec de prescripcions tècniques per a contractar el servei de Sistema Compartit per a la gestió de biblioteques i la descoberta de recursos per a les institucions del CSUC

Versió 6

Sumari

1. Introducció.....	5
1.1. Situació actual	5
1.2. Antecedents	5
1.3. Deficiències	6
1.4. Descripció i components	7
1.4.1. Un catàleg col·lectiu (CCUC)	7
1.4.2. Onze catàlegs locals separats en dos servidors	8
1.4.3. Un Clúster amb 4 catàlegs locals en un sol servidor	9
1.4.4. Un sistema de préstec consorciat (PUC)	9
1.4.5. Sistemes de préstec interbibliotecari	10
1.4.6. Un magatzem cooperatiu (GEPA)	10
1.4.7. Sistemes d'enllaços SFX	10
1.4.8. Portal d'accés als recursos electrònics Metalib, Metalib+ i diverses eines de descoberta	11
1.4.9. Catàlegs d'autoritats (CANTIC, THUB, LEMAC)	11
1.4.10. La Bibliografia nacional de Catalunya (BC)	11
1.4.11. El Catàleg Col·lectiu del Patrimoni Bibliogràfic de Catalunya	12
1.4.12. Repositoris digitals consorciats i locals	12
1.4.13. Un portal de les col·leccions especials del CCUC	12
1.4.14. Un repositori intern d'imatges	13
2. Objecte	14
2.1. Objecte del contracte	14
2.2. Característiques del contracte	15
2.3. Calendari d'implementació i durada del contracte	15
3. Requeriments tècnics	16
3.1. Pel que fa a una sola bbdd	16
3.1.1. Requeriments generals del sistema	16
3.1.2. Respecte al catàleg col·lectiu CCUC i als registres bibliogràfics compartits	18
3.1.3. Respecte a la catalogació i les autoritats	19
3.1.4. Respecte al préstec i la circulació	22
3.1.5. Respecte a les adquisicions i la gestió de recursos electrònics	24
3.1.6. Respecte a les exportacions i importacions, llistats i estadístiques	26
3.1.7. Respecte a la gestió dels usuaris	27
3.1.8. Respecte al magatzem GEPA	28
3.1.9. Respecte a la interacció amb sistemes externs	29
3.2. Pel que fa a l'eina de descoberta (discovery tool)	29
3.2.1. Funcions bàsiques del sistema	30

3.2.2. Funcions específiques per al CSUC	31
3.3. Pel que fa a la modalitat de servei	32
3.3.1. Condicions tècniques	32
3.3.2. Documentació	33
4. Migració.....	34
5. Condicions d'execució del servei.....	36
5.1. Horaris	36
5.2. Finestres de manteniment	36
5.3. Formació a usuaris i tècnics	36
5.4. Recursos	37
5.5. Canals d'accés al servei d'assistència tècnica, operació i manteniment	37
5.6. Contingència	37
6. Qualitat del servei.....	39
6.1. Mesura dels nivells de servei	39
6.2. Acords de nivell de servei	39
6.2.1. Indicadors	39
6.2.2. Presentació dels indicadors	41
6.2.3. Nivells de servei objectiu	41
6.3. Proves de contingència	41
6.4. Informes d'activitat	42
6.4.1. Informe de queixes i consultes rebudes	42
6.4.2. Incidències dels serveis	42
6.4.3. Informe de situació i millora	43
6.5. Auditoria de qualitat	43
7. Model de relació i gestió per a la prestació dels serveis	44
7.1. Definicions	44
7.2. Model de la relació	44
7.2. Processos de gestió	47
Annexos.....	53
Annex 1: Institucions membres del CSUC a efectes d'aquest concurs.....	55
Annex 2: Institucions amb biblioteques integrades al CCUC	57
Annex 3: Volumetria dels catàlegs.....	59
Annex 4: Bases de dades i repositoris digitals.....	61

Annex 5: Programari d'accés remot.....	65
Annex 6: Altres col·leccions amb eina de descoberta.....	67
Annex 7: Recursos electrònics.....	69
Annex 8: Sistemes d'autenticació	71
Annex 9: Estàndards (a omplir per part de l'empresa)	73
Annex 10: Dades de préstec	75
Annex 11: Màquines d'autopréstec.....	77
Annex 12: Llistat de valoracions de les eines de descoberta.....	79

1. Introducció

1.1. Situació actual

El 10 de desembre de 2013 es va crear el Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC) l'objectiu del qual és la compartició o mancomunació de serveis acadèmics, científics, bibliotecaris, de transferència de coneixement i de gestió de les entitats consorciades, per tal de, potenciant les sinergies i les economies d'escala, aconseguir millorar-ne l'eficàcia i l'eficiència.

Creat a iniciativa de la Generalitat de Catalunya, el CSUC integra dos consorcis que, fins aleshores, havien treballat promovent i oferint serveis consorciats en els àmbits TIC i bibliotecari respectivament, el Consorci Centre de Serveis Científics i Acadèmics de Catalunya (CESCA) i el Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (CBUC).

Els membres actuals del CSUC són la Universitat de Barcelona, la Universitat Autònoma de Barcelona, la Universitat Politècnica de Catalunya, la Universitat Pompeu Fabra, la Universitat de Girona, la Universitat de Lleida, la Universitat Rovira i Virgili, la Universitat Oberta de Catalunya, la Universitat Ramon Llull i la Universitat de Vic-Universitat Central de Catalunya..

El CSUC està organitzat en àrees, una de les quals és l'Àrea de Biblioteques, Informació i Documentació (BID), fins al 2013, CBUC.

La Biblioteca de Catalunya és membre associat de l'àrea BID, la qual també proporciona serveis a organismes públics i privats de Catalunya, les Illes Balears, el País Valencià i Andorra.

L'àrea BID és l'àrea del CSUC que s'encarrega de la gestió de tots els programes i serveis que tenen per objectiu contribuir a la millora dels serveis bibliotecaris, de documentació o informació, a través de la cooperació.

Aquesta àrea és qui gestiona un dels principals objectius del CSUC per als propers anys: la implementació d'un Sistema Compartit per a la gestió de biblioteques i la descoberta de recursos per a les institucions del CSUC (d'ara endavant, Sistema Compartit).

1.2. Antecedents

Des de l'any 1996 les institucions del CSUC s'han coordinat per implementar i usar els seus sistemes de gestió de biblioteca de forma conjunta amb dues finalitats, generar millors serveis al seus usuaris i obtenir estalvis en el seu conjunt.

L'any 2005 es va fer un concurs públic (juntament amb la Diputació de Barcelona i el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya) per a la renovació dels sistemes de

gestió de les biblioteques de tots els membres del CBUC. L'objectiu en aquell moment era el de tenir un sistema més modern i implementar un sistema de gestió per als recursos de la biblioteca digital. A més, es va aprofitar per centralitzar la gestió dels aplicatius al CBUC i es va ubicar la nova infraestructura a les instal·lacions de l'aleshores CESA.

Els sistemes seleccionats van ser Millennium per a la gestió de la biblioteca tradicional i SFX i Metalib per a la gestió de la biblioteca digital. Posteriorment es va adquirir el Metalib+ i el sistema de préstec consorciat PUC (Encore for a Group).

Tot i la important centralització en els sistemes que es va fer en aquell moment i l'augment de l'eficiència i estalvis que va comportar, es va decidir mantenir, quant al catàleg bibliogràfic, una base de dades separada per cada institució més el catàleg col·lectiu CCUC, esperant fer un següent pas, quan la tecnologia i organització ho permetés.

1.3. Deficiències

En aquestes prescripcions tècniques alguns termes s'utilitzen diverses vegades. De cara a reduir la possible ambigüitat, donem a continuació el significat que, en principi, tenen.

Sistema compartit. És el conjunt de programes i serveis que permeten gestionar de forma integral el conjunt de biblioteques de les institucions del CCUC a més del conjunt de programes i serveis que permeten accedir de forma integrada als recursos electrònics contractats, als recursos electrònics d'accés lliure, als repositoris digitals propis i als catàlegs.

Sistema de gestió. És el conjunt de programes i serveis que permeten gestionar de forma integral una biblioteca o un conjunt de biblioteques. Les funcions principals d'un sistema de gestió són: permetre catalogar i gestionar el catàleg, deixar documents en préstec i gestionar usuaris, gestionar les adquisicions de tot tipus de documents (ERM), gestionar enllaços, exportar i importar dades i relacionar-se amb sistemes externs.

Eina de descoberta o 'Discovery'. És el conjunt de programes i serveis que permeten accedir de forma integrada als recursos electrònics contractats (per exemple, les revistes d'una editorial determinada), als recursos electrònics d'accés lliure (per exemple, al catàleg WorldCat), als repositoris digitals propis (per exemple TDX) i als catàlegs (per exemple, el catàleg de la Biblioteca de Catalunya).

Usuaris. Són les persones que usen alguna part, producte o servei del sistema compartit i que no formen part del personal o staff que el CSUC o la institució ha designat com a Staff. Poden ser persones afiliades a la institució (per exemple, estudiants d'una universitat o lectors de la Biblioteca de Catalunya) o no (per exemple, qualsevol persona que accedeixi als recursos que el sistema compartit permet accedir de forma pública).

Staff. Són les persones afiliades al CSUC o alguna institució consorciada a les que el CSUC o la institució ha habilitat per interactuar amb les parts no públiques del sistema compartit. Poden ser persones que treballen a les biblioteques (per exemple treballadors o becaris del

servei de préstec), o d'altres serveis (per exemple, personal administratiu d'una institució que vol saber quan s'acaba el termini d'un contracte de subscripció a una BBDD).

Institució. És una entitat que participa de forma global en el sistema compartit. Les institucions són les universitats membres del CSUC relacionades a l'Annex 1 i la Biblioteca de Catalunya.

Biblioteca. Són els diferents punts físics de servei que tenen les institucions.

Membres associats o col·laboradors. A efectes d'aquest concurs, són les institucions o entitats la biblioteca de les quals està integrada en el CCUC. Les entitats que són membres col·laboradors de l'àrea de Biblioteques, Informació i Documentació del CSUC ho són per participar en algun dels programes del l'àrea (CCUC, GEPA, TDX, etc.)

1.4. Descripció i components

Actualment, a nivell de gestió de biblioteques, el CSUC i les seves institucions mantenen i/o hostatgen:

- Un catàleg col·lectiu (CCUC)
- Onze catàlegs locals separats en dos servidors.
- Un clúster amb 4 catàlegs locals en un sol servidor
- Un sistema de préstec consorciat (PUC)
- Sistemes de préstec interbibliotecari.
- Un magatzem cooperatiu (GEPA)
- Sistemes d'enllaços (SFX)
- Portals d'accés als recursos electrònics (Metalib, Metalib+ i diverses eines de descoberta)
- Catàlegs d'autoritats (CANTIC, THUB, LEMAC)
- El Catàleg Col·lectiu del Patrimoni Bibliogràfic de Catalunya (BC)
- La Bibliografia nacional de Catalunya
- Repositoris digitals consorciats i locals
- Un portal de les col·leccions especials del CCUC
- Un repositori intern d'imatges de cobertes

1.4.1. Un catàleg col·lectiu (CCUC)

El Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya (CCUC) és un catàleg físic que inclou els fons de tots els membres que hi participen. Aquests són: 10 institucions membres del CSUC, 7 institucions associades al CSUC i unes 50 biblioteques especialitzades (vegeu Annex 1: Institucions membres del CSUC a efectes d'aquest concurs i Annex 2: Institucions amb biblioteques integrades al CCUC).

El CCUC permet buscar, trobar i accedir als fons que conté. Per evitar duplicats i poder unificar les dades més fàcilment totes les institucions realitzen la catalogació en el CCUC i després copien els registres en el seu catàleg local.

El CCUC actual no té registres d'exemplar però sí que té registres de fons que s'han utilitzat per la descripció dels fons del magatzem GEPA. Cada número identificador bibliogràfic del CCUC es troba també en els registres locals corresponents de manera que es poden lligar entre ells.

El CCUC és, doncs:

- Un gran portal que visibilitza i difon a la Xarxa els fons de totes les biblioteques que hi participen.
- Una eina d'unificació i estandardització de les dades.
- Una eina dinàmica on periòdicament s'hi integren noves institucions. Els registres d'aquestes institucions passen per un rigorós sistema de qualitat i de control de duplicats.
- En el CCUC s'hi cataloguen registres bibliogràfics i d'autoritat. Per això s'han de seguir unes pautes de catalogació establertes i consensuades per les institucions consorciades.
- El CCUC permet i incentiva la catalogació per còpia.
- A través d'uns sistemes de filtres el CCUC funciona com a OPAC d'algunes institucions col·laboradores que no disposen d'interfície web dels seus catàlegs i fa també de portal del Catàleg del Patrimoni Bibliogràfic de Catalunya.
- A través del CCUC es poden realitzar peticions de préstec per als membres.

1.4.2. Onze catàlegs locals separats en dos servidors

En el CSUC, a més del CCUC, s'hostatgen i gestionen 11 sistemes Millennium separats que comparteixen servidors. D'aquests, 9 corresponen a institucions consorciades i 2 corresponen a institucions associades a l'àrea de Biblioteques, Informació i Documentació del CSUC.

Institucions del CSUC:

- Universitat de Barcelona (UB)
- Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)
- Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)
- Universitat Pompeu Fabra (UPF)
- Universitat de Girona (UdG)
- Universitat de Lleida (UdL)
- Universitat Rovira i Virgili (URV)
- Universitat Oberta de Catalunya (UOC)
- Universitat Ramon Llull (URL)

Institucions associades:

- Biblioteca de Catalunya (BC)

- Universitat Jaume I (UJI)

En els catàlegs locals les institucions hi copien els registres catalogats del CCUC i hi afegixen els registres d'exemplar i de fons de les publicacions en sèrie, s'hi fa la gestió del préstec, el control de les publicacions en sèrie i les adquisicions.

1.4.3. Un Clúster amb 4 catàlegs locals en un sol servidor

El Clúster és una opció d'Innovative Interfaces que permet compartir en un sol sistema Millennium diferents catàlegs locals a través de filtres. D'aquesta manera es produeix un important estalvi econòmic.

Des del CSUC es gestiona i hostatja 1 sistema Clúster de Millennium que inclou 4 catàlegs locals d'institucions consorciades i associades al CSUC. Aquestes són:

Membres consorciats:

- Universitat de Vic - Universitat Central de Catalunya (UVic-UCC)

Institucions associades:

- Universitat Internacional de Catalunya (UIC)
- Museu Nacional d'Art de Catalunya (MNAC)
- Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA)

En els catàlegs locals del Clúster les institucions hi copien els registres catalogats del CCUC i hi afegixen els registres d'exemplar i de fons de les publicacions en sèrie, s'hi fa la gestió del préstec, el control de les publicacions en sèrie i les adquisicions.

1.4.4. Un sistema de préstec consorciat (PUC)

Des de finals del 2011 el CSUC té implementat un sistema de préstec consorciat (PUC) que permet, sense intermediació dels serveis de Préstec interbibliotecari, que l'usuari demani en préstec materials d'altres biblioteques del CSUC. És un servei gratuït i està obert a la comunitat universitària i de recerca del CSUC. Funciona a través del sistema Encore for a Group (Sistema INN-Reach i Encore) d'Innovative Interfaces.

Les peticions es poden realitzar des de la interfície web PUC, que corre sobre el CCUC, o bé presencialment en la biblioteca on es troben dipositats els documents (préstec in situ).

1.4.5. Sistemes de préstec interbibliotecari

Tot i que per sol·licitar llibres en préstec les biblioteques de les institucions membres funcionen amb el PUC, continuen utilitzant el préstec interbibliotecari “clàssic” (PI) per a l'obtenció de còpies i també per la petició de documents que no es presten a través del PUC (per exemple, la bibliografia recomanada, les obres de referència, les revistes o el llibre antic).

A través del PI “clàssic” es gestionen també les peticions de préstec entre els membres de les biblioteques del CSUC i les institucions associades que no estan incorporades al PUC, els altres integrants del CCUC i institucions de fora del CSUC.

Per la gestió d'aquest préstec interbibliotecari “clàssic” les institucions tenen contractat el sistema GTBib-SOD de l'empresa Kronosdoc.

1.4.6. Un magatzem cooperatiu (GEPA)

El GEPA és un servei de dipòsit de documents cooperatiu, gestionat pel CSUC. Es troba localitzat a Lleida. Els seus objectius són:

- Guardar i conservar documents de baix ús, garantint la seva accessibilitat per a quan es necessitin.
- Convertir espais destinats a llibres en espai per als usuaris de les biblioteques
- Fer-ho conjuntament, estalviant en espai i despeses.

El GEPA s'adreça a totes les biblioteques membres del CSUC, a més d'altres que siguin aprovades pels òrgans gestors. Actualment el control dels seus exemplars i fons de les revistes es gestiona des del CCUC.

Donat que l'actual CCUC no permet la creació de registres d'exemplar, per als exemplars de les monografies s'ha fet una adaptació local amb els registres de fons de revistes.

Per la gestió d'inventari, és a dir per tenir identificats tots els prestatges, saber els prestatges ocupats i els lliures, els metres que representen, el nombre de caixes emmagatzemades al GEPA, etc., s'utilitza un sistema propi.

1.4.7. Sistemes d'enllaços SFX

Els membres del CSUC volien una eina informàtica que permetés gestionar i integrar els recursos electrònics d'informació de les biblioteques. Per això, amb el concurs de 2005, es va adquirir el sistema SFX que funciona com a “link resolver” i proporciona a l'usuari totes les opcions d'accés que les biblioteques tenen per a un recurs informatiu digital determinat.

1.4.8. Portal d'accés als recursos electrònics Metalib, Metalib+ i diverses eines de descoberta

Les institucions del CSUC, amb el concurs de 2005, van adquirir el sistema Metalib d'ExLibris com a portal d'accés o eina de descoberta pels recursos electrònics contractats.

Més endavant algunes institucions van migrar al Metalib+ que incorpora l'accés a la base de dades Primo Central Index. Hi ha també un Metalib+ com a eina global del CSUC.

Mentre no es disposi de l'eina de descoberta del Sistema Compartit, algunes universitats s'han subscrit temporalment també a eines de descoberta com Summon i WorldCat Local.

1.4.9. Catàlegs d'autoritats (CANTIC, THUB, LEMAC)

En l'àmbit del CSUC hi ha diferents catàlegs d'autoritat:

1. El CANTIC, per als noms i títols

És un catàleg d'autoritats cooperatiu que es realitza en el CCUC, en base als seus registres bibliogràfics. Està liderat per la Biblioteca de Catalunya. El seu objectiu és normalitzar els punts d'accés dels catàlegs bibliogràfics, millorar la comunicació entre els diferents catàlegs i sobretot afavorir la cerca i la recuperació de la informació. Els registres CANTIC participen a VIAF. <http://cantic.bnc.cat/>.

2. La LEMAC, per a les matèries (ara només a la BC)

La Llista d'encapçalaments de matèria en català (LEMAC) és un llenguatge controlat emprat per a la catalogació temàtica o indexació dels documents. <http://www.bnc.cat/lemac/>

3. El Thesaurus de la UB, per als descriptors de la UB (ara només a la UB)

El Thesaurus UB (THUB) és un vocabulari estructurat i controlat que s'utilitza com a eina bàsica per a la indexació i recuperació per matèries de tots els recursos d'informació del CRAI de la Universitat de Barcelona. <http://www.bib.ub.edu/fileadmin/tesaurus/>

1.4.10. La Bibliografia nacional de Catalunya (BC)

La Bibliografia nacional de Catalunya (BnC) té la missió de recollir el conjunt de registres autoritzats de la producció editorial del país d'acord amb les normes internacionals. La Biblioteca de Catalunya és qui elabora la Bibliografia nacional de Catalunya (BnC) i és la responsable que aquests registres perdurin en el temps com registres fiables. Actualment la BnC està inclosa en el catàleg local de la BC i el CCUC. Per fer-la visible a l'usuari té un filtre propi dins del catàleg de la BC.

1.4.11. El Catàleg Col·lectiu del Patrimoni Bibliogràfic de Catalunya

El Catàleg Col·lectiu del Patrimoni Bibliogràfic de Catalunya (CCPBC) està gestionat per la Biblioteca de Catalunya i és un projecte de catalogació cooperativa obert a totes les institucions, tant públiques com privades, que posseeixen fons bibliogràfics de caràcter patrimonial. Conté la descripció bibliogràfica de documents impresos des dels inicis de la impremta fins a principis del segle XX així com també manuscrits i altres tipologies documentals d'interès patrimonial que es conserven en biblioteques de Catalunya. Els registres estan en el CCUC i el portal actual és un filtre del CCUC.

http://ccuc.cbuc.cat/search~S22*cat.

1.4.12. Repositoris digitals consorciats i locals

El CSUC gestiona diversos repositoris digitals, cooperatius i en accés obert, que donen més visibilitat als documents indexats i faciliten una major difusió de l'activitat acadèmica i de recerca produïda a Catalunya. Aquests són:

- TDX (Tesis Doctorals en Xarxa) que dona accés, en format digital, a tesis doctorals llegides a les universitats de Catalunya i d'altres comunitats autònomes.
- RECERCAT (Dipòsit de la Recerca de Catalunya) que inclou la literatura de recerca de les universitats i dels centres d'investigació catalans.
- RACO (Revistes Catalanes amb Accés Obert) que conté articles a text complet de revistes científiques, culturals i erudites catalanes.
- MDX (Materials Docents en Xarxa) que ofereix recursos digitals resultants de l'activitat docent que es porta a terme a les universitats participants en el repositori.
- MDC (Memòria Digital de Catalunya) on s'hi poden consultar col·leccions digitalitzades relacionades amb Catalunya i el seu patrimoni o que formen part de col·leccions especials d'institucions científiques, culturals i/o erudites catalanes.

A més, la majoria d'institucions consorciades gestionen també diverses bases de dades i repositoris digitals locals (vegeu Annex 4: Bases de dades i repositoris digitals).

1.4.13. Un portal de les col·leccions especials del CCUC

És un portal elaborat fora de l'IILS però basat en un filtre del CCUC que recull les col·leccions especials i els fons personals que es troben en les biblioteques que conformen el CCUC:

<http://colleccionsespecials.csuc.cat/>

1.4.14. Un repositori intern d'imatges

És un repositori d'ús intern que permet incloure-hi imatges de cobertes de documents i després mostrar-les en els opacs. A més d'aquestes imatges algunes institucions del CSUC tenen contractat el servei Syndetic d'imatges i continguts.

2. Objecte

2.1. Objecte del contracte

Implementació d'un Sistema Compartit per a la gestió de biblioteques i la descoberta de recursos per a les institucions del CSUC en modalitat de servei.

Per això volem:

- **Tenir un sol sistema de gestió que operi amb una sola base de dades compartida.**
Això vol dir integrar en una sola base de dades i amb un únic registre bibliogràfic tots els registres del CCUC i tots els registres dels catàlegs locals; volem que el sistema permeti catalogar i gestionar el catàleg, deixar documents en préstec i gestionar usuaris, gestionar les adquisicions de tot tipus de documents, exportar i importar dades i relacionar-se amb sistemes externs. Volem que el sistema tingui un gestor de recursos electrònics i un gestor d'enllaços i que el gestor de recursos electrònics estigui integrat en un mateix flux de treball que la gestió dels recursos en paper. Volem també que el sistema permeti donar, a les institucions associades i col·laboradores (vegeu Annex 2: Institucions amb biblioteques integrades al CCUC), els serveis que ja tenien i tenir la possibilitat d'integrar-los més oferint-los més serveis.
- **Implementar una eina de descoberta capaç d'indexar conjuntament els catàlegs, els repositoris digitals, els recursos electrònics i de buscar al Worldcat.** Volem una eina de descoberta per tot el conjunt de recursos del CSUC i la mateixa eina de descoberta per a cada institució. Aquesta eina ha de permetre accedir de forma integrada als recursos electrònics contractats, als recursos electrònics d'accés lliure, als repositoris digitals propis i al catàleg. Volem també que permeti buscar al catàleg WorldCat d'OCLC. Alguns conjunts de col·leccions o biblioteques necessiten una eina de descoberta pròpia. Per exemple, el Catàleg col·lectiu de Patrimoni bibliogràfic de Catalunya o la Bibliografia nacional de Catalunya, gestionats per la Biblioteca de Catalunya. En el cas de la Universitat Ramon Llull, que té diferents biblioteques amb una estructura federada i amb recursos subscrits de manera individual, a més de l'eina de descoberta general de la institució seria necessari disposar de dues eines de descoberta més (Vegeu Annex 6: Altres col·leccions amb eina de descoberta).
- **Moure l'actual infraestructura IT a la modalitat de servei** de manera que no representi cost de compra, minimitzi els costos de manteniment i permeti ampliar-se de forma flexible segons les necessitats de servei de cada moment. Després de la fusió de servidors que es va iniciar el 2005, tota la infraestructura IT es troba allotjada a les instal·lacions CSUC. L'objectiu actual és no allotjar la infraestructura local en el CSUC sinó que tots els serveis es prestin en modalitat de servei. Això es vol no només per a estalviar costos sinó també per ser capaços de créixer ràpidament segons les necessitats de les institucions del CSUC.

El que s'espera del nou sistema és:

- Millorar l'experiència de l'usuari (front office) oferint un servei de recerca global únic (eina de descoberta).
- Millorar els processos interns de treball (back office) per alliberar recursos humans per assistir altres àrees com el suport a la recerca o bé per contenir la manca de personal.
- Actualitzar l'actual arquitectura IT per poder fusionar diverses eines en modalitat de servei. I a llarg termini, reduir el cost total de propietat o oferir millors serveis sense incrementar el cost actual.

2.2. Característiques del contracte

Les institucions que participen en el Sistema Compartit són:

- Universitat de Barcelona
- Universitat Autònoma de Barcelona
- Universitat Politècnica de Catalunya
- Universitat Pompeu Fabra
- Universitat de Girona
- Universitat de Lleida
- Universitat Rovira i Virgili
- Universitat Oberta de Catalunya
- Universitat Ramon Llull
- Universitat de Vic- Universitat Central de Catalunya (actualment en el Clúster de Millennium)
- Biblioteca de Catalunya

Però el CSUC voldria també una solució que permetés la integració gradual al Sistema Compartit d'altres institucions relacionades a l'Annex 2.

2.3. Calendari d'implementació i durada del contracte

El calendari d'implementació és el següent:

- Implementar de forma immediata l'eina de descoberta de l'empresa adjudicatària, cosa que es considera que pot ser possible al cap de 3 mesos de l'adjudicació
- La implementació del sistema de gestió es planificarà al llarg de l'any següent a l'adjudicació i s'executarà segons el planificat a partir de llavors. Mentre no estigui implementat el nou sistema de gestió es mantindrà el sistema de gestió actual.

La durada del contracte serà de 4 anys, prorrogables a 2 més.

3. Requeriments tècnics

3.1. Pel que fa a una sola bbdd

3.1.1. Requeriments generals del sistema

El sistema ha de:

- Implementar els principals estàndards internacionals (MARC21, Z39.50, UNICODE, RDA, RDF, Dublin Core, SQL, ...) (vegeu Annex 9: Estàndards).
- Ser interoperable i accessible des de tot tipus de dispositius mòbils.
- Disposar d'un client sigui web o no, compatible amb diferents sistemes operatius (almenys Windows, Mac OS i Linux).
- Disposar d'accés a les dades a través d'APIs i WS. Com a mínim a les dades d'usuari, de registres bibliogràfics, d'exemplars. Opcionalment també a les dades de gestió del sistema.
- Si el sistema es basa en llicències, l'oferta ha d'incloure suficients llicències per als usuaris/staff concurrents actuals (vegeu Annex 3: Volumetria dels catàlegs).
- Tenir la capacitat de gestionar diferents nivells de seguretat en l'accés a les dades. El sistema serà usat per diferents institucions amb dades especialment sensibles (econòmiques i personals).
- Permetre ampliar-se a altres institucions i biblioteques mantenint el nivell de rendiment global.
- Disposar d'un sistema d'atenció i suport als usuaris (Helpdesk).
- Tenir una disponibilitat de 24x7x365, llevat de les finestres de manteniment que s'especifiquin (vegeu apartats 5 i 6 del plec de prescripcions tècniques) i que mai podran reduir la disponibilitat a menys de 20x7x365.
- Disposar d'un sistema d'automatització de tasques que sigui altament configurable i parametrizable en el temps, per exemple, un dia concret del mes, un dia de la setmana, etc.
- Oferir una eina de modificacions massives.
- La interfície de parametrització i configuració del sistema ha de ser de fàcil ús, àgil i amb la mínima feina d'instal·lació.
- Les opcions de configuració i administració han de ser el màxim d'independents possibles entre institucions.
- El servei ha de disposar d'un sistema de monitorització que permeti tenir una visió general del seu estat de manteniment.

S'entendrà com a millores:

- El nivell de detall, tipus de dades i funcionalitats a les quals es pot accedir a través de les APIs.
- Que l'oferta inclogui llicències il·limitades d'usuaris concurrents.
- Que el sistema tingui les mínimes tasques de manteniment a nivell funcional de gestió bibliotecària (actualitzacions de programari, reindexacions, etc.).

- Que el client sigui totalment web.
- Les institucions tenen sistemes d'accés remot (vegeu Annex 5 : Programari d'accés remot). S'entendrà com a millores que el sistema inclogui una solució configurable independentment per cada institució i facultativa.
- L'existència d'un entorn de proves, on es puguin provar processos de càrrega de dades, consulta, préstec de documents, processos d'adquisició i resolució d'enllaços i que aquest entorn sigui el màxim d'independent possible i sigui fàcilment retornat al punt d'origen.
- Les característiques del servei d'atenció a l'usuari (HelpDesk): horaris, el mitjà (web, mail, telèfon), els períodes i horaris d'atenció, els temps de resposta, nivells de criticitat, idiomes acceptats, etc. Tenint en compte que aquest servei haurà de poder ser usat tant pel personal tècnic de l'oficina del CSUC com directament pel personal tècnic de les institucions participants.
- Que el sistema disposi de la possibilitat de fer recuperacions parcials (una sola institució, un sol tipus de dades, etc.)
- La possibilitat d'ampliar els serveis a través de "scripts" creats per l'usuari.

El licitador ha d'incloure en la seva oferta:

- Un llistat de les tasques de manteniment per part de l'staff. Detallar quines es poden realitzar de manera individual per institució i quines s'han de realitzar a nivell de consorci.
- Una descripció completa de les APIs i les seves funcionalitats.
- Descripció del sistema d'automatització de tasques.
- Una descripció detallada del sistema de còpies de seguretat, de recuperacions i la possibilitat de fer recuperacions parcials (una sola institució, un sol tipus de dades, etc.).
- Una descripció dels límits d'ús del sistema (nombre màxim de documents, d'usuaris, de transaccions, d'ubicacions/localitzacions etc.) si n'hi ha.
- Si hi ha costos addicionals i/o restriccions associats a l'ús d'alguna funcionalitat i/o part del sistema (per exemple: ús massiu d'alguna API, extensions).
- Una descripció de la política de llicències, si aplica.
- Una descripció completa del sistema de suport (HelpDesk), especificant el mitjà (web, mail, telèfon), els períodes i horaris d'atenció, els temps de resposta i de solució, nivells de criticitat, idiomes acceptats, eines per seguiment dels tiquets oberts, etc.
- Una descripció de la política d'aplicació de noves versions i de correctius de programari i del funcionament de l'entorn de proves (si és el cas).
- Una descripció dels mecanismes de protecció d'accés a les dades i de la granularitat de permisos i rols per part dels usuaris.
- Una descripció del seu sistema de modificacions massives.
- Una descripció del programari que cal tenir instal·lat en l'estació de treball de l'staff, si és el cas.
- Una descripció del tipus de solució per accessos remots que té el sistema (si en té) i la compatibilitat amb altres sistemes.

3.1.2. Respecte al catàleg col·lectiu CCUC i als registres bibliogràfics compartits

La major part de registres bibliogràfics dels catàlegs locals inclouen el núm. identificador bibliogràfic del registre corresponent del CCUC de manera que estan tots lligats entre sí. Això haurà de facilitar la creació d'un sol registre bibliogràfic, amb els corresponents registres d'exemplar i holdings de cada institució.

- El sistema compartit ha de poder continuar funcionant com a catàleg col·lectiu amb les funcions que realitza actualment el CCUC, citades anteriorment (vegeu punt 1.4.1. Un catàleg col·lectiu CCUC).

Respecte als registres bibliogràfics compartits el sistema ha de :

- Permetre la creació d'un únic registre bibliogràfic al qual s'hi han de poder associar els camps locals de cadascuna de les institucions i els seus registres de fons (exemplars i holdings).
- Permetre que cada institució pugui seleccionar les informacions del registre bibliogràfic que vol ensenyar en la seva eina de descoberta.
- Per les institucions associades i col·laboradores, que continuaran tenint el seu propi sistema de gestió, de cara a la visualització per l'usuari, el sistema ha de:
 - Tenir algun tipus de filtre que mostri als usuaris només els seus registres individualment (algunes institucions no tenen interfície web de consulta i fins ara la tenien a través d'un filtre del CCUC).
 - Permetre mantenir els formularis per fer peticions de préstec interbibliotecari que actualment tenim o bé proposar una solució alternativa.
 - Tenir un enllaç directe entre el registre bibliogràfic del sistema compartit i el registre corresponent del sistema local. Actualment es fa a través del camp 001 del CCUC (Bib-Id) i el camp d'ubicació.

S'entendrà com a millores:

- Que el sistema permeti visualitzar, en l'entorn de treball intern de cada institució, només els seus registres d'exemplars i fons i només els seus camps locals i no els camps locals de totes les institucions. per facilitar la gestió de cada col·lecció.

El licitador ha d'incloure en la seva oferta:

- Quina opció de catàleg compartit proposa l'empresa que s'adeqüi a l'objectiu que volem.
- Com funcionarà el sistema per a les institucions associades i col·laboradores que continuaran tenint el seu propi sistema de gestió.

3.1.3. Respecte a la catalogació i les autoritats

Funcions bàsiques del sistema

Respecte a la catalogació el sistema ha de:

- Acceptar registres en RDA o híbrids AACR2/RDA.
- Permetre la còpia de registres de les principals fonts bibliogràfiques.
- Permetre la introducció al MARC21 de dades locals com ara el codi de país “spc”. Tenir un sistema de validació que detecti encapçalaments erronis, entrades duplicades, etc. i un sistema de validació immediat relacionat amb la inclusió del format MARC21. Permetre la catalogació i gestió dels recursos electrònics i l'accés als recursos i/o al text complet.
- Permetre mantenir els enllaços actualitzats tant en registres bibliogràfics, autoritats, etc.
- Permetre crear plantilles predefinides per facilitar la catalogació.
- Permetre l'ús de camps locals amb informació pròpia de cada institució
- Permetre enllaçar amb el Repositori de Cobertes del CSUC.

S'entendrà com a millores:

- Que el sistema utilitzi els camps d'enllaç 78X, 77X del MARC21 per fer enllaços reals.
- Que es puguin definir tants índexs com siguin necessaris tant a nivell col·lectiu com local i que es puguin configurar en base als camps del MARC21.
- Un sistema de validació de les entrades autor/títol.

El licitador ha d'incloure en la seva oferta:

- Una descripció del sistema de catalogació, detallant la seva proposta per cadascun dels punts anteriorment citats.

Respecte al control de registres duplicats:

- El control de registres duplicats és important tant per la catalogació corrent com, sobretot, per les càrregues de registres que es realitzen periòdicament. Ha de ser possible tant per registres bibliogràfics com registres d'autoritat i ha de tenir en compte el número identificador bibliogràfic i d'autoritat (actualment el camp 001) i els camps amb núm. estàndards com ISSN/ISBN.

El licitador ha d'incloure en la seva oferta:

- Una descripció del funcionament del sistema de control de duplicats del seu sistema.

Respecte a la gestió d'exemplars el sistema ha de:

- Permetre que un registre d'exemplar estigui lligat a més d'un registre bibliogràfic i que mostri clarament aquesta associació.
- Permetre la multiplicitat d'ubicacions en diferents exemplars de cada institució i la gestió individual dels camps de control propis per a la gestió del seu fons.

S'entendrà com a millores:

- Que el sistema sigui capaç de mantenir i processar registres bibliogràfics amb un nombre il·limitat de registres d'exemplar.
- Que el sistema tingui eines per al control i revisió del fons (inventari de fons, perduts ...).

El licitador ha d'incloure en la seva oferta:

- Una descripció del funcionament de la gestió dels exemplars.
- Com se solucionaran els duplicats de codis de barres entre registres d'exemplars i holdings de diferents institucions.
- Una descripció de les principals característiques del sistema del control de fons de publicacions en sèrie.

Funcions específiques per al CSUC

Hi ha una sèrie de requeriments que són propis del CSUC i del model de sistema que es vol aconseguir. Per això s'especifiquen aquí aquells temes que no formen part dels requeriments generals bàsics d'un sistema de gestió sinó aquells requeriments específics del CSUC en general però també de les diferents institucions, imprescindibles per al nou sistema.

Respecte a la catalogació

- Referent a la indexació de matèries, han de poder conviure diferents sistemes d'indexació:
 - La llista de matèries basada en la LEMAC de la BC i la LCSH amb la traducció dels termes al català, que usen totes les biblioteques del CCUC excepte la UB.
 - El Thesaurus de la Universitat de Barcelona que només usa la UB.
- Han de poder conviure i s'han de poder gestionar matèries en català, castellà i anglès en índexos diferents i tenint el compte el sistema de validació.
- Han de poder conviure sistemes de classificació diferents, CDU i LC, tenint en compte la gestió dels exemplars i ha de poder gestionar alhora diversos índexs de classificació, tant a nivell d'ítem com de bibliogràfic.
- El sistema ha de permetre la gestió de la Bibliografia nacional de Catalunya (BnC) que elabora la Biblioteca de Catalunya.

Tenint en compte que la BnC té la missió de recollir el conjunt de registres autoritzats de la producció editorial del país d'acord amb les normes internacionals i que la Biblioteca de Catalunya és la responsable que els registres perdurin en el temps com registres fiables, el sistema a nivell de visualització per l'usuari ha de:

- Proporcionar una visualització dels registres bibliogràfics que conformen la BnC.
- Permetre la cerca per índexs alfabètics (autor, títol, matèria, etc).
- Ser suficientment flexible per determinar quins camps del registre bibliogràfic s'han de mostrar a l'usuari.

S'entendrà com a millores:

- La capacitat de múltiples opcions de visualització dels registres: etiquetat, MARC, ISBD, citació bibliogràfica (p. ex. MLA, Chicago etc.), etc.

Respecte a la gestió interna de la Bibliografia nacional de Catalunya (BnC), s'entendrà com a millores:

- La generació automàtica d'un identificador exclusiu.

- Qualsevol mecanisme automàtic i preventiu perquè cap registre que pertanyi a la BnC pugui ser esborrat sense prèvia autorització del personal responsable de la BnC.
- La capacitat de protegir els punts d'accés o elements descriptius del registre bibliogràfic de ser esborrats o modificats sense prèvia autorització del personal responsable de la BnC.
- La capacitat per definir/configurar els índexs (p. ex. l'índex de matèria ha de ser alfabètic d'acord amb la LEMAC).

El licitador ha d'incloure en la seva oferta:

- Una proposta per a la gestió dels sistemes d'indexació de matèries diferents que s'utilitzen.
- Una proposta per a la gestió dels dos sistemes de classificació que s'utilitzen.
- Una proposta per la gestió de la Bibliografia nacional de Catalunya.

Respecte a les autoritats

En el sistema compartit hi han de conviure diferents catàlegs d'autoritat:

- El CANTIC, per als noms i títols, gestionat per la Biblioteca de Catalunya. Actualment la visió per l'usuari d'aquest catàleg és una aplicació pròpia de la Biblioteca de Catalunya: <http://cantic.bnc.cat/>
- La LEMAC, per a les matèries, gestionada per la Biblioteca de Catalunya. Actualment la visió per l'usuari d'aquest catàleg és una aplicació pròpia de la Biblioteca de Catalunya: <http://www.bnc.cat/lemac/>
- El Thesaurus de la UB, per als descriptors de la UB, gestionat per la Universitat de Barcelona. Actualment la visió per l'usuari d'aquest catàleg és una aplicació pròpia de la Universitat de Barcelona: <http://www.bib.ub.edu/fileadmin/thesaurus/>

Respecte a aquests catàlegs d'autoritat el sistema ha de:

- Poder canviar els encapçalaments dels registres quan es modifiqui un registre d'autoritats.

S'entendrà com a millores:

- Una solució web (filtre, discovery...) per mostrar els diferents catàlegs d'autoritats.
- Permetre crear en un futur altres catàlegs d'autoritats, p. ex. un thesaurus de gènere.

Respecte a la gestió interna del CANTIC i la LEMAC, s'entendrà com a millores:

- La generació automàtica d'un identificador exclusiu.
- Permisos per a determinades accions (modificar i esborrar) només per al personal que gestiona ambdós catàlegs.
- Qualsevol mecanisme automàtic i preventiu perquè cap registre pugui ser esborrat sense prèvia autorització del personal responsable de la BC.

El licitador ha d'incloure en la seva oferta:

- Una descripció de la gestió i funcionament d'aquests catàlegs d'autoritats.

3.1.4. Respecte al préstec i la circulació

En l'àmbit del CSUC i de les biblioteques de les institucions membres es distingeixen diferents conceptes de préstec:

- Préstec local de cada institució amb els seus propis usuaris, documents i equipaments.
- Préstec consorciat (PUC) que permet als usuaris de les biblioteques de les institucions consorciades sol·licitar a través del CCUC documents que es troben en altres biblioteques del CSUC o endur-se'ls en préstec directament des d'aquelles biblioteques.
- Préstec interbibliotecari, que es realitza entre biblioteques, normalment entre una biblioteca del CSUC i una biblioteca no CSUC però integrada en el CCUC. Dins del CSUC s'usa sobretot per l'obtenció de còpies d'articles. La majoria de biblioteques del CSUC usen el sistema GTBib-Sod per a aquest servei.

Funcions bàsiques del sistema

El sistema ha de:

- Incloure totes les funcions estàndard del préstec (préstecs, renovacions, reserves, reclamacions...).
- Ser flexible i incorporar paràmetres que es puguin personalitzar tant localment com a nivell de consorci.
- Permetre el préstec i circulació de documents tant en suport físic com en suport electrònic.
- Permetre gestionar la sol·licitud i circulació de documents entre les seues i magatzems tancats de la pròpia institució.
- Permetre saber en tot moment l'estat dels documents i la seva ubicació tant dins la pròpia institució com a nivell de consorci.
- Permetre que l'usuari també pugui fer préstecs i devolucions presencialment en les biblioteques de la resta d'institucions del consorci (préstec in situ).
- Permetre que l'usuari iniciï les reserves de préstec sense intervenció del personal i també renovar autònomament els préstecs i cancel·lar reserves. Tot tant a nivell local com consorciat.
- En el supòsit d'incompliments per part de l'usuari, permetre aplicar les actuals mesures o sancions (per document i retard / per acumulació de retards) tant a nivell local com a nivell consorciat.
- Disposar d'un sistema d'avisos i notificacions als usuaris sobre l'estat dels seus préstecs i reserves, que sigui multilingüe, personalitzable per institució i que permeti la tria i el canvi d'idioma per part dels usuaris.
- Permetre que l'usuari pugui mantenir el seu historial de préstec de manera automàtica.

S'entendrà com a millores:

- Que el calendari i horari del sistema siguin adaptables a la nostra realitat cultural (setmanes començant en dilluns, dies de 24 hores i no AM/PM).
- Que pugui fer transaccions offline quan el sistema no està disponible.

- Que el sistema d'avisos i notificacions als usuaris permeti l'enviament per diferents mitjans com la missatgeria instantània.
- La interoperabilitat del sistema de préstec interbibliotecari amb els grans proveïdors de documents (Rebiun, OCLC, British Library...).
- Que funcioni amb plataformes de préstec de llibres-e (un exemple seria OverDrive)

El licitador ha d'incloure en la seva oferta:

- Una descripció dels elements i factors que intervenen en el procés de préstec i que són bàsics pel seu funcionament, així com una descripció detallada de tot el procés (préstec, renovació, devolució, reserves, avisos, etc.).
- Una descripció dels camps relatius al préstec i a la circulació i les seves característiques i inclosos tant en els registres d'exemplar com en els d'usuaris.
- Una descripció de com aplica els bloquejos als usuaris, tant de manera automàtica com manual.
- Una relació dels tipus d'aparells (ordinadors portàtils, tablets, mòbils, etc) amb els quals treballa el sistema, en tasques relacionades amb la col·lecció impresa com ara l'inventari i la localització de documents reservats.

Funcions específiques per al CSUC

El sistema ha de:

- Permetre que les regles de préstec afectin a cada ubicació o institució segons el calendari establert, amb independència de la resta d'ubicacions o institucions.
- Permetre que les biblioteques puguin limitar i compartir recursos a tipus concrets d'usuaris, a segments d'usuaris o col·leccions específiques.
- Permetre la configuració del calendari i l'horari de servei segons ubicacions, sigui entre institucions o dins d'una mateixa institució, permetent fer-ho de manera individualitzada o per grups d'ubicacions.
- Permetre programar el calendari i l'horari de servei amb antelació.
- Permetre la gestió de l'enviament i recollida a domicili d'alguns préstecs (per exemple els préstecs de la UOC a nivell local).
- Permetre la reserva anticipada (booking), el préstec i la circulació, a nivell local, d'equipaments (per exemple portàtils, aparells audiovisuals, etc.) i gestió d'espais.
- Permetre la gestió i control de la bibliografia recomanada (course reserves), tant pel que fa a documents en suport físic, com electrònic, com equipaments.
- Permetre gestionar la sol·licitud i circulació de documents del magatzem GEPA.

S'entendrà com a millores:

- Que la recollida i devolució dels documents tant del préstec local com consorciat es pugui realitzar en qualsevol de les biblioteques del consorci.
- Que permeti el préstec d'exemplars de publicacions en sèrie (que no tinguin creats registres individualitzats d'exemplars).

El licitador ha d'incloure en la seva oferta:

- Una descripció detallada del sistema de préstec consorciat, des que l'usuari inicia la reserva a l'eina de descoberta o va a la biblioteca on hi ha el document, fins a la devolució del document en qualsevol de les biblioteques del consorci i posterior trànsit fins a la biblioteca propietària del document.
- Una descripció de les dades dels usuaris que es visualitzen, tant des de la seva pròpia institució com des de la resta del consorci, d'acord amb la normativa vigent sobre protecció de dades personals.
- Una descripció de com es visualitzen les dades dels documents associats a un mateix usuari, tant pel que fa a l'origen del document (si de la seva institució o del consorci) com al seu estat (demanat, prestat, retornat, etc.).
- Una demostració de com el programa gestiona les particularitats de cada institució, com per exemple el calendari de dies tancats, els horaris de préstec, així com els diferents elements que intervenen en la transacció del préstec (usuaris, exemplars, ubicacions, tipus de préstecs, horaris i calendaris, etc.).
- Una descripció detallada de com el sistema gestiona la bibliografia recomanada.
- Una descripció de com es recullen i com i per a qui són accessibles les dades d'històric de préstec per usuari, i si inclouen els préstecs locals i també els consorciats.
- Una relació detallada dels consorcis que ja estiguin utilitzant el seu sistema, descrivint els serveis que s'ofereixin consorciadament en cada cas i des de quina data.

3.1.5. Respecte a les adquisicions i la gestió de recursos electrònics

Funcions bàsiques del sistema

El sistema ha de:

- Incloure un gestor de recursos electrònics (conegut en anglès com a *Electronic Resource Management*, ERM) i un gestor d'enllaços. Aquests productes poden presentar-se com a eines separades o formar part de les funcionalitats del Sistema Compartit.
- Permetre de forma centralitzada i /o descentralitzada la gestió de comandes, la recepció i la distribució de les adquisicions a diferents unitats de gestió d'una xarxa.
- Les comandes han de poder visualitzar-se per localitzacions (institució i biblioteca).
- Permetre poder configurar un o més d'un pressupostos diferents per a cada unitat de gestió d'una institució, amb calendaris diferenciats i visualització restringida a nivell d'institució.
- Permetre generar informes d'adquisicions (per proveïdor i seguiment de terminis), per institució i biblioteca.
- Tenir gestió integrada dels recursos (paper + electrònic), tant en compra com en subscripció.
- Permetre gestionar les renovacions i cancel·lacions de subscripcions (en el cas de les revistes, paper i electrònic).
- Disposar d'un sistema automàtic per a generar i enviar directament als proveïdors les reclamacions dels números de revistes no rebuts, factures, documents no arribats, etc., de manera centralitzada o també des de cada localització.

- Disposar d'un sistema de checkin dels números arribats, basat en les dades normalitzades en MARC21 als holdings de les revistes, i amigable per oferir les dades de fons als usuaris.
- S'ha de poder adaptar al calendari fiscal espanyol i permetre l'extracció de les dades del tancament fiscal.

El gestor de recursos electrònics (ERM) ha de:

- Estar totalment integrat amb el gestor d'enllaços, amb l'eina de descoberta i amb el catàleg.
- Permetre gestionar totes les tasques que es deriven de l'accés als recursos-e: control d'accessos, canvis de contingut dels paquets, canvis de condicions de l'editor, núm. d'usuaris simultanis, canvis d'URLs, URLs diferents per un mateix recurs, accés perpetu als retrospectius, etc.
- Permetre l'adquisició o subscripció definitiva de documents electrònics en base a l'ús real durant un període de prova (per exemple per a Evidence Based Acquisitions, Patron Driven Acquisitions o Free Trial).
- Permetre gestionar les llicències d'ús dels recursos electrònics.
- Tenir una eina que ofereixi informes i dades estadístiques sobre l'us, cost, etc. dels recursos adquirits
- Tenir un gestor d'enllaços per cada institució i configurable per cada institució i biblioteca.
- Permetre la facturació prèvia a l'assignació dels documents definitius que s'hi inclouran (p. e. per a Evidence Based Acquisitions) .

S'entendrà com a millores:

- Un sistema per a l'elaboració de llistes de noves adquisicions per institució i biblioteca, i consultable per l'usuari via web.
- Una base de dades de proveïdors comuna a tot el consorci, i que alhora permeti la personalització per institució i biblioteca.
- Un sistema que permeti desitjades de l'usuari via web.
- Un sistema que permeti el control i la gestió dels usuaris interns i externs.
- Un sistema que contempli la reclamació a proveïdors multidioma i amb plantilles d'enviament de correus/cartes, de forma automàtica o manual.
- Un sistema que permeti gestionar les renovacions i cancel·lacions de subscripcions sense haver de renovar cada any, mentre duri la subscripció.
- Un sistema que permeti generar fàcilment informes d'ús, de preu, i de preu per ús.
- Opcions d'anàlisi overlap de diferents paquets i proveïdors (revistes i llibres).
- Un sistema que contempli l'ús de la signatura electrònica.
- Poder cercar les comandes i subscripcions per diferents camps com per títol, autor, estat de la sol·licitud, ubicació, partida pressupostària, dades del proveïdor, núm. de client i dades de l'editor, bibliografia recomanada, etc. i personalitzar les vistes de resultats.
- Que l'ERM incorpori llistes a-z de títols i matèries de llibres e-, revistes e- i bases de dades.
- Que l'ERM incorpori llistes d'enllaços directament de proveïdor, agències, gestors, etc. de recursos.
- Que l'ERM permeti la visualització d'informació de la llicència per part de l'usuari en l'eina de descoberta.

- Que l'ERM permeti identificar títols com a Bibliografia Recomanada i/o altres codificacions locals.
- Que els temps d'espera siguin mínims, o possibilitat d'immediatesa, en l'activació i/o actualització dels recursos (ERM).
- Que l'ERM permeti importar dades d'ús dels recursos electrònics amb standard COUNTER i protocol SUSHI.
- Que l'ERM permeti la consulta de les bases de dades de proveïdors, editorials i agregadors per poder importar dades.
- La facilitat d'incorporar nous recursos a la 'knowledge base'.

El licitador ha d'incloure en la seva oferta:

- Una descripció detallada de les característiques del seu sistema d'adquisicions i del mòdul ERM, fent èmfasi en tots els punts esmentats.

Funcions específiques per al CSUC

- El CSUC ha de poder gestionar també les funcionalitats d'adquisicions, gestió d'enllaços i ERM dels recursos consorciats.
- El sistema ha de ser prou flexible per permetre a les institucions i al CSUC decidir el que es comparteix i el que no (proveïdors, comandes, subscripcions i llicències).

S'entendrà com a millores:

- Que el sistema permeti la gestió, en un mateix procediment de compra, de grans fons o materials no bibliogràfics que acompanyen els documents.
- Que el sistema permeti guardar les dades econòmiques de cada exemplar com a dades locals de l'exemplar i només visibles per la institució posseïdora.

3.1.6. Respecte a les exportacions i importacions, llistats i estadístiques

El sistema ha de:

- Permetre que l'administrador del sistema pugui fer importacions i exportacions de dades de forma immediata i programades sense necessitat de suport per part de l'empresa. Vegeu els apartats funcionals 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4 i 3.1.5 per a més especificació en el tipus de dades.
- Oferir estadístiques del servei, tan pel que fa a les dades d'ús del sistema com pel que fa a la volumetria: quantitat de registres dels diferents tipus de dades, etc. Com a mínim hi ha d'haver estadístiques de préstec, catalogació, adquisicions, consultes dels usuaris, resolució d'enllaços i ús de les facetes. Aquestes estadístiques s'han de poder exportar en formats estàndards (vegeu Annex 9: Estàndards).
- Tenir la possibilitat de fer importacions, exportacions i estadístiques de forma individual a les institucions que formen el sistema.
- Donar accés al fitxer "log" de transaccions (en especial de préstec). Com a mínim en format de text delimitat, especificant els camps de tipus com: localització, tipus d'ítem, tipus d'usuari, etc.

S'entendrà com a millores:

- Que es puguin exportar totes les dades del sistema en formats oberts (CSV, html, XML, etc.).
- Que en el procés d'importació i exportació de dades es puguin aplicar canvis automàtics segons una lògica parametrizable.
- Que disposi d'un sistema de revisió de càrregues abans de l'aplicació definitiva.
- La possibilitat d'exportar transaccions (en especial de préstec).
- La versatilitat del sistema de planificació de tasques d'exportació i importació.
- Que el sistema d'estadístiques sigui parametrizable, complet i que es pugui desar o exportar fàcilment les dades històriques. I que aquesta parametrització ho sigui en quant a dates específiques com: un dia de l'any, el mateix dia de cada mes, "avui", tot el mes passat, etc.

El licitador ha d'incloure en la seva oferta:

- Una descripció detallada de les possibilitats d'importació i exportació de dades del sistema pel que fa al tipus de registres, conjunts, programació, canvis automàtics, etc. Vegeu els apartats funcionals 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4 i 3.1.5 per a més especificat en el tipus de dades que es volen importar o exportar.
- Un llistat que especifiqui quins llistats i informes es poden generar. Vegeu els apartats funcionals 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4 i 3.1.5 per a més especificat en el tipus d'informes que es demanen.
- Una descripció que especifiqui i detalli quines estadístiques genera: tipologia de dades i formats d'exportació.

3.1.7. Respecte a la gestió dels usuaris

En el sistema actual, cada institució fa ús de les dades personals dels seus usuaris al sistema de gestió bibliotecari per tal que l'usuari pugui reservar i renovar llibres, veure l'estat dels seus préstecs i personalitzar la cerca. Aquest ús es fa actualment via APIs o WS o via càrregues periòdiques depenent de la institució. D'altra banda, les biblioteques usen aquesta informació per gestionar els serveis de préstec (local i PUC) i per emetre reclamacions de documents vençuts.

El nou sistema compartit ha de permetre com a mínim totes aquestes funcionalitats. Per tant, necessitarà també tenir les dades de cada usuari (codi d'usuari, nom i cognoms, afiliació, tipus d'usuari, adreça postal, adreça electrònica, etc.). El sistema haurà de complir estrictament la LOPD, especialment pel que fa a la visualització i tractament d'aquestes dades per part d'altres biblioteques. Així doncs, la persona que operi el sistema veurà només les dades absolutament necessàries per dur a terme aquell servei (per exemple, per prestar un llibre: codi d'usuari i nom).

segu

El sistema ha de:

- Permetre gestionar les dades de cada usuari (codi d'usuari, nom i cognoms, afiliació, tipus d'usuari, adreça postal, adreça electrònica, etc.).

- Complir la LOPD, en especial ha de proveir un sistema de nivells d'accés a les dades, entre institucions i dins la mateixa institució segons els diferents perfils d'staff.
- Permetre la possibilitat que una persona estigui en el sistema diverses vegades en diferents rols i institucions (estudiant, professor, etc.).
- Poder-se integrar amb els LDAP corporatius de cada institució, com a mínim en les operacions d'alta i baixa.
- Ser compatible amb diferents sistemes SSO (Single Sign On) i estàndards com CAS, SAML2, Shibboleth, OAuth, OpenID, etc. (vegeu Annex 8: Estàndards).
- Permetre a cada institució la gestió autònoma dels seus usuaris.
- Permetre la càrrega massiva d'usuaris (altes i modificacions), càrregues i sincronitzacions periòdiques.
- S'han de poder fer actualitzacions online a través de APIs i WS sobre els registres d'usuari.

S'entendrà com a millores:

- La possibilitat de poder afegir camps específics en els registres d'usuari.
- La possibilitat de poder ser compatible amb diferents sistemes SSO alhora.
- L'accés a les dades de gestió (permisos, grups, etc.) dels LDAP corporatius.

El licitador ha d'incloure en la seva oferta:

- Una descripció de les capacitats de gestió i aprovisionament d'usuaris.
- Una especificació dels sistemes SSO amb els quals és compatible i el nivell de granularitat on s'aplica
- Una llistat dels camps del registre d'usuari especificant quins són clau per al funcionament general.
- Funcionalitats de l'API i WS que permeten actualitzacions online de registres d'usuari.

3.1.8. Respecte al magatzem GEPA

El GEPA és un magatzem cooperatiu de documents de baix ús, que gestiona una col·lecció cooperativa formada a través de successives càrregues de documentació de les institucions del CSUC.

El sistema ha de:

- Facilitar la gestió dels documents emmagatzemats que poden ser tant monografies com publicacions en sèrie.
- Fer accessibles (per la consulta i l'ús), a través de l'eina de descoberta, tots els documents del GEPA.
- Permetre incloure a cada registre d'exemplar i de fons dels documents dipositats al GEPA, el codi topogràfic alfanumèric que determina la situació exacta de la caixa (on s'emmagatzema el document).
- Permetre incloure en els registres d'exemplar el codi de barres original del document, el codi de la càrrega, conservació i institució propietària d'origen així com els codis adequats per determinar la seva disponibilitat o no per al préstec.
- Permetre incloure en els registres de fons, el codi de la càrrega, conservació i institució propietària d'origen.
- Facilitar la gestió del préstec dels documents.
- Indicar en tot moment on es troba físicament cada document (per enviar, en préstec, retornant-se, etc.).

S'entendrà com a millores:

- Que el sistema permeti la gestió d'inventari. La finalitat d'aquest inventari és la de controlar tant els espais d'emmagatzematge dels mòduls del GEPA, com les caixes on es guarden els documents.

El licitador ha d'incloure en la seva oferta:

- Un llistat d'altres magatzems cooperatius que tinguin el mateix producte, amb la descripció detallada dels processos que s'hi realitzen, i amb la data en què el sistema ha estat implementat.
- Una proposta de gestió bibliogràfica i de préstec per al GEPA,
- Una descripció de les funcions de gestió d'inventari, si fos el cas.

3.1.9. Respecte a la interacció amb sistemes externs

El sistema ha de:

- Tenir compatibilitat amb màquines d'autopréstec (vegeu Annex 11: Màquines d'autopréstec) a través de protocol SIP o NCIP.
- Tenir compatibilitat amb tecnologia RFID i específicament amb MIFARE i MIFARE DESFIRE.
- Tenir la possibilitat d'interoperar amb sistemes de gestió econòmica (p.e. SAP, ORACLE Financials , etc) o en el seu defecte, possibilitat de generar fitxers importables a aquestes aplicacions directament i a través de APIs, WS i formats estàndards com XML, JSON, etc

S'entendrà com a millores:

- La integració amb repositoris (Dspace, CONTENTdm, Invenio, Fedora, etc.)
- La integració amb sistemes CRIS (Current Research Information Systems).
- La integració amb plataformes docents (Sakai, Moodle, etc).
- Altres possibilitats d'integració amb aplicacions externes interessants per les universitats.

El licitador ha d'incloure en la seva oferta:

- Una descripció de les funcionalitats del sistema amb la tecnologia RFID.
- Una descripció de la integració amb els sistemes de gestió econòmica i especificar quins.
- Un llistat dels serveis que el sistema pot oferir a través de màquines d'autopréstec.
- Una descripció de la integració amb repositoris, sistemes CRIS i plataformes docents, si aplica.
- Una descripció completa dels mecanismes d'integració amb altres aplicacions externes.

3.2. Pel que fa a l'eina de descoberta (discovery tool)

Les institucions del CSUC volen tenir una eina de descoberta que permeti a l'usuari cercar d'una manera fàcil i ràpida tot el fons tant en paper com en electrònic. El resultat de la cerca ha de mostrar a l'usuari la disponibilitat d'aquell recurs (si el llibre està prestat o no i si hi ha accés al recurs electrònic o no) i ha de permetre el refinament a partir de facetes.

3.2.1. Funcions bàsiques del sistema

3.2.1.1. Condicions bàsiques de cerca

Per cada institució, aquesta eina ha de poder buscar com a mínim a:

- El catàleg de la biblioteca.
- La majoria de recursos electrònics als que té accés la biblioteca (vegeu Annex 7: Recursos electrònics).
- Els repositoris locals i consorciats de la biblioteca (vegeu Annex 4: Bases de dades i repositoris digitals).
- El catàleg WorldCat d'OCLC

A aquestes condicions imprescindibles que ha de complir una eina de descoberta s'hi han d'afegir també les següents:

- Les cerques s'han de dur a terme a través d'una caixa de cerca única.
- Les cerques tant a recursos electrònics com als repositoris s'han de realitzar a través d'un índex creat off-line i mai a través d'una cerca federada.
- Ha d'existir la possibilitat d'ampliar la cerca a diferents nivells seguint l'estructura organitzativa del CSUC (biblioteca, institució, consorci).
- La interfície d'usuari ha de ser multilingüe, com a mínim amb aquests 3 idiomes definits: català, castellà i anglès.
- Ha d'existir un espai personal de l'usuari amb connexió als diferents sistemes d'autenticació de les institucions pertanyents al CSUC respectant la normativa vigent sobre protecció de dades. Des d'aquest espai l'usuari haurà de poder realitzar transaccions de préstec.
- Que el discovery tingui l'opció de cerca per índexs, com en els OPACs (per exemple autor, matèria, títol...).
- Que l'enllaç amb el catàleg sigui en temps real i automatitzat.

3.2.1.2. Respecte a la interfície d'usuari

- Que la interfície d'usuari sigui consultable amb qualsevol tipus de pantalla i dispositiu (mòbil, tauleta, etc.).
- Que l'eina sigui usable. És a dir, que sigui flexible, fàcil d'aprendre i robusta.

3.2.1.3. Respecte al contingut

- Que pugui incloure recursos-e locals de la biblioteca i que sigui possible fer peticions per incloure nous recursos dins l'índex global.
- Que contempli la possibilitat d'indexar altres fonts d'informació, com ara pàgines web.
- Que la cerca cobreixi tant els recursos contractats consorciadament, els contractats localment i els recursos d'accés lliure com DOAJ i el catàleg WorldCat d'OCLC.

3.2.1.4. Respecte a les característiques del programari

- La capacitat de modificació de la prioritat en l'aparició de recursos (*relevance ranking*), per institució.
- L'existència de l'opció d'assistència a la consulta. Conegut com a “*did you mean?*”.
- L'existència de facetes i possibilitat de definir-ne de noves. Com a mínim, facetes per autor, matèria, proveïdor, idioma, ubicació, bibliografia recomanada, any, text complet, i cerca avançada per combinació de dos o més criteris.
- Que disposi d'eines i funcionalitats 2.0, com ara RSS, tags, addició de comentaris, integració amb xarxes socials, etc.
- Que s'integri amb productes d'enriquiment del contingut (per exemple: Syndetic Solutions, Library Thing, etc.)
- Que l'usuari pugui veure en el discovery dades sobre les llicències d'ús.

S'entendrà com a millores:

- Una alta qualitat de les metadades indexades en l'index de cerca de recursos electrònics.
- La freqüència i facilitat d'actualització de les metadades.
- La possibilitat d'agrupar totes les versions de la mateixa obra. Funcionalitat coneguda com a FRBR.
- La màxima integració amb altres sistemes com gestors bibliogràfics, sobretot Mendeley.
- La màxima integració entre l'eina de descoberta, el catàleg i l'ERM, optimitzant al màxim els fluxes de treball dels administradors. La capacitat de recol·lectar estadístiques en format COUNTER dels proveïdors de recursos electrònics mitjançant el protocol SUSHI.
- La capacitat de generar les pròpies estadístiques de l'eina.

3.2.2. Funcions específiques per al CSUC

- Hi ha d'haver una eina de descoberta per cada institució, una de general per al CSUC, i a més, una per cada col·lecció o biblioteca relacionada a l'Annex 6: Altres col·leccions amb eina de descoberta.
- Es vol que l'eina de descoberta cerqui el màxim nombre de recursos de les institucions del CSUC: catàlegs, repositoris, recursos electrònics consorciats i contractats per les institucions.
- La interfície d'usuari ha de poder ser configurable per adaptar-se a cada una de les diferents imatges institucionals dels membres del CSUC (logos, enllaços a la biblioteca, avisos legals, etc.)
- El conjunt de cerca ha de ser configurable independentment per cada institució.

El licitador ha d'incloure en la seva oferta:

- La descripció de les condicions temporals i tècniques per a la inclusió de recursos locals en el futur.
- El quadre resum amb els estàndars que compleix el producte respecte a l'eina de descoberta (vegeu Annex 9: Estàndards).
- Un llistat amb els formats d'ingesta de continguts suportats.
- Un llistat detallat d'altres institucions que tenen el mateix producte i quan temps fa que el tenen.

- El quadre resum 'Llistat de valoracions de les eines de descoberta' omplert segons les característiques del seu sistema (vegeu Annex 12: Llistat de valoracions de les eines de descoberta).
- El quadre resum omplert sobre la cobertura dels recursos electrònics, consorciats i locals, que el seu sistema ofereix (vegeu Annex 7: Recursos electrònics).

3.3. Pel que fa a la modalitat de servei

A diferència de l'estat actual en que el CSUC gestiona una infraestructura informàtica local per als seus membres consorciats, es vol que el nou proveïdor del servei ofereixi una solució funcional de gestió bibliotecària amb un hosting administrat, que inclogui els nivells de maquinari (hardware), SO, Middleware i versions de l'aplicatiu.

En qualsevol cas, la propietat de les dades d'aquest Sistema Compartit, continua sent del CSUC i aquestes dades mai podran utilitzar-se per altres finalitats.

3.3.1. Condicions tècniques

3.3.1.1. Aspectes generals

- Les empreses subcontractades hauran de complir l'estàndard ISO 27001:2005 o ISO 27001:2013
- El servei ha de disposar d'un sistema de monitorització de l'estat del servei i de les dades i de la possibilitat de consulta per part de les institucions.
- El sistema ha de garantir que, sota demanda, les dades emmagatzemades al sistema podran ser recuperades per les institucions, que es disposa de processos de retorn per facilitar aquest procés i que posteriorment el proveïdor les eliminarà en compliment de la legalitat vigent a la Unió Europea
- El proveïdor s'ha de fer càrrec de tots els canvis de versions i pegats dels aplicatius així com de tota la gestió i administració de la infraestructura i del servei.
- El procediment per l'aplicació de canvis en el sistema ha de ser de manera acordada amb les institucions.
- Hi ha d'haver la possibilitat de monitoritzar la disponibilitat i el rendiment del sistema des d'eines estàndard de monitorització de les institucions.
- S'ha de disposar de la monitorització dels canvis administratius en un fitxer de log amb una antiguitat mínima de dos mesos.
- La documentació d'accés ha d'estar regulada per un firewall i documentada. Aquesta documentació ha d'estar a disposició del CSUC.
- Ha de disposar de mètodes per assegurar l'esborrat total de certes dades a petició del staff (Data eradication o data erasure).

S'entendrà com a millores:

- Que l'empresa estigui certificada per la Cloud Security Alliance (CSA).

3.3.2.2. Acord de Nivell de Servei (ANS)

- El proveïdor haurà d'oferir un ANS (Acord de Nivell de Servei, en anglès *Service Level Agreement, SLA*) especificant, com a mínim, el “*uptime*”, el temps de resposta a incidents i el seu escalat i el tipus i temps de monitorització i els indicadors RTO i RPO segons el que s'especifica a l'apartat “6 Qualitat de Servei ».
- En aquest ANS, el proveïdor ha d'oferir la garantia de continuïtat de, com a mínim, el 99,5% del temps.

S'entendrà com a millores:

- Les millores en la garantia de disponibilitat del sistema i ANS.
- Que el proveïdor tingui mecanismes documentats i certificats de manteniment del servei en cas d'incidències greus en les seves infraestructures (vegeu apartat 6: Qualitat del Servei).
- La possibilitat d'oferir serveis via SPML.

3.3.2. Documentació

El licitador ha d'incloure en la seva oferta:

- L'Acord de Nivell de Servei (ANS) que oferirà al CSUC.
- Descripció dels temps de resposta i dels temps de resolució davant d'incidències i peticions amb la tipificació d'aquestes en funció de la seva gravetat i afectació.
- Informació de qui presta el servei, si hi ha subcontractació, amb qui i quin tipus de servei dóna.
- Una descripció completa del tipus d'infraestructura i els controls d'accés lògics i físics.
- Descripció del procediment de canvis de versió i pegats de l'aplicació.
- Una descripció de les polítiques de seguretat, confidencialitat i integritat de les dades.
- El pla de continuïtat del servei i recuperació en cas d'incidències greus especificant indicadors com RTO i RPO (vegeu apartat 6 Qualitat del Servei). Una descripció del procés de retorn de les dades i possibles costos associats en cas de finalització del contracte.
- Un document que especifiqui el percentatge de temps de servei (*uptime*) de l'últim any.
- El procediment de notificació de canvis o incidències.

4. Migració

- La implementació de la migració es farà en diferents fases, començant per l'eina de descoberta.
- El procés de migració dels diferents catàlegs a una sola base de dades i a un sol registre bibliogràfic, com a mínim, inclourà les dades dels registres bibliogràfics, d'autoritat, d'exemplar, de fons, d'usuari, estats dels registres, transaccions de circulació, dades d'adquisicions (registres de comanda, proveïdors, subscripcions...) i recursos electrònics.
- El sistema ha de permetre la importació dels actuals registres de fons del magatzem GEPA (adaptació ad-hoc de MARC 21) que actualment s'usen per gestionar el fons i convertir-los en registres d'exemplar o de fons segons el cas.
- La planificació de la migració s'haurà de realitzar de forma conjunta amb les institucions.
- El sistema ha de permetre treballar en paral·lel amb els sistemes antics fins que s'hagi fet tota la migració i també durant un temps, després de la migració.
- El nou sistema s'haurà d'adaptar per tal de no haver de canviar els codis existents tant pel que fa als documents com pel que fa al carnet dels usuaris.
- Respecte a la creació del registre inicial únic:
 - La creació dels registres bibliogràfics inicials del sistema compartit es farà en base als registres més complets.
 - Es considera que els registres més complets són els registres del catàleg local de la BC amb nivell "blanc" i els marcats com a Bibliografia nacional de Catalunya. Aquests seran doncs, registres inicials del sistema compartit. D'aquests hi podria haver excepcions per a algun conjunt de registres que la BC i el CSUC estudiaran prèviament (p. ex.: reimpressions catalogades en registres separats).
 - Els registres bibliogràfics de fons antic de la UB amb nivell "blanc" seran també registres inicials sempre que no incloguin la localització BC.
 - Per als altres registres, els registres inicials seran els registres del CCUC.
 - Els registres inicials s'enriquiran amb els camps dels registres locals que cada institució proposi (sempre que no hi hagi algun impediment normatiu o tècnic) marcats com a informació local. Un exemple són les matèries en anglès que indexa la UOC. Encara que els registres de la UOC no siguin els registres inicials, totes les matèries en anglès s'afegiran al registre inicial.
 - En els registres inicials s'hi afegirà també els registres de comanda, d'exemplar i de fons de totes les institucions.
- El sistema haurà de permetre la migració de dades d'SFX (dades de disponibilitat de la col·lecció de recursos digitals).
- La formació sobre el funcionament i la configuració del sistema s'ha de realitzar a Catalunya.
- La documentació sobre cada nova versió ha d'estar disponible i actualitzada.

S'entendrà com a millores:

- Poder migrar la informació de plantilles locals com les de catalogació i holdings, la informació de les "kardex" de les publicacions en sèrie, dades temporals com els estats dels exemplars, reserves, historial de préstec i altres transaccions de préstec, de cada institució.
- Que la formació i la documentació es faci en català o castellà.

El licitador ha d'incloure en la seva oferta:

- Una proposta sobre el procés de migració, fases, calendari i formació per a una organització com el CSUC.
- Descripcions d'experiències en la migració de dades provinents de sistemes Millennium d'Innovative Interfaces, i d'SFX i Metalib d'ExLibris.
- Descriure com ajuntarà, en la creació del registre inicial, els registres bibliogràfics sense perdre les dades locals de cada institució.
- Com se solucionaran els duplicats de codis de barra de registres d'exemplar, i usuaris de les diferents institucions.
- Com se solucionarà quan pel mateix registre d'autoritat hi ha 2 registres, un per a l'índex d'autor i l'altre per a l'índex de matèria.

5. Condicions d'execució del servei

Aquest apartat descriu els requeriments d'execució del servei que s'han de tenir en compte en tots els serveis.

5.1. Horaris

En relació a l'assistència tècnica, operació i manteniment dels serveis el proveïdor haurà de cobrir els horaris descrits a continuació:

- El servei de notificació i de resolució d'incidències haurà d'estar disponible en horari 24x7.
- El servei d'atenció a queixes i consultes haurà d'estar disponible en horari 12x5, de 8:00 a 20:00 de dilluns a divendres (ambdós inclosos).

Per a dur a terme les tasques corresponents a la gestió de peticions, canvis i problemes que no provoquin una interrupció en el funcionament del servei es considera l'horari 12x5 (segons la descripció anterior), si bé aquestes podran executar-se fora d'aquest horari a criteri del proveïdor i d'acord amb els nivells de servei contractats.

En el cas d'actuacions que impliquin la interrupció del servei, el proveïdor haurà d'oferir a l'usuari l'opció de dur-les a terme fora de l'horari 12x5 esmentat.

Els canals d'accés (suport a peticions d'alta, baixa o modificació dels serveis, notificació i resolució d'incidències, queixes i consultes, etc.) indicats anteriorment es descriuen abastament a l'apartat "5.5. Canals d'accés al servei".

5.2. Finestres de manteniment

Cas de ser necessària alguna actuació que requereixi l'aturada del servei, aquesta es notificarà a les institucions amb la suficient antelació per causar els menors inconvenients possibles.

Les finestres de manteniment es planificaran fora de l'horari 12x5 (segons la definició anterior) o seran consensuades amb el CSUC.

5.3. Formació a usuaris i tècnics

L'empresa adjudicatària haurà d'incloure a la seva proposta un pla de formació al personal responsable del CSUC i de les institucions en la gestió dels serveis contractats, per tal de facilitar l'ús del gestor de biblioteques i reduir les incidències.

Aquest pla haurà d'anar recolzat per tots els mitjans necessaris per obtenir els objectius esmentats, com ara pàgines web, manuals d'instruccions, etc., que caldrà mantenir actualitzats durant el període de vigència del contracte.

Ja que una solució d'aquest tipus comporta un canvi important en la forma de prestació del servei, les empreses licitadores, hauran d'incloure en la proposta un pla de migració, tal com s'indica a l'apartat 4. Migració, que haurà d'incloure un apartat específic per a la formació de

l'staff implicat del CSUC (sigui individualment o en la forma de formació de formadors) i de les que fan referència a l'accés i l'ús dels serveis i al funcionament de les plataformes de monitorització i de gestió de peticions i d'incidències.

5.4. Recursos

El proveïdor ha de disposar dels recursos tècnics, humans i econòmics per la correcta prestació dels serveis objecte d'aquest document, així com de la seva evolució tecnològica d'acord amb les tendències del mercat.

El proveïdor haurà d'adquirir i mantenir les llicències de programari que siguin necessàries per a la prestació del servei.

5.5. Canals d'accés al servei d'assistència tècnica, operació i manteniment

El proveïdor haurà de facilitar els canals, plataformes i mecanismes adients per a una correcta gestió de les peticions, de les incidències i de les queixes i consultes.

Aquestes canals han de permetre el registre, tipificació, seguiment i escalat de les peticions, les incidències i les queixes i consultes segons els procediments indicats a la proposta del proveïdor.

En aquesta línia, el proveïdor ha de facilitar diversos canals de comunicació que permetin centralitzar les peticions i incidències que els usuaris hagin d'adreçar al servei. Aquests canals han de ser com a mínim:

- Atenció telefònica: El proveïdor facilitarà un número telefònic de contacte.
- Correu electrònic: El proveïdor facilitarà una adreça electrònica de contacte específica.
- Aplicació de gestió via web: El proveïdor proporcionarà un accés remot i segur a un sistema de gestió que permeti com a mínim incorporar peticions de servei (alta, baixa o modificació), notificar incidències i comunicar queixes i consultes, així i com fer-ne el seguiment oportú. L'eina facilitada pel proveïdor ha de poder ser multiusuari, preservant la confidencialitat de la informació.

5.6. Contingència

Els licitadors han de presentar de forma separada i concreta, dins de la proposta tècnica, el Pla de Contingència del servei de que disposa en cas de desastre o qualsevol causa que impossibiliti la prestació total o parcial dels serveis objecte d'aquesta licitació.

Aquest Pla de Contingència del servei ha d'especificar els mecanismes i sistemes a aplicar, així com definir els diferents graus d'emergències i els moments en els quals es posen en marxa aquests mecanismes.

Dins d'aquest pla de contingència, el proveïdor haurà d'indicar els procediments per passar a prestar el servei de forma alternativa.

Es pren com a model de referència per avaluar els Plans de Contingència i Continuïtat de Negoci el conjunt de bones pràctiques contingudes en la norma BS25999-1:2007.

Fase de devolució del servei

Els licitadors hauran d'incloure un pla genèric de devolució del servei que descrigui les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades per cadascuna de les parts, i que inclogui els termes i condicions en què es realitzarà.

En cas de cessament o finalització del contracte, el proveïdor estarà obligat a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per al CSUC.

El pla de devolució haurà de complir, com a mínim, els següents principis i continguts:

- El termini d'execució serà d'entre 1 i 3 mesos des de la finalització del contracte ja sigui per haver exhaurit el termini o per cancel·lació anticipada.
- L'accés a la informació, la documentació i altre material utilitzat en la provisió del servei.
- L'adjudicatari haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència al CSUC, o a terceres parts designades per aquest, de serveis subcontractats, garanties o contractes de manteniment existents fins al moment de la terminació en els mateixos termes pactats amb els adjudicataris d'aquests.
- Durant el període de devolució, l'adjudicatari ha de continuar prestant els serveis amb els nivell de qualitat pactats, fins al moment en què el servei estigui operatiu a la nova infraestructura. El pla de devolució no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.
- El proveïdor haurà de prestar als usuaris serveis d'assistència addicionals durant almenys els 3 mesos posteriors a la devolució del servei, en cas de ser sol·licitats.

6. Qualitat del servei

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'acord de nivell de servei (ANS), per tal de definir els indicadors i els nivells exigits i establir una base objectiva per mesurar la qualitat dels servei prestat.

El CSUC pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau de satisfacció elevat per part de les institucions. Per aquest motiu es defineix una estructura d'ANS basada en l'establiment d'indicadors sobre els serveis prestats, de manera que el CSUC pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i que el proveïdor tingui una base per a la correcció de les eventuais desviacions en la prestació, i per a l'evolució dels seus processos i organització.

El CSUC realitzarà el seguiment de la qualitat del servei i avaluarà periòdicament el servei prestat pel proveïdor.

Per poder avaluar la qualitat del servei, el proveïdor haurà de facilitar i mantenir informes d'activitat i indicadors de servei.

6.1. Mesura dels nivells de servei

La revisió de la qualitat del servei es realitzarà mensualment mitjançant l'informe de seguiment dels serveis que es lliurarà mensualment i amb la participació dels representants del proveïdor.

Els nivells de servei es determinaran en base a un sistema automàtic de mesures que comprovarà a intervals regulars els paràmetres necessaris. El proveïdor presentarà en la seva oferta aquest sistema de mesures i el seu funcionament.

Definicions:

- **RPO** (Recovery Point Objective) indica l'antiguitat màxima de les dades o de la configuració del servei susceptibles de perdre's en cas de desastre del servei.
- **L'RTO** (Recovery Time Objective) indica el temps de recuperació de dades o de configuració del servei en base a la restauració des d'una còpia de seguretat.

6.2. Acords de nivell de servei

És responsabilitat del proveïdor el monitoratge de tots els elements necessaris per assegurar el correcte funcionament del servei d'acord amb l'abast del mateix.

6.2.1. Indicadors

En particular, es recolliran els següents indicadors:

- **Disponibilitat del servei:**

Quantitat mensual de temps (en hores) que el servei ha estat disponible per ser utilitzat.

El temps d'indisponibilitat serà només aquell en que l'usuari no tingui a la seva disposició i en funcionament el servei en condicions de poder ser operat. Com a mínim es considerarà que el servei no està en condicions de poder ser operat sempre que hi hagi una incidència de caràcter crític oberta.

Els temps d'aturada corresponents a finestres de manteniment no es comptabilitzaran en el càlcul de la disponibilitat.

- **Nombre i finestres de manteniment:**

Nombre d'aturades del servei per manteniment, i nombre d'hores d'afectació al servei corresponent a cada aturada.

Respecte a aquests indicadors, a més, es mesurarà el nombre d'ocasions en què no s'hagin complert els objectius definits a l'apartat "5.2. Finestres de manteniment".

- **Disponibilitat horària de suport:**

Es comptabilitzarà el nombre de vegades que el servei no hagi estat disponible segons l'horari establert a l'apartat "5.1. Horaris".

- **Contingència:**

En cas de contingència, s'especifiquen els seus objectius RTO (Recovery Time Objective) i RPO (Recovery Point Objective).

Aquests paràmetres (RTO i RPO) hauran de ser mesurats adientment en cada ocasió en que calgui activar el pla de contingència corresponent.

Respecte a aquests indicadors, a més, es mesurarà el nombre d'ocasions en que no s'hagin complert els objectius definits a l'ANS.

- **Nombre i temps de resolució de queixes i consultes:**

Es comptabilitzaran (per separat) el nombre de peticions, queixes i consultes rebudes per part de les institucions.

Adicionalment, es mesurarà en cada ocasió el temps transcorregut des de la comunicació formal per part del staff fins a l'obtenció del resultat adequat, és a dir, el temps transcorregut entre la comunicació d'una queixa o d'una consulta, i la resposta per part del proveïdor.

Respecte a aquest indicador, a més, es comptabilitzarà el nombre d'ocasions en que no s'hagin complert els objectius definits a l'ANS.

- **Nombre i temps de resolució d'incidències:**

Es comptabilitzaran el nombre d'incidències que afectin al servei, desglossades segons la tipologia de la incidència (crítica o no crítica) d'acord amb l'apartat "

7.1. Definicions".

A més, es mesurarà per a cada incidència el temps transcorregut entre la comunicació formal per part del staff (o la detecció per part d'eines proactives del propi proveïdor) i la resolució de la mateixa ja sigui de forma provisional o definitiva.

Respecte a aquests indicadors, a més, es mesurarà el nombre d'ocasions en que no s'hagin complert els objectius definits a l'ANS.

De forma anàloga es procedirà a calcular els indicadors globals per al seguiment de la qualitat de la totalitat dels serveis del contracte.

Aquests indicadors es corresponen amb els indicadors definits a l'aparat anterior (per als usuaris).

6.2.2. Presentació dels indicadors

El proveïdor proporcionarà i mantindrà un portal web per a que les institucions puguin, de forma remota i segura, visualitzar de forma gràfica l'evolució (per al període indicat per l'staff) dels indicadors mensuals relatius al servei.

Aquest portal ha de ser multiusuari, preservant la confidencialitat de la informació en cada cas.

El CSUC haurà de poder visualitzar tota la informació, la seva en tant que staff, i la de qualsevol altra institució.

6.2.3. Nivells de servei objectiu

A continuació es presenten els nivells de servei objectiu dels diferents indicadors:

- Disponibilitat mensual del servei >99,5%
- Resolució d'incidències crítiques <1 hora
- Resolució d'incidències no crítiques <3 hores
- RTO < 1dia
- RPO < 1 dia
- Disponibilitat horària de suport >95%

Cal tenir en compte les següents consideracions addicionals:

- Tots els objectius de temps i els períodes esmentats, han de considerar-se dins de l'horari del servei, excloent (en el cas de que existeixin) les finestres de manteniment.
- La degradació admesa en el servei en cas de contingència és de com a màxim 50% del rendiment (excepte que s'indiqui una altra cosa) durant un període d'1 dia.

6.3. Proves de contingència

El proveïdor ha d'incloure dins de la seva proposta com a mínim una prova i assaig anual per verificar el RTO i RPO del servei contractat.

Aquestes proves es portaran a terme de forma coordinada entre el proveïdor, el CSUC i les institucions.

Dins de la proposta tècnica, caldrà detallar cadascuna d'aquestes proves i el resultat que se n'espera obtenir.

6.4. Informes d'activitat

El proveïdor haurà de facilitar a les institucions la documentació i els següents informes de control i seguiment relatius a la prestació del servei:

- Indicadors d'activitat dels serveis.
- Acords de nivell del servei.

6.4.1. Informe de queixes i consultes rebudes

En proveïdor haurà de fer una relació mensual del nombre de queixes i consultes especificant-ho per separat.

En el cas de les queixes caldrà proporcionar al CSUC una descripció detallada de la queixa, l'staff que les ha creat, les accions temporalitzades dutes a terme, i si s'escau el servei a què fa referència, la resolució.

6.4.2. Incidències dels serveis

Per a cada un dels serveis prestats el proveïdor ha de proposar i documentar una relació dels indicadors representatius de les incidències del servei a ser monitoritzats i mostrats. Aquesta informació s'haurà de lliurar al CSUC com a part de l'oferta.

En particular, quan apliqui, també caldrà incloure els següents indicadors:

- Nombre d'incidències rebudes.
- Nombre d'incidències resoltes pel suport de primer nivell.
- Nombre d'incidències no resoltes dins dels terminis establerts pels ANS.
- Durada de les incidències: temps mínim, màxim i mitjana.
- Temps de resolució: mínim, màxim i mitjana.
- Nombre d'incidències reclamades (reobertes) per l'staff.
- Nombre d'incidències que han derivat en un problema.

A més dels desglossaments anteriorment esmentats també caldrà mostrar aquests indicadors desglossats segons la seva criticitat (incidència crítica o no crítica) i estat (tancada o oberta) de la incidència.

En el cas de les incidències crítiques a més caldrà proporcionar:

- Una descripció resumida de la incidència.
- Les institucions afectades.
- Les accions temporalitzades dutes a terme.
- Els motius que l'han ocasionat.
- La resolució, si s'escau, i les accions preventives/correctives corresponents.

Si el CSUC ho considera necessari el proveïdor haurà de lliurar-li tots els detalls de la incidència.

6.4.3. Informe de situació i millora

Aquest informe realitzarà una anàlisi d'aquelles situacions, tendències detectades o problemàtiques comunes que durant el desenvolupament del servei hagin pogut ser identificades pels gestors del servei del proveïdor, detallant aquelles recomanacions i millores que, per al bon funcionament o restabliment del fet detectat, creguin necessàries.

6.5. Auditoria de qualitat

El CSUC podrà auditar que l'adjudicatari vetlla per la qualitat del seu servei.

Es contemplen dos tipus d'auditories de qualitat:

- a) **Auditoria de qualitat periòdica/planificada:** el CSUC podrà sol·licitar realitzar auditories de qualitat de manera periòdica. En condicions normals de funcionament dels serveis no es durà a terme més d'una auditoria de qualitat anual.
- b) **Auditoria sobrevinguda:** addicionalment el CSUC podrà efectuar més auditories que les previstes respecte el servei que s'està prestant.

Les auditories estaran orientades a verificar els requisits de qualitat del servei per tal de detectar anomalies, com per exemple, l'incompliment dels ANS; així com a la verificació de compliment de les normatives tal com s'indica al PCAP.

En tots aquells casos en què el CSUC decideixi la realització d'una auditoria a les instal·lacions de l'adjudicatari, aquest haurà de garantir al CSUC l'accés total, incondicional i irrevocable als documents existents que estiguin relacionats amb les prestacions dels serveis. L'adjudicatari també proporcionarà l'assistència i la informació que requereixin les auditories, sense càrrec addicional per al CSUC.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'adjudicatari del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria les parts revisaran les desviacions i/o observacions detectades, proposant el proveïdor un pla d'acció per tal de corregir-les. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'adjudicatari, d'acord amb el calendari establert en aquest pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. El CSUC podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

7. Model de relació i gestió per a la prestació dels serveis

En aquest apartat s'estableix el model de la relació entre els diferents implicats: el client (CSUC), les institucions i el proveïdor.

7.1. Definicions

Amb l'objectiu d'establir un marc comú de referència que permeti una major comprensió del text i del seu abast, es presenten les següents definicions:

- **Consultes i queixes:** Són aquelles comunicacions que l'staff s'adreça al proveïdor per sol·licitar informació o assessorament o per expressar alguna queixa en relació amb el servei.
- **Notificació d'incidències:** Són aquelles comunicacions que tenen com a finalitat notificar una incidència, per restaurar o prevenir la interrupció, degradació, mal funcionament o qualitat del servei.

Una **incidència** és un esdeveniment que no és part de l'operació estàndard i que causa o pot causar una interrupció o una reducció en la qualitat del servei i la productivitat del client. Les incidències poden ser de nivell crític o no crític.

A efectes d'aquest projecte es considera que una incidència és crítica quan es compleixi qualsevol de les següents condicions:

- Produeixi alguna disfunció que deixi un o diversos serveis en estat no operatiu, totalment o parcialment.
- Produeixi una degradació del rendiment del servei superior al 30%. El terme “degradació” es pot definir, per exemple, com l'augment en els temps de resposta d'aquest servei enfront els valors de referència mesurats en la fase d'operació.
- **Problemes:** Són aquelles causes d'una o més incidències, que normalment no es troben en el procés de resolució d'incidències, centrat en la restauració del servei. Els problemes han de ser tractats pel proveïdor, que ha de disposar de processos de gestió de problemes.

D'acord amb les definicions anteriors, la interacció entre les institucions i/o el client amb el proveïdor es basarà usualment en sol·licituds que podran ser identificables com a notificació d'incidències o comunicacions de queixes i consultes.

7.2. Model de la relació

El model de la relació defineix les funcions i responsabilitats del proveïdor, de les institucions i del client (CSUC). Dins aquest model de relació s'acordaran el contingut i el nivell de la prestació dels serveis, i es realitzarà el seguiment oportú en els aspectes estratègics, contractuals i operatius.

Estructura de responsabilitats

Els serveis objecte del present document han de ser proporcionats en la seva totalitat amb els recursos humans propis del proveïdor (o dels seus contractistes autoritzats, d'acord amb allò especificat a les clàusules administratives). Aquests han de comptar amb la qualificació necessària per a la prestació dels serveis.

El proveïdor haurà d'incloure a la seva proposta una descripció acurada del personal que posarà a disposició del client i de les institucions en relació a la prestació i a la gestió dels serveis objecte del present document, juntament amb les funcions que aquests realitzaran.

Els equips que com a mínim cal incloure són:

- **Responsable del contracte:** És la figura de referència entre el CSUC i el proveïdor i el darrer responsable de la prestació del conjunt de serveis. Aquesta figura es mantindrà durant tota la vida del contracte, en la gestió comercial, durant la provisió del servei i fins a la devolució del mateix. Ha de garantir l'existència dels mecanismes de relació en la seva organització per portar a terme l'execució de contracte entre el CSUC i el proveïdor. En cas que es produeixin canvis en l'abast o cost dels serveis que impliquin una modificació contractual, és el responsable de vehicular-la.
- **Responsable del servei global:** Responsable de garantir que la prestació de tots els serveis es realitzi de manera eficaç, coordinada i donant compliment a les normatives i requeriments establerts en el contracte.
 - Seguir el seguiment global de tots els serveis subministrats.
 - Gestionar els llocs claus del proveïdor en la seva relació amb el client i les institucions.
 - Assegurar l'alineament operatiu del proveïdor amb el client i els usuaris.
 - Garantir el compliment del model de qualitat i seguretat establert.
- **Responsable de qualitat:** Responsable de garantir que els serveis prestats es realitzen d'acord amb els objectius de qualitat requerits i la seva relació amb el compliment dels acords de nivell de servei (ANS) establerts en el contracte.
 - Assegurar la implementació del model de qualitat en els serveis prestats.
 - Assegurar l'existència d'un pla de qualitat serveis.
 - Verificar l'execució del control de la qualitat.
 - Impulsar iniciatives de millora continua en la qualitat dels serveis.
 - Donar suport a les auditories de qualitat i realització dels informes de qualitat requerits.
 - Assegurar la informació regular al CSUC i als usuaris segons els terminis marcats, de tot allò relacionat amb l'ANS (incidents, mesures correctores, riscos, nous projectes, iniciatives, etc...).
- **Responsable de seguretat:** Responsable de:
 - Garantir que tots els serveis prestats pel proveïdor es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts i seguint la normativa de seguretat vigent.
 - Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives, i jurídiques), així com les directrius en matèria de seguretat establertes.
 - Que tot el personal de l'adjudicatari que prestarà els serveis, segueixi un pla de conscienciació i formació de seguretat, fent èmfasi en el marc normatiu establert i els procediments de seguretat que li siguin d'aplicació.

- Assegurar la informació regular al client i als usuaris, segons els terminis marcats, de tot allò relacionat amb la seguretat (incidents, mesures correctores, riscos, nous projectes, iniciatives, etc.).
- Assegurar que tot el personal del proveïdor que hagi de tractar dades o sistemes de tractament de dades de nivell sensible o superior signin un Acord de Confidencialitat Individual. El CSUC podrà auditar aquest aspecte.
- **Responsable de continuïtat:** Responsable de:
 - Definir i vetllar pel compliment de les estratègies de continuïtat que garanteixin la disponibilitat dels serveis i la informació en l'entorn del client i els usuaris del servei contractat.
 - Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels plans de continuïtat i disponibilitat (tant de serveis tecnològics com de negoci) acordats amb el CSUC.
 - Que tot el personal de l'adjudicatari que hagi de prestar serveis al CSUC i a les universitats, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de continuïtat, focalitzant-se en els procediments de continuïtat que li siguin d'aplicació.
 - El desplegament de totes les mesures en aquest àmbit (tècniques, organitzatives, i jurídiques) necessàries per assolir el nivell de compliment exigint pel CSUC.
- **Responsable de processos i millora:** Responsable de garantir en el proveïdor la implantació efectiva i el seguiment global dels processos, procediments, i eines de gestió proposades pel CSUC.
 - Capacitar els equips de gestió del proveïdor.
 - Realitzar les activitats de millora continua dels processos de gestió.
- **Responsable de control de la gestió:** És la figura que consolidarà i aportarà al CSUC la visió única per a la gestió econòmica i administrativa del contracte.
 - Responsable que el CSUC rebi els informes de gestió acordats, tant amb indicadors econòmic-financers com amb d'altres, així com de realitzar el seguiment del model econòmic acordat amb l'adjudicatari.
 - Responsable de la gestió del repositori d'actius documentals relatius a la gestió (actes, reports, informes, etc.)
- **Responsable de facturació:** Responsable de facilitar la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definits pel CSUC, així com col·laborar en el procés de la conciliació. Ha de vetllar i assegurar que el proveïdor:
 - Faciliti la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definits pel CSUC.
 - Presenti la factura detallada o desglossada per cada element dels imports facturats.

Responsable de migració: És el responsable de liderar l'equip tècnic de suport a la migració dels serveis de les universitats i del CSUC cap als serveis objecte d'aquest plec proporcionats pel proveïdor, garantint la continuïtat dels serveis en la transició (gestió del canvi) i els objectius de servei requerits pel CSUC. Les seves principals responsabilitats són:

- Presentar la planificació, abast i metodologia d'execució dels diferents plans de transició i transformació dels serveis que li corresponen.
- Impulsar i assegurar l'execució d'aquests plans de manera coordinada amb el CSUC i, si escau, amb la universitat corresponent.

- Reportar el grau d'avenç, els riscos i plans de mitigació corresponents, i assegurar l'acompanyament per part del proveïdor en la gestió del canvi.

Responsable del servei: El proveïdor haurà d'assignar un responsable per al servei prestat, amb experiència en la gestió, bons coneixements tècnics, capacitat de treball en equip i de lideratge. Les seves principals responsabilitats són:

- Gestionar el servei d'acord amb els protocols establerts amb el CSUC, prenent les accions oportunes per garantir el compliment dels nivells de servei i participant proactivament en les iniciatives de millora del mateix.
 - La gestió i el seguiment diari del servei, així com la resolució de conflictes.
 - Mantenir el registre de l'evolució del servei per, posteriorment, poder elaborar els informes de servei i justificar el compliment dels ANS.
 - El seguiment i control dels recursos tècnics i humans assignats al servei, així com el seu redimensionament temporal o permanent, si escau.
 - Estimar els recursos tècnics i humans necessaris i dur a terme el seguiment relatiu als costos reals de prestació del servei.
 - Analitzar qualsevol desviació i situacions de gravetat dins la qualitat, els terminis o l'abast del servei.
 - Analitzar les modificacions en l'abast del servei, així com el cost de prestació que se'n pugui derivar, i interpretar aquestes modificacions respecte als contractes vigents. En cas que no impliquin una modificació contractual, ha de tenir l'autoritat suficient per formalitzar i implementar internament a la seva organització els acords presos.
- **Responsable d'operació del servei:** És el responsable del compliment dels processos de gestió d'incidències, problemes i esdeveniments (suport) i de gestió de configuració i inventari, canvis, versions i desplegaments (provisió). Com a principals funcions ha de:
 - Assegurar la presa de decisió operativa directa entre el CSUC i la seva organització.
 - Assegurar la coordinació amb el CSUC, en aquells processos en que el CSUC consideri oportú.
 - Assegurar una bona relació i coordinació entre els equips sota la seva responsabilitat per tal de complir les activitats associades a tots els processos de gestió definits, i amb responsabilitat sobre l'adjudicatari.

El proveïdor podrà a la seva oferta ampliar i millorar al seu criteri aquesta proposta d'organització del personal responsable dels serveis, així com ampliar-ne el detall, partint de les directrius disposades anteriorment.

7.2. Processos de gestió

Pel que fa als processos de gestió el proveïdor ha d'especificar quins, dels que té en funcionament a la seva organització, afecten les institucions i CSUC, quin és el procediment proposat i com es proposa integrar-lo amb els procediments propis de la institució. És requisit imprescindible que hi hagi un sol procediment per totes les institucions.

Pels processos que no interaccionin amb les institucions, el proveïdor ha de donar tota la informació de com els porta a terme. Aquests processos podran ser auditats de forma regular per part del CSUC un màxim de dues vegades l'any. De forma excepcional es podran auditar sempre que hi hagi una causa extraordinària que ho aconselli.

Els processos de gestió són els següents:

- Gestió de la migració
- Gestió de l'operació
 - Gestió de queixes i consultes
 - Gestió de les incidències
 - Gestió dels nivells de servei
 - Gestió de la continuïtat
 - Gestió de la disponibilitat
 - Gestió dels canvis
 - Gestió dels problemes
 - Gestió d'esdeveniments
 - Gestió de la capacitat
 - Gestió de les evolucions
 - Gestió de la seguretat
 - Gestió de la configuració i inventari
 - Gestió de versions i desplegaments
- Gestió administrativa i financera
- Gestió de la qualitat

Tots els processos se suportaran a una única base de dades de coneixement a fi d'agilitzar, documentar, controlar qualsevol esdeveniment, incidència, problema, error conegut o dada necessària per cada servei i donar la millor resposta possible davant qualsevol petició del servei.

La base de dades de coneixement podrà ser consultada pel CSUC.

Les eines facilitades pel proveïdor han de poder ser multiusuari, preservant la confidencialitat de la informació.

Gestió de les incidències

Aquest procés suporta tots els serveis que el proveïdor presti a les institucions en relació amb aquest plec i per tant el seu abast és la resolució de totes les incidències que puguin afectar a aquests serveis.

El proveïdor serà el responsable del procés de Gestió d'Incidències des de l'inici fins a la fi del procés, des de l'obertura (registre) al tancament de les incidències. També serà responsabilitat del proveïdor l'assignació i el seguiment de les incidències, vetllant perquè la seva resolució avanci i sigui completada satisfactòriament i d'acord amb els objectius acordats.

Les principals vies d'entrada al procés de Gestió d'Incidències seran a partir del staff, dels esdeveniments de monitoratge o bé del proveïdor del servei. Caldrà presentar a la proposta com es podrà intercanviar informació de forma automàtica amb els sistemes propis de l'usuari a fi d'evitar entrades manuals d'informació que ja té el sistema.

Tots els procediments i instruccions operatives que es puguin generar de les incidències dels serveis quedaran a la base de dades de coneixement, i seran actualitzades pel proveïdor. La base de dades de coneixement podrà ser consultada pel CSUC.

Les activitats relacionades amb el Procés de Gestió d'incidències són:

- Registre d'Incidències
- Classificació i assignació d'Incidències
- Investigació i Diagnosi
- Seguiment i Coordinació
- Resolució i Recuperació
- Tancament d'Incidències

A continuació es descriuen aquestes activitats.

Registre d'Incidències

El proveïdor serà el responsable del registre d'incidències. Es podrà fer registre d'incidències realitzades amb obertura automàtica des del sistema de monitoratge.

A la recepció d'una incidència, el proveïdor haurà de:

- Validar que la incidència no ha estat registrada prèviament amb l'objectiu d'evitar duplicats de la informació registrada.
- Incloure qualsevol informació addicional que comporti un suport rellevant per a la solució de la incidència.

Per tant, serà el Responsable Final del registre d'incidències en la seva totalitat.

Classificació i assignació d'incidències

Un cop registrada una incidència, el proveïdor la classificarà per a la seva posterior investigació, anàlisi i resolució i l'assignarà a la unitat corresponent.

Les incidències es podran classificar per diferents criteris, d'acord amb les definicions de l'apartat "7.1

7.1. Definicions".

Davant la detecció d'incidències greus, el proveïdor de servei haurà de notificar la incidència al CSUC, a més de a la institució afectada. En cas de tractar-se d'una incidència transversal (que afecti a més d'una institució), en la seva comunicació haurà d'indicar que la incidència es gestionarà de forma coordinada amb el CSUC, qui prendrà el control sobre les activitats de seguiment i coordinació.

Investigació i diagnosi

La realització de les tasques d'investigació i diagnosi de la incidència, inicialment durant la pròpia interacció amb la institució, per a la seva classificació (tipologia, criticitat, impacte o abast) acurada, serà realitzada pel proveïdor.

Serà responsabilitat del proveïdor validar la tipologia de les incidències obertes i determinar si existeix alguna relació amb la informació registrada a la base de dades de coneixement possibilitant així una millora en els temps de resposta i de resolució.

Per a les afectacions del servei, el proveïdor analitzarà si l'obertura d'una incidència està associada a alguna afectació del servei coneguda, i en el cas d'existir, relacionarà la present obertura d'incidència amb l'afectació de servei coneguda, és a dir, amb les incidències ja obertes per la mateixa raó.

Seguiment i coordinació

El proveïdor portarà a terme el seguiment i la coordinació de les incidències vetllant perquè la resolució de les mateixes avanci i sigui completada el més àgilment possible i amb el menor impacte.

El proveïdor s'encarregarà de realitzar el seguiment de cada incidència, tenint en tot moment una idea clara de l'estat de cadascuna d'elles.

El proveïdor haurà d'impulsar, coordinar i seguir la realització de les accions necessàries per part dels equips de resolució involucrats.

El proveïdor haurà de mantenir a l'usuari i al client informat de l'estat de la incidència, l'evolució de la mateixa i la previsió de resolució.

El proveïdor haurà de detectar i notificar a l'usuari i al CSUC les incidències que s'acostin als llindars màxims de resolució i per a les quals encara no disposi de previsió de resolució.

El proveïdor del servei haurà de donar el màxim d'informació sobre l'evolució de la incidència actualitzant-ne l'estat i previsió a l'eina implementada a tal efecte, comuna per tots els serveis i per a totes les institucions, i amb una periodicitat segons s'estableixi i depenent del servei afectat, la seva modalitat i la seva criticitat.

Resolució i recuperació

El proveïdor informarà el CSUC dels procediments que seguirà per resoldre les diferents tipologies d'incidències.

El proveïdor serà el responsable del restabliment del servei afectat, participant en l'avaluació del seu correcte restabliment.

Totes les tasques realitzades per dur a terme la resolució de la incidència hauran de ser adequadament registrades i documentades pel proveïdor del servei.

El proveïdor podrà registrar la solució aplicada sobre la base de dades de coneixement per aquelles incidències que compleixen certs criteris, amb l'objectiu de determinar les accions més habituals que permetin disminuir els temps de resposta i/o resolució, de cara a posteriors incidències iguals o similars.

Tancament d'incidències

El tancament de la incidència consta de les següents fases:

- Comunicació a la institució: el proveïdor informa a la institució de la resolució de la incidència.
- No acceptació de tancament (reobertura): la institució pot reobrir o sol·licitar la reobertura d'una incidència en cas de no estar conforme amb la resolució/tancament d'aquesta durant els següents dos dies laborables.
- Acceptació de tancament: la institució accepta la resolució de la incidència i es tanca la incidència.
- Tancament: Si s'ha complert el període anteriorment indicat per a l'acceptació de la incidència i no s'ha obtingut resposta per part de la institució, es procedeix al tancament automàtic de la incidència, a excepció de les incidències crítiques, per a les que el període per al tancament automàtic serà de 15 dies naturals.

Annexos

Annex 1: Institucions membres del CSUC a efectes d'aquest concurs

- Universitat de Barcelona
- Universitat Autònoma de Barcelona
- Universitat Politècnica de Catalunya
- Universitat Pompeu Fabra
- Universitat de Girona
- Universitat de Lleida
- Universitat Rovira i Virgili
- Universitat Oberta de Catalunya
- Universitat Ramon Llull
- Universitat de Vic - Universitat Central de Catalunya
- Biblioteca de Catalunya

Annex 2: Institucions amb biblioteques integrades al CCUC

1. Universitat Jaume I
2. Universitat d'Andorra
3. Universitat Internacional de Catalunya
4. Museu Nacional d'Art de Catalunya
5. Museu d'Art Contemporani de Barcelona
6. Institut de Cultura de Barcelona. Comprèn les següents biblioteques:
 - Arxiu Històric de la Ciutat de Barcelona
 - Biblioteca Pública Arús
 - Museu de la Música de Barcelona
 - Museu del Disseny de Barcelona
 - Museu Etnològic de Barcelona
 - Museu Frederic Marès
 - Museu Picasso de Barcelona
 - Museu d'Història de Barcelona
7. Ajuntament de Barcelona (Biblioteca General)
8. Altres Fons Patrimonials (Biblioteca de Catalunya)
9. Arxiu Històric de Sabadell
10. Ateneu Barcelonès
11. Autoritat Catalana de Protecció de Dades
12. Biblioteca Artur Martorell
13. Biblioteca Museu Víctor Balaguer
14. Casa Amèrica Catalunya
15. Casa Àsia
16. Centre de Cultura Contemporània de Barcelona
17. Centre de Documentació de l'Orfeó Català - Palau de la Música Catalana
18. Centre de Documentació i Museu de les Arts Escèniques (Institut del Teatre)
19. Centre de Documentació i Museu Tèxtil (Terrassa)
20. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada
21. Centre de Lectura de Reus
22. Centre Excursionista de Catalunya
23. Col·legi d'Arquitectes de Catalunya
24. Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya
25. Consell Català de l'Esport. Biblioteca de l'Esport
26. Departament d'Economia i Coneixement. Secretaria d'Universitats i Recerca
27. Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya
28. Departament de Territori i Sostenibilitat. Centre de Documentació de Medi Ambient
29. Departament de Territori i Sostenibilitat. Biblioteca
30. Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya
31. ELISAVA Escola Superior de Disseny
32. Escola Superior de Música de Catalunya
33. Filmoteca de Catalunya

34. Fundació Bosch i Cardellach
35. Fundació Catalana Síndrome de Down
36. Fundació Joan Miró
37. Fundació Pere Coromines
38. Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona
39. Institució Cultural del CIC - Fons Triadú
40. Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya
41. Institut d'Estudis Catalans
42. Institut de Seguretat Pública de Catalunya
43. Institut Europeu de la Mediterrània
44. Institut de Recerca i Tecnologia Agroalimentàries
45. Museu d'Arqueologia de Catalunya
46. Museu de les Terres de l'Ebre
47. Museu Marítim de Barcelona
48. Museu Nacional Arqueològic de Tarragona
49. Observatori del Paisatge de Catalunya
50. Parlament de Catalunya
51. Reial Acadèmia de Bones Lletres
52. Reial Acadèmia de Ciències i Arts de Barcelona
53. Rosa Sensat
54. Universitat Abat Oliba CEU
55. Universitat de les Illes Balears (institució associada no integrada en el CCUC)

Annex 3: Volumetria dels catàlegs

Institució	Registres Bibliogràfics	Exemplars	Autoritats	Registres de fons (holdings)	Comandes anuals	Proveïdors	Estudiants + professorat	Usuaris enregistrats	Usuaris (staff) promig
CSUC (CCUC)	4.960.895		201.074	149.554					210
UB	1.056.806	1.559.999	270.808	44.131	20.100	600	98.876	139.603	250
UAB	892.133	1.235.374	87.465	43.717	5.783 (anuals).Tot al a Millennium: 50.108	4.182	74.345	86.989	114
UPC	411.423	661.581	50.491	20.162	3.029	63	36.806	70.031	87
UPF	463.866	578.375	220.518	13.149	2.210	185	25.164	29.875	60
UdG	335.140	439.555	2.7819	7.752	pendent	144	16.833	21.114	30
UdL	296.384	384.304	34.564	4.968	4.827 (anuals).Tot al a Millennium: 12.843	716	11.138	25.168	45
URV	446.779	652.467	37.805	12.232	7.104	87	15.452	34.004	57
UOC	52685	71101	2438	224	1704 (al 2014)	120	55859	123.349	35
URL	825.507	937.360	74.762	14868			19.861	88.396	50
UVic	83.591	89.842	0	1.727	966	115	16.157	6.756	12
BC	1.533.351	1.762.275	587.732	64.943	950	13.872		59.773	284

Annex 4: Bases de dades i repositoris digitals

Repositoris digitals:

Institució	Nom	URL del repositori	URL d'ingesta OAI-PMH	Nombre de registres
CSUC	TDX	http://www.tdx.cat	http://www.tdx.cat/oai/request	18.605
CSUC	RECERCAT	http://www.recercat.cat/	http://oai.recercat.net/request	77.686
CSUC	MDX	http://www.mdx.cat	http://oai.mdx.cat/request	3.513
CSUC	RACO	http://www.raco.cat	http://www.raco.cat/index.php/index/oai/	168.013
CSUC	MDC	http://www.cbuc.cat/mdc	http://mdc.cbuc.cat/oai/oai.php	1.574.406
CSUC	ARCA	http://mdc2.cbuc.cat/cdm/search/	http://mdc2.cbuc.cat/oai/oai.php	1.687.091
UB	Dipòsit digital de la UB	http://diposit.ub.edu	http://diposit.ub.edu/dspace-oai/request	19.190
UB	RCUB	http://revistes.ub.edu/	http://revistes.ub.edu/index.php/index/oai	10.035
UB	BIPADI	http://bipadi.ub.edu/	http://bipadi.ub.edu/oai/oai.php	1.178
UAB	DDD	http://ddd.uab.cat	http://ddd.uab.cat/oai2d?verb=Identify	118.476
UPC	UPCommons	http://upccommons.upc.edu	http://eprints.upc.es:8080/dspace-oai/request	58.373
UPC	Fons antic	http://fonsantic.upc.edu	http://fonsantic.upc.edu/oai/request/	1341
UPC	OCW	http://ocw.upc.edu	Pendent nova versió	235
UPC	eBooks	http://ebooks.upc.edu		280
UPF	e-Repositori	http://repositori.upf.edu/	http://oai-repositori.upf.edu/request	8.323
UdG	DUGi-Docs	http://dugi.udg.edu	http://dugi-doc.udg.edu/dspace-oai/request	8.769
UdG	DUGiMedia	http://dugi.udg.edu	http://diobma.udg.edu/dspace-oai/request	2.951
UdG	DUGiFonsEspecials	http://dugi.udg.edu	http://dugifonsespecials.udg.edu/dspace-oai/request	10.511
UdL	Repositori Obert UdL	http://repositori.udl.cat/	http://repositori.udl.cat/oai/request	5.953
UdL	UdL OpenCourseWare	http://ocw.udl.cat/	http://ocw.udl.cat/oai	16

	re			assignatures
UdL	Biblioteca Virtual Màrius Torres	http://marius.udl.cat/	http://marius.udl.cat/oai/request	899
UdL	Fons Sol-Torres	http://soltorres.udl.cat/	http://soltorres.udl.cat/oai/request	5.261
UdL	Fons Samuel Gili i Gaya	http://giligaya.udl.cat/	http://giligaya.udl.cat/oai/request	77
URV	Repositori institucional URV	http://nportal0.urv.cat:18080/fourrepublic/	https://nportal0.urv.cat:18444/fedora/oai?verb=Identify	2.604
UOC	Repositori Institucional O2	http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/	http://openaccess.uoc.edu/webapps/dspace_r/ei_oai/request	6.122
URL				
UVic-UCC	RIUVic	http://repositori.uvic.cat/	http://repositori.uvic.cat:8888/oai/request?verb=Identify	2.035
BC				

Bases de dades locals que no segueixen protocols d'ingesta oficials:

Institució	URL de la Base de Dades	Nombre de registres	Tecnologia emprada
UB	http://www.bib.ub.edu/fileadmin/posseidors/home.htm	321 registres/641 imatges	ANSI/C
UB	http://www.bib.ub.edu/fileadmin/impressors/home.htm	1.614 registres i 2714 imatges	ANSI/C
UB	http://www.ub.edu/pharmakoteka/	3.763	MySQL
UB	http://www.ub.edu/crai/om/	2.189	ASP/Access
UB	http://www.ub.edu/crai/sabaterpi/	6.522	ASP/Access
UB	http://www.ub.edu/crai/big/consulta.asp	2.061	ASP/Access
UB	http://www.bib.ub.edu/fileadmin/bigpi/bigpi.htm	45.936	Java/ORACLE
UB	http://orbita.bib.ub.edu/llull/	9.377	ASP/Access

UAB	Bases de dades amb Invenio (ex. Traces http://traces.uab.cat/)	100.000	Invenio
UAB	Bases de dades de fons personals (ex. Calders http://www.bib.uab.cat/human/fonspersonals/calders/publicques/)	10.000	Mysql
UAB	Base de Dades de Conflictos i Construcció de Pau http://escolapau.uab.cat/conflictosypaz/index.php	12.000	Mysql
UAB	Catalunya durant el franquisme http://basedadesfranquisme.uab.cat/	500	WWWISIS
UAB	Fons d'història local http://sibhilla.uab.cat/iah/ca/index.htm	154.196 ref. bib.	WWWISIS
UAB	Recursos a internet d'art i arquitectura http://www.bib.uab.cat/human/rars/planes/publica.asp	3.847	ASP/Access
UAB	Servei d'Arxius de Ciència http://www.sac.cat/indices.php	25.000	Mysql
UPC	Bademar http://renoir.upc.edu/bfnb/bademar	6.367	Mysql
UPC	Exàmens UPC http://examens.upc.edu	35.000	Mysql
UPC	Futur http://futur.upc.edu	16.557	Posgres
UPC	Arxiu de Patrimoni Arquitectònic de Catalunya (APAC) http://renoir.upc.edu/epseb/apac/inici.php	1.200	MySql
UPC	Arxiu Gràfic ETSAB http://renoir.upc.es/grafic/	1.886	MySql
UPC	Dipòsit d'Arxius Visuals Digitals de la UPC http://renoir.upc.es/imatges/portal.php	2.000	MySql
UPF	Base de dades de l'INPUT http://input.upf.edu/	7.042	LAMP: Apache, MySQL i PHP
BC	http://www.bnc.cat/Catalegs/Catalegs-de-la-BC/Bobines-de-l-arxiu-historic-de-Radio-Barcelona	7.624	sql (eZ Publish)
BC	http://www.bnc.cat/pergamins/formulari_pergamins	27.726	sql server
BC	http://www.bnc.cat/fonshistorichsc/formulari_fonshistorichsc	22.791	sql server
BC	http://www.bnc.cat/prosaajm/formulari_prosaajm	435	sql server
UdG	Caladors de pesca marítima de Catalunya http://biblioteca.udg.edu/fonsspecials/llocspesca/	879	Inmagic

UdG	Docuhist: referències de documents d'arxius històrics i administratius sobre història de la pesca marítima al litoral gironí http://biblioteca.udg.edu/fonsespecials/docuhist/	6.242	Inmagic
UdG	Vaixells esfonsats al litoral de Catalunya http://biblioteca.udg.edu/fonsespecials/naufraigs/	200	Inmagic
UdG	Fons de la Càtedra de Promoció de la Salut http://salut.udg.edu/	2.806	LAMP: Apache, MySQL i PHP
UdG	Mestres de les comarques de Girona del 1911 al 1951 http://bibliotools.udg.edu/mestres/	14.860	LAMP: Apache, MySQL i PHP

Annex 5: Programari d'accés remot

Institució	Programari d'accés remot
UB	Ezproxy (OCLC)
UAB	Ezproxy (OCLC)
UPC	VPN Gateway Juniper
UPF	Ezproxy (OCLC)
UdG	VPN Gateway Juniper SA2500-ADD
UdL	Squid
URV	Proxy - Squid Cache (Version 3.3.9) • Amb el mòdul de radius, per autenticació amb credencials corporatives • Amb clamav per antivirus • SquidGuard, per bloquejar url's VPNSSSL (JUNIPER SA 4500)
UOC	WAM (Innovative)
URL	WAM Multiple IP (Innovative), Cisco VPN
UVic-UCC	Ezproxy (OCLC)
BC	Cisco VPN

Annex 6: Altres col·leccions amb eina de descoberta

Segons els requeriments mínims, hi ha d'haver una eina de descoberta global per al CSUC i una per institució. A més també hi ha d'haver una eina de descoberta pels següents conjunts de col·leccions o biblioteques:

- Bibliografia nacional de Catalunya (gestionada per la Biblioteca de Catalunya)
- Catàleg col·lectiu del Patrimoni Bibliogràfic de Catalunya (gestionat per la Biblioteca de Catalunya)
- Patrimoni bibliogràfic de la Universitat de Barcelona
- Per a la Universitat Ramon Llull, a més de l'eina de descoberta global per la institució, hi ha d'haver dues eines de descoberta o algun tipus de filtre que permeti cercar als recursos locals de les diferents biblioteques d'aquesta universitat.

Annex 7: Recursos electrònics

Per cada recurs, l'empresa ha d'indicar si està indexat i disponible per a ser trobat per la seva eina de descoberta, indicant (si/no):

Nom del recurs	Està indexat?	Observacions
ACS (American Chemical Society)		
AIP (American Institute of Physics)		
APS (American Physical Society)		
ASM (American Society for Microbiology)		
Aranzadi / Westlaw Bibliotecas		
Ebrary		
EBSCO BdD (GreenFile, TRC, LISTA)		
Econlit		
E-Libro		
Elsevier (ScienceDirect)		
Elsevier (ScienceDirect) eBooks		
Elsevier (ScienceDirect) Textbooks		
Emerald		
ERIC		
Factiva		
FSTA		
Gale Virtual Reference Library		
IEL (IEEE Xplore)		
Informa Healthcare		
ISI WOK		
JSTOR		
Lecture Notes in Computer Science		
Mathscinet		
Medline (ProQuest)		
MyiLibrary		
Nature		
netLibrary (ara eBook Collection)		
OUP (Oxford Journals)		
PIO / PAO		
ProQuest Health & Medical Complete		
PsycINFO		
RSC (Royal Society of Chemistry)		
Sage		
Springer journals		
Springer e-books		
Taylor & Francis (cancel·lat: només anys pagats)		

Wiley journals		
Wiley ebooks		
Ebooks UPC		
Edu - Library		
Fonoteca UJI		
ACM (Association for Computing Machinery)		
Annual Reviews		
Muse		
SIAM		
ABI/INFORM Complete		
ALPSP		
Cell Press		
Harrison's Online		
Nature		
Safari		
Science		
ORO		
vLex		
Zentralblatt Math		
BioMed Central		
Cornell University: Arxiv		
Directory of Open Access Journals: DOAJ		
DOAB		
DRIVER		
Iberlex		
HUDOC		
Monthly Bulletin of Statistics Online		
Public Library of Science		
SciELO: SciELO Espanha, SciELO Mexico		
US Department of Education: ERIC		
US National Library of Medicine: Medline/PubMed, PubMed Central		
RACO		
Recolecta		
TDX		
Teseo		
World dataBank		

Annex 8: Sistemes d'autenticació

Institució	Sistema autenticació d'usuaris
UB	LDAP i Single sign on (AUTEN software made in-house). La UB canviarà a un producte que suporti SAML2.
UAB	LDAP i Single sign on/CAS 2.0
UPC	LDAP i Single sign on/CAS
UPF	LDAP i Single sign on/CAS
UdG	ADAS (SAML2 - Shibboleth)
UdL	LDAP i Single sign on. ADAS (SAML2 - Shibboleth)
URV	LDAP i Single Sign on SAML 2.0 i CAS
UOC	SAML2-CAS
URL	LDAP i Single sign on
UVic-UCC	LDAP i SAML2
BC	LDAP

Annex 9: Estàndards (a omplir per part de l'empresa)

		El sistema el compleix?	Observacions
Generals			
	UNICODE		
	UTF-8		
	SQL		
Catalogació			
	MARC-21		
	Z39.50		
	RDA		
	RDF		
	DC		
Préstec			
	NCIP		
	SIP-2		
Adquisicions			
	EDIFACT		
Gestió d'usuaris			
	LDAP		
	SAML2		
	CAS		
Importacions, exportacions i estadístiques			
	MARC xml		
	CSV		
	XML		
	DC		
	iso2709		
	COUNTER		
	SUSHI		
Discovery			
	OAI-PMH		
Modalitat de Servei			

	ISO 2700:2005		
	ISO 2700:2013		

Annex 10: Dades de préstec

	UB	UAB	UPC	UPF	UdG	UdL	URV	UOC	URL	UVic	BC
Préstecs anuals (als propis usuaris)	362.145 préstecs + 490.413 renovacions (any 2014)	255.856 préstecs + 191.068 renovacions (any 2014)	252.000 préstecs + 110.063 renovacions (any 2014)	103.148 préstecs + 91.372 renovacions (curs 2013-14)	80.289 préstecs + 65.232 renovacions (2014)	74.227 préstecs + 70.161 renovacions (2014)	185.417 préstecs + 170.664 renovacions: 356.081 (2014)	16.073 préstecs + 18388 renovacions (set 2013-agost 2014)	50.282 préstecs + 28.449 renovacions (any 2014)	31.592 préstecs + 18.842 renovacions (curs 2013/2014)	3.596 préstecs + 3.404 renovacions (2014)
Préstecs anuals (a usuaris del consorci)	14.686 préstecs + 14.529 renovacions (2014)	7.262 préstecs + 11.328 renovacions (2014)	3.522 préstecs + 3.856 renovacions (any 2014)	5.272 préstecs + 5.900 renovacions (2013)	5.433 préstecs + 5.927 renovacions (2014)	3.797 préstecs + 4.174 renovacions (2013)	5.102 préstecs + 3.910 renovacions (2013)	1775 préstecs + 2 renovacions VP (set 2013-agost 2014)	1228 préstecs (jul-des 2014)		2.283 préstecs + 7.105 renovacions (2014)
Nombre d'usuaris	139.603 (febrer 2015)	85.808 (febrer 2015)	70.031 (febrer 2015)	29.875 (febrer 2015)	21.114 (febrer 2015)	25.528	34.004 (2014)	188.410 (febrer 2015)	86.307 (maig 2015)	6.756 (febrer 2015)	59.911 (febrer 2015)
Taulells de préstec (ubicacions servidas)	17	16	16	7	3	6	16	22	12	3	1
Punts centrals de préstec consorciat	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Nombre ubicacions (a Millennium)	37	426 (febrer 2015)	368 (febrer 2015)	100 (febrer 2015)	51 (febrer 2015)	113 (febrer 2015)	83 (2014)	22 (febrer 2015)	88	16 (febrer 2015)	25
Tipus d'usuaris (a Millennium)	27	41 (febrer 2015)	24 (febrer 2015)	30 (febrer 2015)	24 (febrer 2015)	46 (febrer 2015)	46 (2015)	59 UOC+ 14 PUC (febrer 2015)	38	34 (febrer 2015)	22
Regles de préstec (creades a Millennium)	55	33 (febrer 2015)	35 (febrer 2015)	31 (febrer 2015)	52 (febrer 2015)	22 (febrer 2015)	23	20 (febrer 2015)	32	26 (febrer 2015)	9
Determinants (actius) de	38	36 (febrer 2015)	46 (febrer 2015)	27 (febrer 2015)	37 (febrer 2015)	28 (febrer 2015)	33	33 (febrer 2015)	43 (maig 2015)	34 (febrer 2015)	13

préstec (a Millenniu m)											
Tipus d'exemplars (a Millenniu m)	22 (febrer 2015)	58 (febrer 2015)	23 (febrer 2015)	10 (febrer 2015)	22 (febrer 2015)	16 (febrer 2015)	28	26 (febrer 2015)	17 (maig 2015)	16 (febrer 2015)	5

Annex 11: Màquines d'autopréstec

Institució	Quantitat Màquines	Marca i model de la màquina
UB	4	3M model 6420 Shelfcheck
UAB	5	5 aparells 3M model 6420 (V-2 series)
UPC	2	2 aparells 3M 6420
UPF	3	2 aparells 3M model 6210 1 aparell 3M model 6420
UdG	0	
UdL	4	2 aparells 3M model 6420 1 aparell 3M model 8422 1 aparell 3M model 8420
URV	2	Una 3M model 6420 i l'altra 3M model Selfcheck
UOC	0	
URL	2	1 màquina d'autopréstec i autodevolució: BiblioSelfCheck Mercury (Bibliotheca) 1 bústia d'autodevolució: BiblioReturn Secure (Bibliotheca)
UVic- UCC	0	
BC	0	

Annex 12: Llistat de valoracions de les eines de descoberta

L'empresa ha de marcar si la seva oferta compleix (amb si/no)

Grups de facetes personalitzables	
Rànquing de rellevància ajustable	
Possibilitat de donar prioritat als recursos locals	
Possibilitat d'activar o desactivar fonts de continguts	
Integració de bases de dades i contingut no inclòs a l'índex central	
Filtrar resultats a aquells amb text complet	
Filtrar per excloure publicacions de diaris	
Filtrar per publicacions acadèmiques o peer review	
Possibilitat de recomanar serveis	
Revisió ortogràfica (Spell cheecking)	
Cerca d'ítem conegut	
Mostrador d'històric de cerques	
Carpets personalitzades	
Compartir carpets	
Desar carpets	
RSS	
Enviament d'alertes i resultats per correu electrònic	
Links persistents	
Desar cites	
Exportar cites	
Etiquetes d'usuaris (User tags)	
Revisions d'usuaris	
Mediació de la biblioteca per etiquetes i revisions	
Imatges de cobertes	
Icones de tipus de contingut personalitzables	
Pantalla i ajuda multilingüe	
Traducció de full text	
Composite catalog record (BRBR)	
Detector de registres duplicats	
Autenticació per rangs IP	

Autenticació per Ezproxy	
Autenticació per LDAP o Shibboleth	
Accés per convidats	
Aplicacions Mobils (Andorid i Apple)	
Mobile responsive	
Serveis OPAC integrats (renovacions, reserves...)	
Perfils múltiples per instal·lacions multibiblioteca	
Mostra de holdings multibiblioteques per registres de catàleg (Display of multilibrary catalog records)	
Suport i documentació per APIs	