
Plec de prescripcions tècniques per a contractar un sistema de gestió bibliotecària

Barcelona, 2 de març de 2020

Validat per,	Aprovat per,
--------------	--------------

Sumari

1.	Introducció	5
1.1.	Descripció i components	5
1.1.1.	Un catàleg col·lectiu (CCUC)	5
1.1.2.	Onze catàlegs locals	6
1.1.3.	El Sistema Compartit del CCUC (SC-CCUC)	6
1.1.4.	Un servei de préstec consorciat (PUC)	6
1.1.5.	Un magatzem cooperatiu (GEPA)	7
1.1.6.	Eines de descoberta	7
1.1.7.	Catàlegs d'autoritats (CANTIC, THUB, LEMAC)	7
1.1.8.	La Bibliografia nacional de Catalunya (BnC)	8
1.1.9.	El catàleg Col·lectiu del Patrimoni Bibliogràfic de Catalunya	8
1.1.10.	La Biblioteca Digital de Catalunya	8
1.1.11.	Repositoris digitals consorciats i locals	9
1.1.12.	Un portal de les col·leccions especials del CCUC	9
1.1.13.	Un repositori intern d'imatges	9
1.2.	Evolució i necessitats de les biblioteques del CSUC	10
1.3.	Glossari	13
2.	Requeriments tècnics	14
A.	Arquitectura i requeriments generals	14
B.	Plataforma	17
C.	Catalogació i Autoritats	19
D.	Gestió d'exemplars i fons de publicacions en sèrie	21
E.	Préstec	22
F.	Usuaris	25
G.	Adquisicions	27
H.	Seriades	30
I.	Gestió de recursos electrònics	31
J.	Eina de descobriment	33
K.	GEPA	36
L.	Migració i formació	37
M.	Condicions d'execució del servei	38
N.	Qualitat del servei	41
O.	Model de relació i gestió per a la prestació dels serveis	44
	Annex 1: Institucions del CSUC a efectes d'aquest concurs	52
	Annex 2: Institucions amb biblioteques integrades al CCUC	53
	Annex 3: Institucions que usen el Sistema Compartit del CCUC (SC-CCUC)	55
	Annex 4: Repositoris digitals	57
	Annex 5: Sistema d'autenticació	61
	Annex 6: Programari d'accés remot	62
	Annex 7: Volumetria dels catàlegs	63
	Annex 8: Dades de préstec	65

1. Introducció

1.1. Descripció i components

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 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,

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 nou Sistema de Gestió de Biblioteques (SGB) per a les institucions del CSUC.

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

1.1.1. 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, 8 institucions associades al CSUC i més de 60 biblioteques especialitzades (vegeu Annex 1: Institucions 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. A cada registre catalogat se li assigna un número identificador bibliogràfic del CCUC que es copia 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 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 (vegeu: pautes.csuc.cat) 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 interfície del catàleg públic d'algunes institucions col·laboradores 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.

1.1.2. Onze catàlegs locals

En el CSUC, a més del CCUC, es gestionen 11 sistemes Sierra que estan hostatjats al núvol.

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

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, les adquisicions, etc.

Vegeu els annexos 7 i 8 per a les dades volumètriques i de préstec de cada institució.

1.1.3. El Sistema Compartit del CCUC (SC-CCUC)

Enlloc d'usar un SGB independent per a la gestió de la seva biblioteca, algunes institucions, fan servir el propi CCUC com un SGB compartit. Això és el que anomenem Sistema Compartit del CCUC. Els avantatges d'usar el SC-CCUC són de caire econòmic (despeses compartides), però també d'eficiència en la gestió; per contra els inconvenients són la menor adaptació del producte a les necessitats locals. El manteniment del SC-CCUC es fa des de les oficines del CSUC.

En aquests moments, les institucions que usen el SC-CCUC són les relacionades a l'Annex 3.

1.1.4. Un servei de préstec consorciat (PUC)

Des de finals del 2011 el CSUC té implementat un servei 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).

1.1.5. 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.

1.1.6. Eines de descoberta

La majoria d'institucions tenen integrada com a funcionalitat bàsica de cerca del seu catàleg, una eina de descoberta. Aquesta eina permet no només buscar els recursos físics de la biblioteca (típicament llibres i revistes) sinó també tots aquells recursos electrònics creats o subscrits per les biblioteques. Aquests poden ser: repositoris locals o remots, revistes electròniques, llibres electrònics, bases de dades, etc.

Per donar aquest servei a l'usuari, actualment la majoria de les institucions del CSUC usen el producte Encore Duet connectat amb el sistema Sierra (ambdues d'Innovative Interfaces) i a la base de dades de coneixement (Knowledge Base) del producte EDS d'EBSCO.

1.1.7. 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/>

1.1.8. La Bibliografia nacional de Catalunya (BnC)

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.

1.1.9. 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.

1.1.10. La Biblioteca Digital de Catalunya

La Biblioteca Digital de Catalunya (BDC) conté tant informació electrònica contractada conjuntament per les biblioteques membres del CSUC, d'accés restringit, com els repositoris que contenen documentació generada per les institucions de l'àmbit del Consorci, d'accés obert. La BDC compta amb el suport del Departament d'Economia i Coneixement de la Generalitat de Catalunya.

Les contractacions conjuntes d'informació electrònica van iniciar-se el 1999 pel CBUC i actualment la BDC dona accés als següents recursos d'informació electrònica contractats a editors comercials:

- 20.000 revistes electròniques
- 24.000 llibres electrònics
- 19 bases de dades

Aquests recursos electrònics són seleccionats segons uns criteris d'interès comú, que inclouen tant aspectes de millora en l'accés com en les condicions econòmiques, suposant un cost total per a l'accés 2019 d'aproximadament 9.300.000€.

L'objectiu és oferir un conjunt nuclear d'informació electrònica interdisciplinària per a la totalitat de la comunitat universitària i investigadora de Catalunya, independentment d'on aquestes persones exerceixin la seva activitat.

Les revistes, llibres i bases de dades de la BDC són cercables a través dels webs de les biblioteques membres i també eines de descoberta.

L'accés a aquests recursos està restringit als usuaris de les institucions membres del CSUC i són consultables des de qualsevol punt autoritzat de la xarxa, mitjançant control d'adreça IP o a través de proxies de reescriptura (per exemple WAM o EZProxy).

1.1.11. 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: Repositoris digitals).

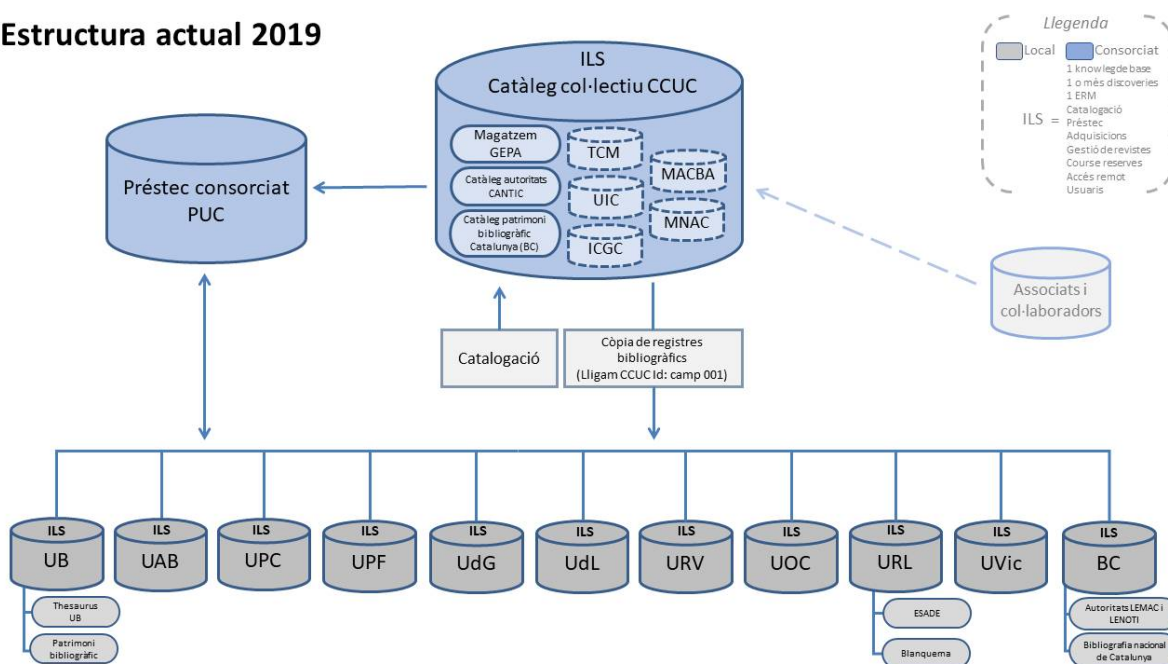
1.1.12. Un portal de les col·leccions especials del CCUC

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/>

1.1.13. 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.

Estructura actual 2019



1.2. Evolució i necessitats de les biblioteques del CSUC

Les biblioteques del CSUC precisen d'un nou sistema de gestió de biblioteques basat en una plataforma de serveis bibliotecaris o LSP (Library Services Platforms) flexible, col·laborativa i moderna, amb capacitat d'innovació i millora segons les tendències i estàndards actuals i futurs del món bibliotecari.

1. Aquesta plataforma ha d'oferir:

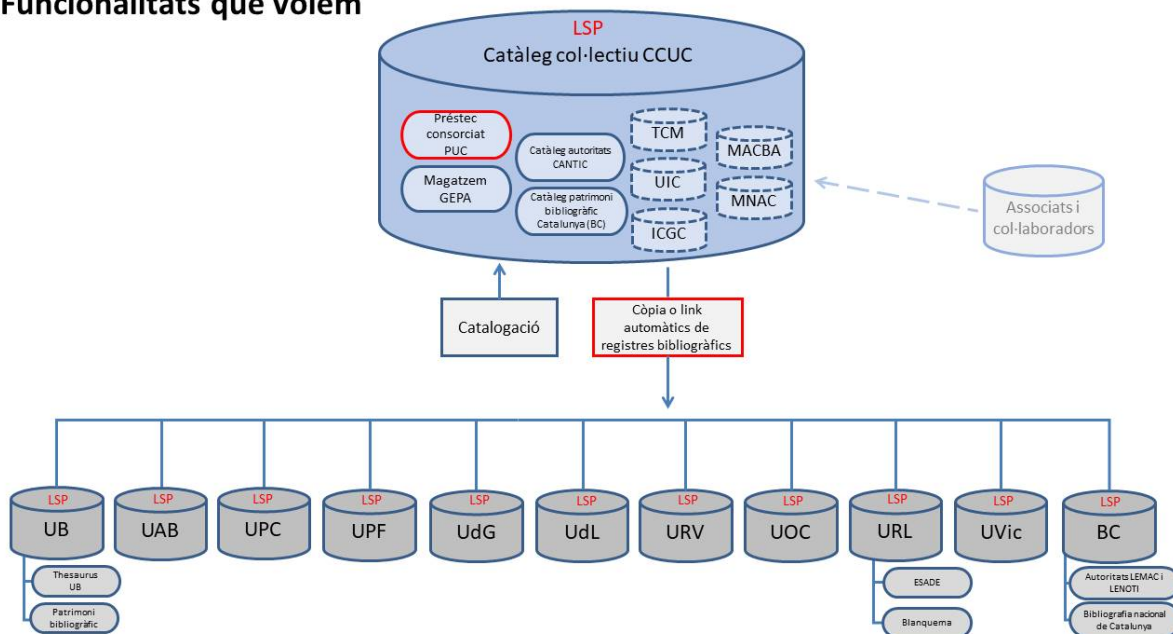
a. Funcionalitats bàsiques:

- catalogació
- cerca i recuperació integrada de tots els recursos adquirits i subscrits per les institucions, tant a nivell local com consorciat
- préstec de tot tipus de recursos i la gestió d'usuaris
- gestió de les adquisicions i subscripcions de tot tipus de documents
- administració del sistema
- exportació i importació de dades i la interrelació amb sistemes externs
- eina de descobriment
- accés a una base de dades de coneixement per a la gestió dels recursos electrònics
- gestor d'enllaços amb link resolver
- gestió de la bibliografia recomanada
- reserva d'espais i dispositius
- estadístiques

- b. una arquitectura adaptada a les necessitats actuals del CSUC:
 - una (LSP) independent més una eina de descobriment per a cadascuna de les 11 institucions que conformen el CSUC i per al Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya (CCUC).
 - una solució per gestionar el servei de "Sistema Compartit del CCUC" actualment ofert a algunes institucions.
 - una solució per les institucions col·laboradores que usen el CCUC
 - un sistema per a la gestió del PUC i de GEPA
2. L'accés al sistema de gestió ha de ser exclusivament per mitjà d'un navegador web, compatible amb diferents sistemes operatius i amb els navegadors Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox i Safari, com a mínim en les seves tres últimes versions. Aquest accés ha de permetre la recurrència de tot el personal de cada institució sense restriccions en el número d'accesos ni en les funcionalitats disponibles. Ha de tenir un disseny modern, personalitzable i adaptatiu (*responsive*) de manera nativa.
3. Arquitectura en el núvol i multitenència, segons model SaaS que garanteixi l'actualització de noves versions i millores de manera única per a totes les instal·lacions
4. Sistema acabat, amb fiabilitat contrastada amb implementacions similars i, amb tots els seus mòduls testejats en el moment de l'avaluació.
5. Una gestió de recursos electrònics integral, que des del mateix flux de treball que la gestió dels recursos físics permeti la gestió global: la contractació (local i consorciada), l'activació, el manteniment de títols i enllaços, la difusió mitjançant l'eina de descoberta, la gestió de les llicències i la gestió econòmica.
6. Una eina de descobriment de qualitat inclosa amb la plataforma de gestió sense necessitat d'integracions addicionals, que permeti:
 - a. La gestió global de tots els recursos d'informació des d'un únic punt i de manera integrada amb la resta de processos de gestió de la col·lecció.
 - b. L'accés i el descobriment dels nostres continguts de manera acurada i rellevant, com a resultat de la gestió integrada dels fons impresos i electrònics. Que la rellevància sigui parametrizable i permeti la deduplicació de títols provinents de diferents fonts.
 - c. La indexació de qualitat dels repositoris institucionals, els recursos electrònics subscrits i les col·leccions d'accés obert que la biblioteca seleccioni
 - d. La visibilitat dels nostres registres a Google
 - e. La cerca al catàleg mundial Worldcat
 - f. Un espai personal pels usuaris que permeti, de manera global, la gestió i ús de tots els serveis i recursos de la biblioteca (El meu compte)
 - g. La integració i gestió fàcil del Préstec consorciat (PUC)
7. Una plataforma que funcioni en un entorn consorciat i permeti la reutilització de dades en sentit ampli per augmentar l'eficàcia dels processos tècnics, l'estalvi de costos i proporcioni dades d'anàlisi de les col·leccions per a la presa de decisions. Per això ha de comptar de manera integrada:
 - a. Permetre la gestió del Catàleg Col·lectiu CCUC en ús compartit.

- b. Una base de dades col·lectiva generada tant per les biblioteques participants com proveïdors, que permeti compartir i reutilitzar el màxim de tipus de contingut (metadades, llicències, proveïdors, etc.)
 - c. Una eina potent d'anàlisi i avaluació de les dades d'ús de les col·leccions
 - d. Préstec consorciat PUC
 - e. Gestió consorciada del Magatzem GEPA
8. El sistema ha de ser compatible de manera nativa amb diferents sistemes SSO (Single Sign On) i estàndards habituals en els sistemes d'autenticació de les institucions com són CAS, SAML2, Shiboleth, Oauth. També ha de ser compatible amb els principals estàndards internacionals per al món bibliotecari, com a mínima, MARC21, Z39.50, UNICODE, RDA, RDF, Dublin Core, SQL, EDIFACT, SIP2.
9. El sistema ha de permetre la configuració de diferents índexos tant a nivell consorciat com local. Al mateix temps, els índexos de matèries i de classificació han de garantir el correcte funcionament i ordenació de diferents sistemes d'àmbit internacional (LCSH, Thesaurus, LCC, CDU)
10. Ha de permetre la gestió de diferents catàlegs d'autoritats, i mecanismes de validació i control automàtic d'autoritats.

Funcionalitats que volem



En vermell es destaquen els canvis amb el sistema actual (vegeu el diagrama de l'apartat 1.1. Descripció i components). Es requereix una plataforma de serveis bibliotecaris (LSP) enlloc d'un sistema integrat de biblioteca (ILS), un procés automàtic de còpia o sincronia de registres bibliogràfics enlloc de la còpia manual i, un servei integrat de préstec consorciat enlloc de la solució independent actual.

1.3. Glossari

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 de Gestió de Biblioteques (SGB). 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. A més, ha de permetre a l'usuari buscar de forma integrada a tots els recursos catalogats o indexats per aquest SGB (aquesta funcionalitat s'anomena habitualment Eina de descobriment o Discovery Tool).

Plataforma de serveis bibliotecaris o Library service platform (LSP). És un tipus de SGB que integra totes les funcionalitats en un sol producte, instal·lat al núvol amb arquitectura multitenència.

Eina de descobriment o 'Discovery'. És el servei a l'usuari que permet accedir de forma integrada als recursos electrònics contractats o d'accés lliure, als repositoris digitals propis (per exemple TDX) i als catàlegs bibliogràfics (per exemple, el catàleg de la Biblioteca de Catalunya). En els LSP, aquesta funcionalitat habitualment forma part del propi SGB i no és un producte separat.

Staff. Són les persones afiliades al CSUC, institucions consorciades o associades, a les que s'ha habilitat per interactuar amb les parts internes del SGB. Habitualment les persones que treballen a les biblioteques o d'altres serveis relacionats.

Usuaris. Són les persones que usen alguna part, producte o servei del SGB i que no formen part del personal o 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 SGB permet consultar de forma pública).

Institucions membre. Són les entitats que participen en la contractació d'aquest SGB. Són les universitats membres del CSUC i la Biblioteca de Catalunya (vegeu Annex 1).

Institucions associades o col·laboradores. A efectes d'aquest concurs, són les entitats la biblioteca de les quals està integrada en el CCUC (vegeu Annex 2).

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

Sistema compartit del CCUC (SC-CCUC). És un servei de gestió de biblioteques que usa el CCUC com a SGB amb el suport de l'Àrea de Biblioteques, Informació i Documentació del CSUC. En aquests moments, les institucions que usen el SC-CCUC són les relacionades a l'Annex 3.

2. Requeriments tècnics

Els requisits, especificacions d'ordre tècnic que han de regir la realització de la prestació i defineixin les seves qualitats, exigits per l'òrgan de contractació com a definidors del servei objecte de la contractació, i que per tant impliquen els mínims que han de reunir les prestacions vinculades a aquest servei, s'indiquen a les clàusules següents,

A. Arquitectura i requeriments generals

Requeriments
A.1. Una plataforma de serveis bibliotecaris (LSP) independent per a cadascuna de les 11 institucions que conformen el CSUC i per al Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya (CCUC). Cada institució ha de poder incloure en el sistema les ubicacions actuals i les que es defineixin en el futur per cada institució.
A. 2. Una arquitectura en el núvol i multitenència, segons model SaaS, que garanteixi l'actualització de noves versions i millores de manera simultània, planificada i transparent per a totes les instal·lacions, realitzades per l'empresa dins del contracte de manteniment. Aquesta arquitectura no ha de representar cap cost addicional i ha de permetre la seva ampliació, de forma flexible, segons les necessitats de servei de cada moment. Ha d'estar d'acord amb la legislació de la Unió Europea i ha de garantir el control, la seguretat i la confidencialitat de les dades i arxius.
A.3. La plataforma i la configuració de la seva arquitectura ha de permetre el funcionament en un entorn consorciat, pel que fa a compartir i reutilitzar dades per augmentar l'eficàcia i l'estalvi en els processos tècnics, com per oferir els serveis consorciats existents en l'actualitat (catalogació, préstec consorciat PUC, gestió d'un magatzem de baix ús consorciat GEPA i la gestió de recursos electrònics consorciats) i d'altres que es puguin plantejar en el futur.
A.4. L'oferta ha de consistir en un sistema totalment desenvolupat, amb tots els seus mòduls en funcionament en el moment de la presentació de l'oferta, i amb fiabilitat contrastada per implementacions en consorcis universitaris o acadèmics funcionant al 100% almenys durant 1 any. L'empresa facilitarà referències sobre instal·lacions realitzades en institucions similars.
A.5. Una eina de descobriment per a cada una de les 11 institucions, una pel CCUC, i visualitzacions separades, configurades durant el projecte d'implementació, per a: <ul style="list-style-type: none"> • Bibliografia nacional de Catalunya (gestionada per la Biblioteca de Catalunya). • Catàleg col·lectiu del Patrimoni Bibliogràfic de Catalunya (gestionat per la Biblioteca de Catalunya). • Catàleg del Patrimoni bibliogràfic de la Universitat de Barcelona.
A.6. El CCUC ha de poder continuar funcionant com a catàleg col·lectiu. Això implica: <ul style="list-style-type: none"> • La catalogació s'ha de realitzar en el catàleg col·lectiu CCUC, amb l'existència d'un registre bibliogràfic únic, que sigui visible des dels catàlegs locals des d'on s'han de poder incorporar i gestionar els camps locals necessaris. • Totes les institucions que cataloguin en el CCUC (consorciades, associades i col·laboradores) han de poder continuar catalogant-hi sense cap cost addicional per part de l'empresa.

<ul style="list-style-type: none"> • Total autonomia en la gestió, modificació i eliminació dels registres del catàleg col·lectiu per part de les institucions participants, incloent canvis massius i aplicació de les pautes de catalogació aprovades pel CSUC. • Excepcionalment, ha de poder permetre la creació de registres només en els catàlegs locals a criteri de les institucions per tipologies especials (comandes d'adquisicions, espais i equipaments, etc.). • Ha de poder gestionar els diferents catàlegs d'autoritats de manera consorciada. • Alhora, ha de permetre la gestió d'altres catàlegs d'autoritats en els catàlegs locals. • Han de poder conviure diferents sistemes d'indexació de matèries (LEMAC-LCSH i THUB) i de classificació (CDU, LCC..) en el CCUC.
<p>A.7. Ha d'incloure un sistema de Préstec consorciat PUC, fàcil i àgil, que permeti, sense intermediació dels serveis de préstec interbibliotecari, que l'usuari demani en préstec documents originals i còpies entre les institucions del CSUC.</p>
<p>A.8. Ha d'incloure una solució integrada en el sistema per gestionar el magatzem cooperatiu GEPA, de forma col·laborativa entre totes les institucions participants i amb integració en el préstec consorciat PUC.</p>
<p>A.9. Ha de proposar una solució per gestionar el servei de "Sistema Compartit del CCUC (SC-CCUC)" actualment ofert a diverses institucions. El sistema ha de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permetre la catalogació i creació d'exemplars i de fons. • Oferir una eina de descobriment individual per a cada institució que mostri només els seus fons. • Permetre la configuració de les adquisicions, gestió de revistes i exemplars, regles de préstec i usuaris de manera individualitzada per a cada una de les institucions que comparteixen el CCUC com a sistema.
<p>A.10. Per a les institucions col·laboradores que usen el CCUC per a visibilitat de la pròpia institució, per la consulta i la còpia de catalogació, el sistema ha de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incloure una solució perquè des de l'eina de descobriment del CCUC les localitzacions d'aquestes institucions es visualitzin al mateix nivell que les institucions consorciades i que hi hagi algun mecanisme per enllaçar o accedir a la informació dels seus exemplars i fons. • Tenir algun tipus de filtre, eina de descobriment o altra solució que mostri als usuaris només els registres d'una institució concreta.
<p>A.11. Ha de permetre un alt grau d'independència en la personalització i configuració del sistema i ha de permetre visualitzar, en l'entorn de treball intern de cada institució, només els seus registres bibliogràfics, autoritats, exemplars, fons, recursos electrònics, usuaris, etc. amb els seus camps locals.</p>
<p>A.12. Ha de permetre, en qualsevol moment, que qualsevol institució de manera autònoma, pugui recuperar o exportar la totalitat o una part de la seva base de dades, en formats estàndards oberts.</p> <p>També ha de permetre la total portabilitat en finalitzar la relació amb el proveïdor, per facilitar la migració completa de les dades a un altre sistema.</p>
<p>A.13. La plataforma ha de disposar d'un entorn de proves on es pugui executar els processos de càrrega de dades, de consulta, de préstec de documents, d'adquisicions i els relacionats amb</p>

la gestió de recursos electrònics amb alguns registres: altes, baixes i modificacions així com la funcionalitat del gestor d'enllaços. Aquest entorn també ha de permetre la possibilitat de fer canvis en l'eina de descobriment.

A.14. L'empresa ha de detallar clarament els elements inclosos en el servei i s'explicitarà qualsevol component o utilitat disponibles que pugui suposar un cost addicional, així com les mètriques de cost aplicables en aquests casos.

A.15. El sistema ha de proveir de suficients llicències per l'staff en el moment de la posta en marxa (vegeu Annex. 7 Volumetria dels catàlegs)

B. Plataforma

Requeriments
<p>B.1. Ha de ser una plataforma de serveis bibliotecaris o LSP (Library Services Platforms), flexible, col·laborativa i moderna, amb capacitat d'innovació i millora segons les tendències i estàndards actuals i futurs del món bibliotecari. La plataforma ha d'oferir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tots els mòduls tradicionals (catalogació, préstec, adquisicions, seriadetes, administració, estadístiques, préstec interbibliotecari) 2. Un gestor de recursos electrònics integrat amb el suport d'una knowledge base pròpia, desenvolupada i mantinguda per l'empresa que integri tots els recursos als que es té accés. 3. Una eina de descobriment 4. Un sistema de gestió de la bibliografia recomanada integrat 5. Un sistema que permeti les reserves d'espais i equipaments segons calendari.
<p>B.2. Ha d'incloure un mòdul per a la gestió de recursos electrònics, totalment integrat en la plataforma i en el mateix flux de treball que la gestió dels recursos físics, que permeti la gestió global dels mateixos: la contractació (local i consorciada), l'activació, el manteniment de títols i enllaços, la difusió mitjançant l'eina de descobriment, la gestió de les llicències i la gestió econòmica.</p>
<p>B.3. Ha d'incorporar una eina de descobriment capaç d'indexar conjuntament el catàleg, els recursos electrònics contractats, els recursos electrònics d'accés lliure, i els repositoris digitals propis i consorciats recollits a l'Annex 4.</p>
<p>B.4. Ha d'oferir opcions de cerca des de qualsevol punt del sistema, per a tots els camps dels registres, inclosos els camps locals definits per les institucions.</p>
<p>B.5. Ha de tenir la capacitat de gestionar i configurar diferents nivells de seguretat en l'accés a les dades i en les funcionalitats del sistema per a cada institució, mitjançant una estructura de permisos i rols per institució i grup d'usuaris, que garanteixi l'acompliment de la legislació vigent en matèria de confidencialitat i seguretat.</p>
<p>B.6. Ha de permetre la integració amb sistemes d'identificació web (Single Sign On) mitjançant protocols estàndards, almenys SAML 2.0 (Perfil WebSSO) i/o CAS recollits a l'Annex 5.</p>
<p>B.7. Ha de ser compatible amb els principals estàndards internacionals per al món bibliotecari, com a mínim, MARC21, Z39.50, UNICODE, RDA, RDF, Dublin Core, EDIFACT, SIP2, OAI-PMH, RFID.</p>
<p>B.8. L'accés a la plataforma de gestió ha de ser exclusivament a través de navegador web, compatible amb diferents sistemes operatius (almenys Windows, Mac OS i Linux) i amb els navegadors Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox i Safari, com a mínim en les seves tres últimes versions validades i ha de tenir un disseny adaptatiu (responsive). Aquest accés ha de permetre l'accés simultani de tot el personal sense restriccions en el número d'accessos ni en les funcionalitats disponibles.</p>
<p>B.9. Ha de ser configurable i adaptable a les necessitats del personal amb deficiències visuals.</p>
<p>B.10. Ha d'oferir, dins de l'oferta, l'accés a les dades a través d'APIs i Web services amb capacitat d'intercanvi bidireccional (lectura/escriptura), com a mínim de les dades d'usuari, de registres bibliogràfics, exemplars, fons i autoritats.</p>

<p>B.11. Ha de permetre la càrrega massiva de registres bibliogràfics, d'autoritat, d'exemplars, de fons i d'usuaris, de manera autònoma i personalitzable. Aquestes càrregues han de permetre afegir, substituir i protegir camps.</p>
<p>B.12. Ha de permetre l'eliminació de tot tipus de registre de manera definitiva, per lots o de manera individual, de manera autònoma i immediata, a criteri de les institucions (eliminació de duplicats, desafectacions, etc.)</p>
<p>B.13. Ha de disposar d'un control de duplicats, aplicable a la creació manual i als processos de càrrega massiva de registres, i ha de contemplar, com a mínim, els registres bibliogràfics, d'autoritat, d'usuaris i d'exemplars.</p>
<p>B.14. Ha de disposar d'un sistema d'automatització de tasques configurable i programable en el temps, per exemple un dia concret del mes, un dia de la setmana, etc.</p>
<p>B.15. Ha de permetre la generació de macros i plantilles predefinides altament configurables per a tot tipus de registres, documents i notificacions a usuaris i proveïdors.</p>
<p>B.16. Ha d'incorporar una eina de creació de llistats i modificacions massives, basades en regles definides per la biblioteca, que permeti actuar a les institucions de manera autònoma sobre la col·lecció per lots de registres, amb actualització immediata i, com a mínim, sobre els registres bibliogràfics, d'autoritat, d'exemplar, de fons de publicacions periòdiques, usuaris i comandes.</p>
<p>B.17. Ha d'incorporar una eina d'anàlisi estadística i obtenció d'informes en temps real que doni suport a la presa de decisions. Aquesta eina ha de permetre l'obtenció d'una àmplia varietat de dades estadístiques, sobre el sistema i sobre l'eina de descobriment, respecte de la volumetria així com de les transaccions realitzades al sistema, internament i per part dels usuaris (préstec, reserves, consultes i visites..). Els informes han de ser exportables en formats estàndards per permetre un tractament posterior, i personalitzables respecte del nivell de les dades (institució, biblioteca, secció) i per tipologies de dades.</p>
<p>B.18. Ha de permetre guardar cerques i perfils d'exportació de registres per a estalviar feines repetitives.</p>
<p>B.19. Ha de permetre la parametrització de les funcionalitats implementades segons les especificacions de l'usuari administrador sense intervenció del proveïdor.</p>
<p>B.20. Ha de permetre la implementació d'un sistema d'accés remot als recursos electrònics, configurable de manera independent per a cada institució, i compatible amb els sistemes descrits a l'Annex 6.</p>
<p>B.21. Ha de tenir un identificador únic per cada registre que permeti ser enllaçat a motors de cerca externs a través d'URLs estables.</p>

C. Catalogació i Autoritats

Requeriments
C.1. Ha de permetre la catalogació compartida a partir de l'existència d'un sol registre bibliogràfic, i amb un lligam estable amb els camps i dades locals que permeti l'estalvi de costos en la catalogació.
C.2. Ha de suportar la catalogació de tot tipus de documents (inclosos material no llibre, recursos electrònics, etc.) i objectes seguint els estàndards internacionals de catalogació (FRBR, AACR2, RDA, Dublin Core) i el format MARC21 d'autoritats, bibliogràfic i hòldings, per tot tipus de documents. Ha de preveure incorporar futurs formats i estàndards (BIBFRAME, LRM).
C.3. Ha de disposar del protocol z39.50 que permeti la consulta simultània a diversos servidors, i la importació i exportació gratuïta de registres bibliogràfics en format MARC21, com a mínim, de manera compatible amb la norma ISO 2709 (intercanvi d'informació en suport magnètic).
C.4. Ha de permetre emmagatzemar i visualitzar símbols diacrítics segons el format Unicode.
C.5. Ha de permetre la transferència de registres associats d'un registre bibliogràfic a un altre (exemplars, fons, comandes, etc.)
C.6. Han de poder conviure, en un mateix registre bibliogràfic, diferents sistemes d'indexació de matèries i s'han de poder gestionar alhora diversos índexs de matèries basats en: <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Diferents llengües de matèries (català, castellà i anglès).
C.7. Han de poder conviure, en un mateix registre bibliogràfic, sistemes de classificació diferents, CDU i LCC i s'han de poder gestionar alhora diversos índexs de classificació
C.8. Ha de permetre l'enriquiment dels registres bibliogràfics amb imatges o altres continguts provinents de sistemes externs, així com enllaços a pàgines web i visualitzar-los en l'eina de descobriment
C.9. Ha d'oferir flexibilitat en la personalització dels camps a mostrar pels diferents registres per facilitar la feina del personal.
C.10. Ha de permetre la recuperació de la informació enregistrada en els camps configurats per a cada tipus de registre des de qualsevol punt del sistema. Aquesta recuperació ha d'incloure els camps bibliogràfics bàsics i altres com els camps locals, la data d'alta i modificació, la localització, topogràfic, codi de barres.
C.11. Ha de permetre la definició de tants índexs com siguin necessaris i que es puguin configurar en base als camps i subcamps del MARC21, en el moment de la implementació i permetre la modificació de les regles durant la prestació del servei. Per exemple ha de permetre un índex diferent al de matèries per gènere/forma o un índex per un camp local.
C.12. Ha de permetre la definició i generació d'informes d'activitat de catalogació dels diferents usuaris dels sistema.
C.13. Pel que fa a la gestió d'autoritats, ha de disposar d'un sistema de validació que detecti,

com a mínim, encapçalaments erronis, entrades duplicades i un sistema de validació immediat relacionat amb la inclusió del format MARC21.
C.14. Durant el procés de catalogació, ha de permetre la consulta des dels índexos als diferents catàlegs d'autoritats per a poder capturar entrades ja existents i evitar així la creació d'entrades duplicades.
C.15. Ha de permetre la gestió de les autoritats de diferents vocabularis controlats i catàlegs d'autoritats d'ús actualment en el consorci (CANTIC, LEMAC, Thesaurus UB, LENOTT) i altres que es puguin crear en el futur, tant a nivell consorciat com local. Aquesta gestió ha d'estar restringida als membres del CSUC.
C.16. Ha de realitzar de manera automàtica l'actualització dels encapçalaments als registres bibliogràfics derivats dels canvis produïts en els registres d'autoritat.
C.17. Ha de permetre la importació de fitxers externs amb números de registres o codis de barres que permeti realitzar tasques de manteniment de manera global (inventari de fons, canvis massius, etc.)
C.18. Ha de disposar d'un sistema de validació i correcció d'enllaços o, en el seu defecte, de la possibilitat d'exportar aquests enllaços per validar-los en eines externes i així garantir la seva actualització i correcte funcionament, tant en bibliogràfics com en altres registres associats
C.19. Ha de permetre el correcte funcionament de les etiquetes d'enllaç previstes en el MARC21 (76X-78X) que garanteixi la vinculació entre registres

D. Gestió d'exemplars i fons de publicacions en sèrie

Requeriments
D.1. Ha de gestionar la col·lecció tant impresa com electrònica (registres d'exemplars i de fons).
D.2. Ha de tenir eines per al control i revisió dels fons en temps real (inventari del fons, gestió de perduts, com a mínim). Aquestes eines han de: <ul style="list-style-type: none"> • permetre la càrrega de dades a/des de dispositius o fitxers. • Informar dels exemplars que estan prestats, dels que estan duplicats, dels que estan al prestatge i dels que falten.
D.3. Ha de proporcionar, per a cada registre d'exemplar o fons, informació rellevant com la localització, volum, topogràfic, tipus de préstec, estat de disponibilitat, informacions relatives al préstec, camps de notes (públiques i internes), assignant un número únic que identifiqui el registre.
D.4. Ha de disposar d'un espai per a comentaris interns i alertes en els registres d'exemplars i de fons.
D.5. Ha de permetre que un registre d'exemplar estigui lligat a més d'un registre bibliogràfic i que mostri clarament aquesta associació o alguna solució alternativa.
D.6. Ha de facilitar la impressió de teixells amb el format de la biblioteca.
D.7. El sistema ha de garantir el manteniment i actual estructura de call number de cadascuna de les biblioteques, que vol dir que han de poder conviure diferents sistemes de classificació, tant a nivell d'exemplar com de registre de fons.
D.8. Ha de permetre una gestió de circulació específica per als exemplars que formen part de la bibliografia recomanada.

E. Préstec

Requeriments
E.1. Ha de poder gestionar de forma independent el préstec local de cada institució amb els seus usuaris, documents i equipaments.
E.2. Ha de poder gestionar el préstec consorciat 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.
E.3. Ha de poder gestionar el préstec interbibliotecari.
E.4. Ha de permetre la gestió d'espais, dispositius i equipaments per hores i dies (préstec, renovacions i reserves) de manera integrada. La configuració ha de permetre fer reserves per a un dia i hora concret amb antelació.
E.5. Ha de permetre la gestió i control de la bibliografia recomanada o de curs (course reserves).
E.6. Ha de permetre gestionar la sol·licitud, préstec i circulació de documents del magatzem GEPA.
E.7. Ha d'incloure totes les funcions estàndard del préstec (préstecs, devolucions, renovacions, reserves, avisos, reclamacions, sancions, circulació entre biblioteques).
E.8. Ha de proporcionar una informació de l'exemplar completa: <ul style="list-style-type: none"> • Dades bibliogràfiques identificatives configurables per cada institució • Situació/estat respecte a la disponibilitat • Dades associades al préstec, si s'escau (usuari, data de préstec, devolució i dades d'ús de l'exemplar) • En cas de tenir reserves, mostrar la llista d'usuaris en espera sobre exemplar o bibliogràfic
E.9. Ha de proporcionar aquesta informació de l'usuari: <ul style="list-style-type: none"> • Dades personals identificatives descrites en l'apartat d'Usuaris • Situació/estat respecte a la circulació: exemplars prestats, terminis, sancions, reserves pendents, exemplars a recollir
E.10. Ha de permetre accedir al registre d'usuari a partir de diversos camps, com a mínim: <ul style="list-style-type: none"> • Cognoms • Identificadors interns de la institució • NIF o equivalent • Codi de barres
E.11. Ha de permetre un sistema de regles de préstec flexible. Com a mínim : <ul style="list-style-type: none"> • Períodes especials de préstec i devolució • Diferents paràmetres en funció dels tipus de documents, els grups d'usuaris, el calendari i la localització del document • La parametrització de regles de préstec diferents a nivell local i consorciat • Que dins de cada institució es puguin definir diferents parametritzacions segons

localitzacions <ul style="list-style-type: none"> • Que el punt de recollida i devolució dels documents sigui parametrizable per les institucions segons si el préstec és local o consorciat.
E.12. Ha de permetre en qualsevol moment i de forma immediata canvis en la parametrizació. Com a mínim sobre el calendari, regles de préstec, reserves, situació de l'usuari i de l'exemplar, localitzacions, i que l'efecte sobre el sistema sigui en temps real.
E.13. Ha de permetre definir límits de préstecs i reserves, tant a nivell de cada institució com a nivell consorciat segons: <ul style="list-style-type: none"> • Tipus d'usuari • Tipus d'exemplar • Total de préstecs per institució • Total de préstecs a nivell consorciat
E.14. Ha de permetre la definició de les prioritats de préstec pels usuaris en funció de la biblioteca o institució, aplicable al nivell local o consorciat
E.15. Ha de permetre obtenir llistes de circulació (reserves, perduts, etc.).
E.16. Ha de permetre programar el calendari i l'horari del servei amb antelació i segons institució, biblioteca o grups de biblioteques.
E.17. El calendari i horari del sistema han de ser adaptables a la nostra realitat cultural (setmanes començant en dilluns, dies de 24 hores i no AM/PM).
E.18. Ha de disposar d'un sistema d'avís i notificacions als usuaris sobre l'estat dels seus préstecs, propers venciments, reserves i retards. Ha de ser personalitzable per institució i multilingüe.
E.19. Ha de permetre avís i notificacions als usuaris per diferents vies, com a mínim correu electrònic, correu postal, missatgeria instantània i rebut imprès
E.20. Ha de permetre que l'usuari iniciï les reserves de préstec (de documents, equipaments i espais) sense intervenció del personal i també renovar autònomament els préstecs i cancel·lar reserves tant pels préstecs locals com consorciats.
E.21. Ha de permetre definir una política de sancions (per document i retard i/o per acumulació de retards) tant a nivell de cada institució com consorciat. Ha de permetre sancions NO econòmiques.
E.22. Ha de permetre la gestió de sancions a través d'un sistema de bloqueig del servei de préstec: <ul style="list-style-type: none"> • El temps d'inhabilitació per a préstec, renovació i reserves s'ha de poder parametritzar • El sistema calcularà automàticament el període d'inhabilitació • El sistema ha de permetre al personal actuar sobre les sancions • El sistema ha de permetre un històric, tant de les sancions, com de les anul·lacions (que reculli data, hora, tipus de sanció)
E.23. Ha de permetre la configuració d'un cicle de reclamacions automàtiques dels préstecs.
E.24. Ha de permetre llistar els préstecs vençuts i per diferents valors: <ul style="list-style-type: none"> • per tipus d'usuaris

<ul style="list-style-type: none">• per localitzacions i institucions• per data de venciment de préstec
E.25. Ha de permetre que la data de finalització del bloqueig aparegui al registre de l'usuari ("el meu compte").
E.26. Ha de permetre que l'usuari pugui visualitzar el seu historial de préstec (tant de préstec local com consorciat).
E.27. Ha de permetre fer transaccions offline quan el sistema no està disponible.
E.28. Ha de permetre la modalitat de préstec a domicili.
E.29. Ha de permetre saber en tot moment l'estat dels documents i la seva ubicació tant dins la pròpia institució com a nivell de consorci.
E.30. Ha de ser interoperable amb les màquines d'autopréstec actuals i permetre l'ampliació sense cost per tantes màquines com biblioteques té cada institució mentre duri el contracte.

F. Usuaris

Requeriments
<p>F.1. Ha de permetre accedir a les dades de cada usuari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identificadors d'usuari • nom i cognoms • filiació • tipus d'usuari • adreça postal • adreces electròniques • telèfons de contacte • camps de notes
<p>F.2. Ha de permetre, com a mínim, tres identificadors d'usuaris:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NIF o equivalent • Codi de barres del carnet d'usuari • Codi intern propi de la institució
<p>F.3. Ha de permetre el control i la gestió dels usuaris de la pròpia institució i també dels usuaris externs autoritzats.</p>
<p>F.4. Ha de permetre càrregues automàtiques d'usuaris (altes i modificacions) i sincronitzacions periòdiques amb la periodicitat que cada institució decideixi.</p>
<p>F.5. Ha de poder-se integrar amb els LDAP corporatius de cada institució o amb el sistema, compatible amb SAML, que cada institució utilitzi per interrogar el servei de directori institucional (vegeu Annex 5). La connexió pot ser de forma directa o a través d'un procediment automàtic de delegació de SSO des d'aplicacions corporatives. Aquesta integració ha de permetre, com a mínim, les operacions d'alta i baixa.</p>
<p>F.6. Ha de permetre el control de duplicats de registres d'usuaris, tant en la càrrega massiva de registres com en l'alta manual. Aquesta detecció de duplicats ha de ser parametrizable.</p>
<p>F.7. Ha de permetre obtenir les dades dels usuaris de les altres institucions, indispensables per poder fer préstec consorciat.</p>
<p>F.8. La gestió dels usuaris ha de ser totalment independent per a cada institució.</p>
<p>F.9. Ha de permetre parametritzar, segons el perfil del personal, les dades dels usuaris a visualitzar i modificar.</p>
<p>F.10. Que les dades personals dels usuaris s'emmagatzemin en països del territori de l'Espai Econòmic Europeu (EEE), o a països declarats com de nivell adequat per la Comissió Europea. La transferència de dades a països que no assegurin nivell adequat de protecció d'acord amb la Comissió Europea, només serà possible prèvia signatura de les clàusules tipus de protecció de dades adoptades per la Comissió Europea a la Decisió 2010/87/UE de la Comissió, de 5 de febrer de 2010, o d'aquelles que pugui aprovar la Comissió Europea en substitució d'aquestes.</p>
<p>F.11. Ha d'emmagatzemar per cada usuari només les dades personals que determinin les institucions segons el RGPD 2016/679 i la LOPDGDD 3/2018.</p>

F.12. Ha de complir amb la RGPD 2016/679 i la LOPDGDD 3/2018 i incloure un sistema de nivells d'accés a les dades, entre institucions i dins la mateixa institució segons els diferents perfils del personal.

F.13. Tenint en compte l'estat de la tècnica, els costos d'aplicació i la naturalesa, l'abast, el context i les finalitats del tractament, així com els riscos de probabilitat i gravetat variables per als drets i les llibertats de les persones físiques, cal que el proveïdor del servei asseguri l'aplicació de les mesures tècniques i organitzatives per garantir un nivell de seguretat adequat al risc, que si escau inclogui, entre d'altres:

- a) La pseudonimització i el xifrat de dades personals.
- b) La capacitat de garantir la confidencialitat, la integritat, la disponibilitat i la resiliència permanents dels sistemes i dels serveis de tractament.
- c) La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de manera ràpida, en cas d'incident físic o tècnic.
- d) Un procés per verificar, avaluar i valorar regularment l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives establertes per garantir la seguretat del tractament.

En qualsevol cas, el proveïdor haurà d'aplicar mesures equivalents a les establertes com de nivell bàsic a l'Esquema Nacional de Seguretat d'acord amb el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener i modificat pel Reial Decret 951/2015.

G. Adquisicions

G.1. Ha de permetre, de forma centralitzada i descentralitzada segons les necessitats de cada institució, la gestió de comandes, la distribució pressupostària, la recepció i la distribució de les adquisicions a diferents unitats de gestió d'una institució.
G.2. Ha de permetre gestionar diferents nivells d'accés a les dades i funcions de l'aplicació.
G.3. Ha de permetre bloquejar l'edició d'una comanda, en qualsevol moment del procés, quan l'estigui utilitzant un altre usuari del sistema. Es permetrà la visualització de la comanda.
G.4. Ha de permetre la gestió integrada de l'adquisició de tot tipus de recursos, tant impresos com electrònics, per diferents mètodes d'adquisició i subscripció.
G.5. Ha de permetre generar informes d'adquisicions personalitzables (per proveïdor i per seguiment de terminis) per institució i per biblioteca.
G.6. Ha de contemplar, com a mínim, els següents mètodes d'adquisició: compra, subscripció, donatiu, intercanvi i a examen.
G.7. Ha de permetre la definició, personalització i obtenció de documents impresos i electrònics (cartes i relacions de comanda, de reclamació, de comandes anul·lades, de peticions resoltes, informes d'estat del pressupost, .) per al seu enviament per correu electrònic, EDIFACT, o per a la seva impressió. Ha de quedar constància d'aquestes comunicacions, dels documents generats en el sistema i de la modalitat d'enviament de la comunicació.
RESPECTE A LES COMANDES
G.8. Ha de permetre visualitzar les comandes per localitzacions (institució i biblioteca) i per fons i subfons pressupostaris.
G.9. El sistema ha d'oferir la possibilitat de cercar, fent cerques simples i avançades, les comandes i subscripcions per tots els seus camps, i en especial, per títol, autor, estat de la comanda, ubicació, partida pressupostària, dades del proveïdor, núm. de client i dades de l'editor, factura, rangs de dates (alta de la comanda, reclamació, recepció i facturació) i personalitzar les vistes de resultats.
RESPECTE ALS FONDS PRESSUPOSTARIS
G.10. Ha de permetre configurar un o més pressupostos diferents per a cada unitat de gestió d'una institució, amb exercicis diferenciats
G.11. Ha de permetre la gestió de subfons dins d'un fons pressupostari. Les transaccions econòmiques associades a aquests subfons també s'hauran de reflectir en el fons al que se l'associa.
G.12. Ha de permetre la gestió en temps real del pressupost anual de la biblioteca.
G.13. Ha de permetre la creació de diferents exercicis pressupostaris i treballar-hi simultàniament.
G.14. Ha de permetre la creació d'un pressupost a partir de les quantitats i conceptes de l'any anterior. També ha de permetre el tancament fiscal de cada exercici pressupostari amb el traspàs de compromisos de despesa de l'exercici pressupostari tancat al nou pressupost, i mantenint l'estructura de fons.
G.15. Els fons pressupostaris s'han d'actualitzar a l'efectuar cada transacció. Hi han de quedar

reflectides les quantitats compromeses, gastades i les que queden sense gastar.
G.16. Els fons pressupostaris han de permetre fer ajustaments manuals durant tot l'any.
G.17. Ha de permetre la consulta de qualsevol pressupost assignat, compromès i gastat en temps real per fons, per proveïdor, per biblioteca i per tipus de material. La informació s'ha de mostrar en valors absoluts i percentuals respecte el pressupost total.
G.18. Ha de permetre la creació de les partides i subpartides pressupostàries necessàries per a la gestió de les adquisicions, inclòs a nivell de departaments i de biblioteques amb múltiples localitzacions.
G.19. Ha de permetre l'establiment de jerarquies pressupostàries pel paràmetre o paràmetres que decideixi cada institució i l'elaboració d'informes globals per a cada una de les jerarquies.
G.20. Ha de permetre compartir els costos de recursos entre diferents pressupostos, fons, capítols, conceptes i subconceptes.
G.21. Ha de permetre un tancament fiscal flexible.
RESPECTE A LES FACTURES
G.22. Ha de permetre donar d'alta, modificar, cancel·lar i esborrar factures amb diferents nivells d'autorització per aquestes funcions.
G.23. Ha de permetre especificar diferents tipus de descomptes -segons proveïdor - i diferents tipus d'IVA -segons el tipus de material - en una mateixa factura.
G.24. Ha d'actualitzar i validar els imports de la comanda en els diferents camps on s'utilitzi aquesta informació (factura, pressupost, informes, etc.) davant de qualsevol modificació realitzada a la factura.
G.25. Ha de mostrar la relació dels elements facturats en cadascuna de les factures i tota la seva informació associada, com a mínim any pressupostari, data de factura, tipus de material, proveïdor, pressupost.
G.26. Ha de permetre vincular a una factura un conjunt de registres de comanda agrupats en el sistema.
G.27. Ha de permetre vincular un exemplar o un fons rebut a una factura.
G.28. Ha de permetre la facturació electrònica seguint els estàndards establerts per les Administracions Públiques.
G.29. Ha de permetre la facturació de pagaments especials.
RESPECTE A LA RECEPCIÓ DE LES COMANDES
G.30. Ha de permetre la configuració i personalització d'avisos a l'usuari de la recepció d'un document sol·licitat o de la cancel·lació del mateix.
G.31. Ha de permetre la recepció parcial de comandes, deixant constància clara en el sistema dels exemplars que encara no han arribat.
G.32. Ha de permetre la recepció de comandes sense generar exemplars.
RESPECTE A LES RECLAMACIONS I CANCEL·LACIONS
G.33. Ha de permetre la parametrització de cicles de reclamacions i anul·lacions de les comandes vigents a partir d'una data o establir un venciment de les comandes o subscripcions

individuals per a cada proveïdor.

G.34. Ha de canviar de forma automàtica l'estat de totes les comandes que hagin estat reclamats i anul·lats. Es podrà revertir de forma manual i individual la anul·lació de la comanda.

H. Seriadades

Requeriments
H.1. Ha de permetre la creació, modificació i eliminació de patrons de comportament per a seriadades que tinguin una freqüència tant regular com irregular. S'ha de poder personalitzar el patró de les revistes irregulars, permetent eliminar i afegir números.
H.2. Ha de disposar d'un sistema de control de recepció (Kàrdex o similar), on gestionar els hòldings de les revistes, basat en les dades normalitzades en MARC21, i amigable per oferir les dades del fons als usuaris.
H.3. Ha de permetre la recepció manual de material, actuant sobre un fascicle o conjunt de fascicles seleccionats prèviament.
H.4. Ha de permetre la recepció d'exemplars i fascicles de forma automàtica, mitjançant SISAC o qualsevol altre mètode, com albarans electrònics, etc.
H.5. Ha de permetre la fusió de dos o més fascicles.
H.6. Ha d'avisar automàticament quan una subscripció estigui a punt d'expirar per procedir a la seva renovació o cancel·lació.
H.7. Ha de gestionar les renovacions i cancel·lacions de subscripcions, tant per revistes en paper com electròniques.
H.8. Ha de permetre la visualització de les subscripcions filtrant per localitzacions o biblioteques de destí.
H.9. Ha de disposar d'un model de control d'enquadernacions.
H.10. Ha de generar un informe de reclamacions de les subscripcions (imprès i/o en format EDIFACT, CSV, Excel, etc.) per comunicar als proveïdors. També ha de permetre el canvi automàtic de l'estat dels fascicles reclamats i revertir el canvi de forma manual i individual.
H.11. Ha de permetre gestionar les renovacions i cancel·lacions de les subscripcions sense haver de renovar-les cada any, mentre duri la subscripció.
H.12. Ha de permetre decidir si es vol mostrar o no la informació de l'estat d'un exemplar i dels fascicles en l'eina de descobriment, segons la parametrització del sistema establerta per la biblioteca.
H.13. Ha de permetre la circulació i/o préstec de fascicles, l'inventari dels fons, així com el control –recompte– dels exemplars i fascicles utilitzats a les sales de lectura per establir indicadors d'ús.
H.14. Ha de permetre la creació de rutes o llistes de distribució de recepció de revistes.

I. Gestió de recursos electrònics

Requeriments
I.1. Ha d'incloure un gestor de recursos electrònics (ERM), una Knowledge Base (KB) i un gestor d'enllaços (Link Resolver). Les tres eines han d'estar totalment integrades amb l'eina de descobriment i el catàleg, i desenvolupades i mantingudes per l'empresa.
I.2. Ha de permetre gestionar totes les tasques que es deriven de l'accés als recursos electrònics: selecció, adquisició, activació/desactivació, control d'accessos, canvis de contingut dels paquets, canvis de condicions de l'editor, nombre d'usuaris simultanis, llicències, analítiques d'ús, disponibilitat en l'eina de descobriment, canvis d'URL, URL diferents per a un mateix recurs, etc.
I.3. Ha de permetre gestionar les funcionalitats d'adquisicions, gestió d'enllaços i ERM, tant dels recursos locals com dels recursos consorciats.
I.4. Ha de permetre gestionar les dades d'accés als recursos electrònics segons els diferents mètodes, com a mínim per: <ul style="list-style-type: none"> • Estatus de l'usuari • Col·lecció • Rang d'IP • Identificació per codi i contrasenya
I.5. Ha de permetre incorporar als registres electrònics informació dels recursos subscrits o adquirits a nivell de títol. Ha de relacionar aquesta informació amb dades administratives: proveïdor, facturació i llicència. D'igual manera, ha de permetre la gestió de col·leccions no permanents mentre estiguin operatives per la institució.
I.6. Ha de permetre l'anàlisi del solapament (overlap) de diferents paquets i proveïdors (revistes i llibres).
I.7. Ha de permetre gestionar i emmagatzemar les llicències d'ús dels recursos electrònics així com les seves corresponents factures.
I.8. Ha de permetre registrar determinada informació de la llicència en el sistema per a la seva posterior explotació.
I.9. Ha de permetre que tots els recursos electrònics sota una mateixa llicència siguin visibles des del registre de la llicència.
I.10. El sistema ha de gestionar llicències i addendes. Aquesta funcionalitat ha d'estar inclosa al sistema, sense requerir cap desenvolupament o cost addicional.
I.11. El gestor d'enllaços ha de ser configurable per la biblioteca.
I.12. Ha de proporcionar un llistat AZ de llibres i revistes electròniques visible en l'eina de descobriment on es pugui buscar per títol i àrea temàtica. Igualment, el títol dels recursos ha de ser recuperable mitjançant la cerca general per títol.
I.13. Ha de permetre la incorporació a la Knowledge Base (KB) de títols locals o no inclosos a la KB.
I.14. Ha de disposar d'una eina que ofereixi informes i dades estadístiques sobre l'ús, cost, etc. dels recursos adquirits.

I.15. Ha de permetre emmagatzemar i importar dades d'ús dels recursos electrònics en diferents formats i generar informes: COUNTER, SUSHI i altres no normalitzats.
I.16. Ha de vincular i generar informes a partir de dades d'ús creuades amb diferents elements dels recursos d'informació: factures, holdings i llicències.
I.17. Ha de 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)
I.18. Ha de permetre llistar per data d'activació del recurs electrònic per conèixer els documents activats per dates o rangs de dates. El llistat obtingut s'ha de poder exportar en diversos formats (csv, txt, Excel, ..)
I.19. Ha d'acceptar el protocol OpenURL.
I.20. Que l'activació dels recursos electrònics en la plataforma sigui visible en l'eina de descoberta en temps real.

J. Eina de descobriment

Requeriments
J.1. L'eina de descobriment de cadascuna de les institucions i la del CCUC ha d'indexar conjuntament la base de dades bibliogràfica (catàleg), els repositoris digitals recollits a l'Annex 4 i els recursos electrònics contractats i d'accés lliure, i ha d'oferir els resultats de forma integrada i en temps real aplicant un sistema de deduplicació dels títols procedents dels diferents contextos.
J.2. Les cerques s'han de realitzar per mitjà d'una caixa de cerca única i ha d'oferir opcions de cerca avançada.
J.3. Cada eina de descobriment ha de poder configurar en la part del domini complet de la URL d'accés, el domini propi de cada institució i el nom que es vulgui donar a l'eina per mantenir la imatge institucional i s'ha de mantenir durant tota la navegació. Per exemple: https://ccuc.csuc.cat/
J.4. La interfície d'usuari ha d'estar dissenyada de forma "responsive", adaptada per a la consulta des de qualsevol tipus de pantalla i dispositiu (mòbil, tauleta, sobretaula, etc.) i operativa pels principals navegadors i sistemes operatius.
J.5. Ha de ser configurable i adaptable a les necessitats de persones amb deficiències visuals
J.6. Ha de permetre modificar el ranking de rellevància en la visualització dels resultats per prioritzar els fons disponibles o subscrits per la biblioteca davant d'altres de l'índex, promocionar recursos concrets, etc. Per exemple: <ul style="list-style-type: none"> • Més pes al catàleg sobre altres resultats, • Contingut de repositori sobre el catàleg • Un recurs electrònic sobre un altre com per exemple: 1r IEEE explore, 2n Wiley, 3r Scopus ..
J.7. Ha de permetre la parametrització/configuració i personalització dels "subcatàlegs" o vistes parcials determinats per cada institució (Per exemple: Fons antic, col·leccions especials, biblioteca/seus, etc.). S'entén per subcatàlegs o vistes l'opció de cercar i navegar per una part de la col·lecció de manera independent, com per exemple d'un tipus de fons determinat, o localització o per tipus de recurs concret. Aquesta cerca i navegació ha de tenir les mateixes opcions de cerca que les de l'eina de descobriment global i s'ha de realitzar íntegrament sobre el conjunt determinat i no sobre el conjunt de l'eina de descobriment.
J.8. Ha de permetre l'exclusió de la visualització de determinats registres (bibliogràfic / exemplar / fons / Kardex / comandes).
J.9. Ha de permetre la integració de la caixa de cerca a altres pàgines web de la biblioteca i de la institució.
J.10. Les cerques tant a recursos electrònics com als repositoris s'han de realitzar a través d'un índex centralitzat. La cerca federada només es podrà oferir a més de l'índex.
J.11. La interfície d'usuari ha de ser multilingüe, com a mínim en aquests 3 idiomes definits: català, castellà i anglès.
J.12. 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.
<p>J.13. Ha d'oferir als usuaris un espai personal que contempli totes les funcionalitats i serveis disponibles. Com a mínim:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sol·licitud de préstec d'exemplars locals i consorciats • Reserva d'espais i equipaments • Consulta i renovacions de préstecs locals i consorciats • Petició de noves adquisicions (desiderates) • La meva biblioteca • Opcions de personalització (llengua, nombre de registres per pàgina, etc.) • Data de finalització de sancions i bloquejos
<p>J.14. Ha d'oferir facetes que permetin limitar la cerca a les diferents col·leccions de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos en suport físic (impresos, vídeos ..). • Recursos electrònics als quals té accés la biblioteca. • Els repositoris locals i consorciats de la biblioteca.
<p>J.15. Ha d'oferir un sistema de facetes i la possibilitat de definir-ne de noves. Com a mínim, facetes per autor, matèria, proveïdor, idioma, ubicació, bibliografia recomanada, any de publicació, disponibilitat. Cada faceta ha de permetre seleccionar dos o més valors simultàniament.</p>
<p>J.16. Ha de quedar clarament indicat visualment si es pot accedir al text complet del document i en cas afirmatiu accedir sense pantalles intermèdies que dificultin l'accés.</p>
<p>J.17. La interfície d'usuari ha de poder ser configurable per adaptar-se a la imatge institucional dels membres del CSUC (logos, enllaços a la biblioteca, avisos legals, etc.)</p>
<p>J.18. Ha d'existir la possibilitat d'ampliar la cerca al CCUC i a catàlegs destacats com WorldCat</p>
<p>J.19. Ha d'oferir l'opció d'assistència a la consulta coneguda com a “did you mean?”.</p>
<p>J.20. Ha d'oferir múltiples opcions de visualització i exportació dels registres (etiquetatge, MARC, diferents formats de cita bibliogràfica) individualment o en llistats.</p>
<p>J.21. Ha d'integrar diferents gestors de referències bibliogràfiques, individualment o en llistats i en diferents formats (com a mínim RIS).</p>
<p>J.22. Ha d'oferir als usuaris opcions per exportar i compartir els resultats de les cerques, de manera individual i per agrupacions</p>
<p>J.23. Ha d'oferir eines senzilles tipus WYSWYG (What You See Is What You Get) per a la configuració i personalització de la interfície d'usuari.</p>
<p>J.24. Ha d'oferir de forma integrada l'accés a la bibliografia recomanada de cada assignatura i índexs vinculats, en cas d'existir: assignatures, professorat, etc.</p>
<p>J.25. Ha d'incloure recursos-e locals de la biblioteca i que sigui possible fer peticions per incloure nous recursos dins l'índex global.</p>
<p>J.26. Ha de permetre la integració de repositoris digitals via el protocol OAI-PMH.</p>
<p>J.27. Ha d'oferir la possibilitat d'agrupar totes les versions de la mateixa obra, funcionalitat coneguda com a FRBR.</p>
<p>J.28. Ha de permetre mostrar a l'usuari dades sobre les llicències d'ús. La biblioteca ha de poder</p>

definir quins camps de la llicència i/o etiquetes vol mostrar a l'eina de descobriment.

J.29. Ha de permetre la integració amb productes comercials d'enriquiment del contingut (per exemple: Syndetic Solutions, Library Thing, etc.) o desenvolupats per les institucions, i productes de valor afegit com JCR, altmetrics .

J.30. Ha de permetre parametritzar la freqüència de l'actualització de les metadades provinents de la recollida per part de les institucions.

K. GEPA

Requeriments
K.1. Ha de facilitar la gestió dels documents emmagatzemats que poden ser tant monografies com publicacions en sèrie.
K.2. Ha de fer accessibles (per la consulta i l'ús), a través d'una eina de descoberta, tots els documents del GEPA.
K.3. Ha de 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.
K.4. Ha de 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.
K.5. Ha de permetre incloure en els registres de fons el codi de la càrrega, conservació i institució propietària d'origen.
K.6. Ha de facilitar la gestió del préstec dels documents.
K.7. Ha d'indicar en tot moment on es troba físicament cada document (per enviar, en préstec, retornant-se, etc.).

L. Migració i formació

Requeriments
L.1. La migració del sistema actual i de les dades ha de ser total: dades dels registres bibliogràfics i d'autoritat (incloent camps locals), d'exemplar, de fons, d'usuari, estats dels registres, transaccions de circulació, dades d'adquisicions i recursos electrònics, d'acord amb cada institució.
L.2. El registre bibliogràfic únic s'ha de migrar a partir dels registres actuals del CCUC i no dels catàlegs locals. Aquests registres, en el nou sistema, han de quedar en categoria de "màsters".
L.3. S'ha de facilitar una proposta sobre el procés de migració, fases, calendari i formació per a una organització com el CSUC.
L.4. S'ha de proporcionar descripcions d'experiències en la migració de dades provinents de sistemes Sierra d'Innovative Interfaces Inc. i del sistema de gestió de recursos electrònics d'EBSCO.
L.5. L'ordre d'implementació del producte dins de cada fase, en cas d'haver-n'hi, serà acordat amb el CSUC.
L.6. Des del moment que l'adjudicació del contracte sigui en ferm, ha de passar com a màxim un any fins que l'última institució consideri que ja està en producció.
L.7. El nou sistema ha de permetre treballar en paral·lel amb els sistemes antics, de cada institució, fins que s'hagi fet tota la migració i també durant un temps, després de la migració.
L.8. Un cop finalitzada la fase de migració, el licitador ha de continuar proporcionant suport a les institucions en el cas que quedin detalls pendents.
L.9. El nou sistema s'ha d'adaptar per tal de no haver de canviar els codis existents tant pel que fa a documents com pel que fa al carnet d'usuaris.
L.10. La documentació sobre cada versió ha d'estar disponible i actualitzada.
L.11. Ha de permetre la migració de les dades de cobertura de cada institució.
L.12. Que la formació es realitzi de forma presencial a Catalunya, en castellà o català, proporcionant com a mínim: <ul style="list-style-type: none"> • Formació inicial relativa al procés de migració i configuració del sistema. • Formació sobre la configuració i sortida a producció de cada una de les aplicacions del sistema (catalogació, préstec, etc.). • Formació sobre la configuració i sortida a producció del sistema de préstec consorciat. • Formació sobre els aspectes que fan referència a l'accés i utilització dels serveis i el funcionament de les plataformes de monitoratge i de gestió de peticions i incidències.

M. Condicions d'execució del servei

Respecte els horaris i finestres de manteniment
<p>M.1. Amb relació a l'assistència tècnica, operació i manteniment dels serveis el proveïdor ha de cobrir els horaris descrits a continuació:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El servei de notificació i de resolució d'incidències ha d'estar disponible en horari 24x7. • El servei d'atenció a queixes i consultes ha d'estar disponible en horari 12x5, de 8:00 a 20:00 de dilluns a divendres (ambdós inclosos), hora oficial de Catalunya. • En cas de ser necessària la intervenció d'especialistes per solucionar les incidències, hauran d'estar disponibles en l'horari 12x5 de 8:00 a 20:00 de dilluns a divendres (ambdós inclosos), hora oficial de Catalunya.
<p>M.2. 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 M.1.), si bé aquestes podran executar-se fora d'aquest horari a criteri del proveïdor i d'acord amb els nivells de servei contractats.</p>
<p>M.3. En 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. El proveïdor ha d'oferir l'opció de dur a terme aquestes finestres de manteniment fora de l'horari 12x5 i seran consensuades amb les institucions del CSUC.</p>
Respecte la formació de l'staff
<p>M.4. L'empresa adjudicatària ha 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 ha de comptar amb el suport de tots els mitjans necessaris per obtenir els objectius esmentats, que caldrà mantenir actualitzats durant el període de vigència del contracte.</p>
<p>M.5. S'ha d'incloure en la proposta un pla de migració, tal com s'indica a l'apartat "L. Migració i formació", el qual ha 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 dels aspectes 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.</p>
Respecte els recursos
<p>M.6. El proveïdor ha de disposar dels recursos tècnics, humans i econòmics per a la correcta prestació dels serveis objecte d'aquest document, així com de la seva evolució tecnològica d'acord amb les tendències del mercat.</p>
<p>M.7. El proveïdor ha d'adquirir i mantenir les llicències de programari que siguin necessàries per a la prestació del servei.</p>
Respecte els Canals d'accés al servei d'assistència tècnica, operació i manteniment.
<p>M.8. El proveïdor ha 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.</p>
<p>M.9. El proveïdor ha de facilitar diversos canals de comunicació que permetin centralitzar les</p>

peticions, incidències, queixes i consultes de les institucions. 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 com fer-ne el seguiment oportú. L'eina facilitada pel proveïdor ha de poder ser multiusuari, preservant la confidencialitat de la informació.

Respecte la contingència

M.10. El proveïdor ha de presentar de forma separada i concreta, dins de la proposta tècnica, el Pla de Contingència del servei de què disposa en cas de desastre o qualsevol causa que impossibiliti la prestació total o parcial dels serveis objecte d'aquesta licitació.

M.11. El 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.

M.12. 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 Continuitat de Negoci el conjunt de bones pràctiques contingudes en la norma ISO 22301.

M.13. El proveïdor serà el responsable de monitoritzar tots els elements necessaris per assegurar el correcte funcionament del servei.

M.14. Es considerarà "temps de no disponibilitat del servei" aquell temps en que l'usuari no pugui operar amb el sistema. Com a mínim, es considerarà que el sistema no està en condicions de ser operat sempre que existeixi una incidència de caràcter crític oberta. Els temps d'aturada corresponent a tasques de manteniment programades no es comptabilitzaran dins el càlcul de disponibilitat.

M.15. El proveïdor proporcionarà i mantindrà una pàgina del temps de no disponibilitat dels serveis al núvol i proveirà informes de forma periòdica.

M.16. El proveïdor, en cas d'incidència de seguretat, haurà d'informar immediatament a les universitats i que, tan aviat com sigui possible, haurà d'enviar un informe de quina ha estat la incidència, l'abast que ha tingut, quines accions s'han fet per aturar-ho i quines accions s'estan fent o es pensen fer perquè no torni a passar.

Respecte la fase de devolució del servei

M.17. El proveïdor ha de disposar d'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.

M.18. El proveïdor estarà obligat, en cas de cessament o finalització del contracte, 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.

M.19. El pla de devolució ha 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 ha d'oferir tota l'ajuda en la transferència al CSUC, o a terceres parts designades per aquest, dels 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 ha de prestar a les institucions serveis d'assistència addicionals durant almenys els 3 mesos posteriors a la devolució del servei, en cas de ser sol·licitats.

N. 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.

Definicions:

- **ANS** (Acord de Nivell de Servei): També conegut per les sigles SLA (Service Level Agreement), és una acord escrit entre un proveïdor de servei i el seu client amb l'objectiu de fixar el nivell per la qualitat del servei prestat.
- **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.
- **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.

Respecte la modalitat de servei
N.1. El proveïdor proporcionarà un ANS que, com a mínim, ha de garantir la qualitat mínima requerida en les clàusules tècniques d'aquest concurs. Aquest ANS s'adjuntarà com a annex tal com s'especifica en l'apartat V. "Contingut i característiques del sobre B" de l'oferta.
N.2. El proveïdor haurà de certificar el compliment de l'estàndard UNE-ISO/IEC 27001.
Respecte la mesura dels nivells de servei
N.3. El proveïdor haurà de disposar d'un sistema automàtic de mesures que comprovarà a intervals regulars els paràmetres necessaris que determinaran els nivells de servei.
Respecte els acords de nivell de servei
N.4. El proveïdor monitoritzarà com a mínim el següents elements, necessaris per assegurar el correcte funcionament del servei d'acord amb l'abast del mateix: <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilitat del servei: Quantitat de temps (en hores) que el servei ha estat disponible per ser utilitzat. - 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 "M. Respecte els horaris i 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 "M. Respecte els horaris i finestres de manteniment".
- Contingència: s'especificaran els objectius RTO (Recovery Time Objective) i RPO (Recovery Point Objective), a més es mesurarà el nombre d'ocasions en què no s'hagin complert els objectius definits a l'ANS.
- Nombre i temps: Es comptabilitzaran (per separat) el nombre de peticions, queixes i consultes rebudes per part de les institucions. Addicionalment, es mesurarà en cada ocasió el temps transcorregut entre la comunicació d'una queixa o d'una consulta, i la resposta per part del proveïdor. 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 mesurarà per a cada incidència el temps transcorregut entre la comunicació formal per part de l'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 què no s'hagin complert els objectius definits a l'ANS.

Respecte les proves de contingència

N.5. El proveïdor, a petició del CSUC, ha de poder realitzar una prova i assaig 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.

Respecte els informes d'activitat

N.6. El proveïdor, a petició del CSUC, ha de facilitar a les institucions la documentació i els informes dels indicadors d'activitat dels serveis i d'acords de nivell del servei relatius a la prestació del servei.

N.7. El proveïdor, a petició del CSUC, ha de fer una relació mensual del nombre de queixes i consultes especificant-les 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 escau, el servei a què fa referència i la resolució.

N.8. El proveïdor ha de proposar, per a cadascun dels serveis prestats, i documentar una relació dels indicadors representatius de les incidències del servei que han de ser monitoritzats i mostrats. 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 per l'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, també caldrà mostrar aquests indicadors desglossats segons el nivell de gravetat de la incidència i estat (tancada o oberta) de la mateixa. En el cas de les incidències de major criticitat, també 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 escau, i les accions preventives/correctives corresponents.

N.9. El proveïdor realitzarà una anàlisi d'aquelles situacions, tendències detectades o problemàtiques comunes que durant el desenvolupament del servei hagin pogut ser identificades, detallant aquelles recomanacions i millores que, per al bon funcionament o restabliment del fet detectat, creguin necessàries.

Respecte l'auditoria de qualitat

N.10. El proveïdor ha de permetre al CSUC auditar a l'adjudicatari per verificar els requisits de qualitat del servei per tal de detectar anomalies, com per exemple, l'incompliment de l'ANS, així com a la verificació de compliment de les normatives tal com s'indica al PCAP. Es preveuen 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.

N.11. L'adjudicatari ha de complir tots els compromisos derivats de la prestació dels serveis durant la realització d'una auditoria.

N.12. L'adjudicatari, durant la realització d'una auditoria, ha de garantir al CSUC l'accés total, incondicional i irrevocable als documents existents que estiguin relacionats amb les prestacions dels serveis, així com l'assistència i la informació que requereixin, sense càrrec addicional per al CSUC.

N.13. Les parts, a la finalització de l'auditoria, 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.

N.14. L'adjudicatari, d'acord amb el calendari establert en el 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.

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

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:** Són aquelles comunicacions en que el personal s'adreça al proveïdor per sol·licitar informació o assessorament en relació amb el servei.
- **Queixes:** Són aquelles comunicacions on s'expressa malestar o descontentament d'algun usuari del CSUC, per quelcom relacionat directament amb el producte.
- **Notificació d'incidències:** Són aquelles comunicacions que tenen com a finalitat notificar una incidència per restaurar o prevenir la interrupció, degradació, mal funcionament o preservar la 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 dels 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.

Model de relació

El model de 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 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.

Respecte el model de relació

O.1. El proveïdor ha d'incloure a la seva proposta una descripció acurada del personal que posarà a disposició del client i de les institucions amb 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
- Responsable del servei global
- Responsable de qualitat
- Responsable de seguretat
- Responsable de continuïtat
- Responsable de processos i millora
- Responsable de control de la gestió
- Responsable e facturació
- Responsable de migració
- Responsable del servei
- Responsable d'operació del servei

Responsable del contracte, que 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 del 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, que ha 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.
- Fer 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 les institucions.
- Garantir el compliment del model de qualitat i seguretat establert.

Responsable de qualitat, que ha de:

- Garantir que els serveis prestats es realitzin d'acord amb els objectius de qualitat requerits i 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 dels 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 a les institucions segons els terminis marcats, de tot allò relacionat amb l'ANS (incidents, mesures correctores, riscos, nous projectes, iniciatives, etc.).

Responsable de seguretat, que ha 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.
- Garantir que tot el personal de l'adjudicatari que presti 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 a les institucions, 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, que ha de:

- Definir i vetllar pel compliment de les estratègies de continuïtat que garanteixin la disponibilitat dels serveis i la informació en l'entorn de les institucions 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.
- Assegurar 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.
- Garantir 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, que ha de:

- Garantir per part del 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, que ha de:

- Consolidar i aportar al CSUC la visió única per a la gestió econòmica i administrativa del contracte.
- Proporcionar al CSUC els informes de gestió acordats, tant amb indicadors economicofinancers com amb d'altres, així com de realitzar el seguiment del model econòmic acordat amb l'adjudicatari.
- Responsabilitzar-se de la gestió del repositori d'actius documentals relatius a la gestió (actes, reports, informes, etc.)

Responsable de facturació, que ha 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.
- 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, que ha 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, que ha de comptar 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 mesures oportunes per garantir el compliment dels nivells de servei i participant proactivament en les iniciatives de millora del mateix.
- Fer 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.
- Fer 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 pel que fa a la qualitat, els terminis o l'abast del servei.
- Analitzar les modificacions en el subministrament 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, que ha de tenir cura del compliment dels processos de gestió d'incidències, problemes i esdeveniments (suport) i de gestió de configuració i inventari, canvis, versions i desplegaments (provisió). Les seves principals funcions són:

- Assegurar la presa de decisió operativa directa entre el CSUC i la seva organització.
- Assegurar la coordinació amb el CSUC, en aquells processos en què 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.

Processos de gestió

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 les versions i desplegaments
 - Gestió administrativa i financera
 - Gestió de la qualitat

Respecte els procesos de gestió

O.2. El proveïdor, pel que fa als processos de gestió, ha d'especificar quins, dels que té en funcionament a la seva organització, afecten les institucions i el CSUC, quin és el procediment proposat i com es proposa integrar-lo amb els procediments propis de la institució. El procediment per a totes les institucions ha de ser únic.

O.3. El proveïdor ha de donar tota la informació de com portarà a terme els processos que no interaccionin amb les institucions. 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.

O.4. Tots els processos se suportaran en una única base de dades de coneixement, consultable pel CSUC, a fi d'agilitzar, documentar, controlar qualsevol esdeveniment, incidència, problema, error conegut o dada necessària per a cada servei i donar la millor resposta possible davant qualsevol petició del servei.

Gestió d'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 aquests serveis.

Respecte la gestió de les incidències

O.5. 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.

O.6. El proveïdor haurà d'indicar a la proposta com es podrà intercanviar informació de forma automàtica amb els sistemes propis de les institucions a fi d'evitar entrades manuals d'informació que ja té el sistema.

O.7. Tots els procediments i instruccions operatives que es puguin generar de les incidències dels serveis quedaran a la base de dades de coneixement, la qual podrà ser consultada per CSUC, i seran actualitzades pel proveïdor.

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.

<p>Respecte el registre d'incidències</p>
<p>O.8. El proveïdor serà el Responsable Final del registre d'incidències en la seva totalitat:</p> <p>Validant que la incidència no ha estat registrada prèviament amb l'objectiu d'evitar duplicats de la informació registrada i Incloent qualsevol informació addicional que comporti un suport rellevant per a la solució de la incidència.</p>
<p>O.9. S'ha de poder fer registre d'incidències realitzades amb obertura automàtica des del sistema de monitoratge.</p>
<p>Respecte la classificació i assignació d'incidències</p>
<p>O.10. El proveïdor classificarà la incidència registrada, segons diferents criteris d'acord amb les definicions de l'apartat "O.1. Definicions", per a la seva posterior investigació, anàlisi i resolució i l'assignarà a la unitat corresponent.</p>
<p>O.11. El proveïdor de servei, davant la detecció d'incidències greus, ha de notificar la incidència al CSUC, així com a la institució afectada. En cas de tractar-se d'una incidència transversal (que afecti a més d'una institució), en la seva comunicació ha d'indicar que la incidència es gestionarà de forma coordinada amb el CSUC, qui prendrà el control sobre les activitats de seguiment i coordinació.</p>
<p>Respecte la investigació i diagnosi</p>
<p>O.12. El proveïdor validarà la tipologia de les incidències obertes i determinarà 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.</p>
<p>O.13. 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.</p>
<p>Respecte el seguiment i coordinació</p>
<p>O.14. 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.</p>
<p>O.15. 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.</p>
<p>O.16. El proveïdor ha d'impulsar, coordinar i seguir la realització de les accions necessàries per part dels equips de resolució involucrats.</p>
<p>O.17. El proveïdor ha de mantenir la institució i el CSUC informats de l'estat de la incidència, l'evolució de la mateixa i la previsió de resolució.</p>
<p>O.18. El proveïdor ha de detectar i notificar a la institució 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.</p>
<p>O.19. El proveïdor del servei ha de donar el màxim d'informació sobre l'evolució de la incidència actualitzant-ne l'estat i la previsió a l'eina implementada a tal efecte, comuna per a tots els serveis i per a totes les institucions, i amb una periodicitat segons s'estableixi i dependent</p>

del servei afectat, la seva modalitat i la seva criticitat.
Respecte la resolució i recuperació
O.20. El proveïdor informará el CSUC dels procediments que seguirà per resoldre les diferents tipologies d'incidències.
O.21. El proveïdor serà el responsable del restabliment del servei afectat, participant en l'avaluació del seu correcte restabliment.
O.22. El proveïdor registrarà i documentarà 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.
Respecte la investigació i diagnosi
<p>O.23. S'han de complir les següents fases pel tancament d'una incidència:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

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

1. Universitat de Barcelona
2. Universitat Autònoma de Barcelona
3. Universitat Politècnica de Catalunya
4. Universitat Pompeu Fabra
5. Universitat de Girona
6. Universitat de Lleida
7. Universitat Rovira i Virgili
8. Universitat Oberta de Catalunya
9. Universitat Ramon Llull
10. Universitat de Vic - Universitat Central de Catalunya
11. 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:
 - a. Arxiu Històric de la Ciutat de Barcelona
 - b. Biblioteca Pública Arús
 - c. Museu de la Música de Barcelona
 - d. Museu del Disseny de Barcelona
 - e. Museu Etnològic de Barcelona
 - f. Museu Frederic Marès
 - g. Museu Picasso de Barcelona
 - h. Museu d'Història de Barcelona
7. Ajuntament de Barcelona (Biblioteca General)
8. Altres Fons Patrimonials (Biblioteca de Catalunya)
9. Arxiu Històric de Sabadell
10. Arxiu Nacional de Catalunya
11. Ateneu Barcelonès
12. Biblioteca Artur Martorell
13. Biblioteca Balmes
14. Biblioteca Episcopal del Seminari de Barcelona (URL)
15. Biblioteca de Montserrat (URL)
16. Biblioteca Museu Víctor Balaguer
17. Biblioteca Parlament de Catalunya
18. Casa Amèrica Catalunya
19. Casa Àsia
20. Centre de Cultura Contemporània de Barcelona
21. Centre de Documentació de l'Orfeó Català - Palau de la Música Catalana
22. Centre de Documentació i Museu de les Arts Escèniques (Institut del Teatre)
23. Centre de Documentació i Museu Tèxtil (Terrassa)
24. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada
25. Centre de Lectura de Reus
26. Centre Excursionista de Catalunya
27. Col·legi d'Arquitectes de Catalunya
28. Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya
29. Consell Català de l'Esport. Biblioteca de l'Esport
30. Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya
31. Departament d'Empresa i Coneixement. Generalitat de Catalunya. Secretaria d'Universitats i Recerca
32. Departament d'Interior. Generalitat de Catalunya
33. Departament de Cultura. Generalitat de Catalunya
34. Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya
35. Departament de Territori i Sostenibilitat . Generalitat de Catalunya (inclou la Biblioteca de Medi Ambient)
36. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya
37. Direcció General de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya

38. ELISAVA Escola Superior de Disseny
39. Escola d'Administració Pública de Catalunya
40. Escola Superior de Música de Catalunya
41. Escuela Superior de Diseño y Moda, S. L. - LCI Barcelona
42. Filmotheca de Catalunya
43. Fundació Bosch i Cardellach
44. Fundació Catalana Síndrome de Down
45. Fundació Joan Miró
46. Fundació Pere Coromines
47. Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona
48. Institució Cultural del CIC - Fons Triadú
49. Institut Català de les Dones
50. Institut Català Internacional per la Pau
51. Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya
52. Institut d'Estudis Catalans
53. Institut de Recerca i Tecnologia Agroalimentàries
54. Institut de Seguretat Pública de Catalunya
55. Institut Europeu de la Mediterrània
56. Memorial Democràtic
57. Museu d'Arqueologia de Catalunya
58. Museu de la Ciència i de la Tècnica de Catalunya
59. Museu de les Terres de l'Ebre
60. Museu Marítim de Barcelona
61. Museu Nacional Arqueològic de Tarragona
62. Museus de Sitges (Consorti del Patrimoni de Sitges)
63. Observatori del Paisatge de Catalunya
64. Reial Acadèmia de Bones Lletres
65. Reial Acadèmia de Ciències i Arts de Barcelona
66. Rosa Sensat
67. Tecnocampus
68. Universitat Abat Oliba CEU

Annex 3: Institucions que usen el Sistema Compartit del CCUC (SC-CCUC)

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

Annex 4: 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	29.991
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	<u>RACO</u>	http://www.raco.cat	http://www.raco.cat/index.php/index/oai/	168.013
CSUC	<u>MDC</u>	http://www.cbuc.cat/mdc	http://mdc.cbuc.cat/oai/oai.php	2.516.451
CSUC	<u>ARCA</u>	https://arca.bnc.cat	https://arca.bnc.cat/arcabib_pro/i18n/oai/oai_arca.bnc.cat.do	1.687.091
UB	Dipòsit digital de la UB	http://diposit.ub.edu	http://diposit.ub.edu/dspace-oai/request	47.117
UB	RCUB	http://revistes.ub.edu/	http://revistes.ub.edu/index.php/index/oai	18.968
UB	BIPADI	http://bipadi.ub.edu/	http://bipadi.ub.edu/oai/oai.php	3.903 (corresponen a 1465574 imatges jpg)
UAB	Dipòsit Digital de Documents de la UAB	https://ddd.uab.cat	http://ddd.uab.cat/oai2d?verb=Identify	192.000
UPC	UPCommons	http://upcommons.upc.edu	http://upcommons.upc.edu/oai/request	124.427
UPC	OCW	http://ocw.upc.edu	http://ocw.upc.edu/oai_server	332

UPF	e-Repositori	http://repositori.upf.edu/	http://oai-repositori.upf.edu/request	12.002
UdG	DUGi-Docs	http://dugi.udg.edu	http://dugi-doc.udg.edu/dspace-oai/request	15.472
UdG	DUGiMedia	http://dugi.udg.edu	http://diobma.udg.edu/dspace-oai/request	4.770
UdG	DUGiFonsEspecials	http://dugi.udg.edu	http://dugifonsespecials.udg.edu/dspace-oai/request	11.590
UdL	Repositori Obert UdL	http://repositori.udl.cat/	http://repositori.udl.cat/oai/request	22.456
UdL	UdL OpenCourse Ware	http://ocw.udl.cat/	http://ocw.udl.cat/oai	33 recursos educatius
UdL	Biblioteca Virtual Màrius Torres	http://marius.udl.cat/	http://marius.udl.cat/oai/request	901
UdL	Fons Sol-Torres	http://soltorres.udl.cat/	http://soltorres.udl.cat/oai/request	9.353
UdL	Fons Samuel Gili i Gaya	http://giligaya.udl.cat/	http://giligaya.udl.cat/oai/request	144
UdL	Fons especials	https://fonsespecials.udl.cat/	https://fonsespecials.udl.cat/request	1.535
URV	Repositori institucional URV	http://repositori.urv.cat/	https://nportal0.urv.cat:18444/fedora/oai?verb=Identify	10.318

UOC	Repositori Institucional O2	http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/	http://openaccess.uoc.edu/webapps/dspace_rei_oai/request	12.431
UVic-UCC	RIUVic	http://repositori.uvic.cat/	http://repositori.uvic.cat:8888/oai/request?verb=Identify	2.035
URL	Repositori d'ESADE	www.esadeknowledge.com	-	-

Annex 5: Sistema d'autenticació

Institució	Sistema autenticació d'usuaris (2019)
UB	LDAP i Single sign on (Proveïdor d'identitat (IdP) multiprotocol amb suport per SAML2, CAS i OAuth2)
UAB	LDAP i Single sign on/CAS
UPC	Single sign on/CAS
UPF	Single sign on (SAML2 o CAS)
UdG	LDAP (codi de barres)
UdL	LDAP i Single sign on SAML2
URV	LDAP i Single Sign on SAML 2.0 i CAS
UOC	SAML2-CAS
URL	SAMLv2
UVic-UCC	LDAP i SAML2
BC	LDAP

Annex 6: Programari d'accés remot

Institució	Programari d'accés remot
UB	Ezproxy (OCLC)
UAB	Ezproxy (OCLC)
UPC	EzProxy (OCLC)
UPF	Ezproxy (OCLC)
UdG	WAM (Innovative)
UdL	Squid
URV	Ezproxy (OCLC)
UOC	Ezproxy (OCLC)
URL	WAM Multiple IP (Innovative), Cisco VPN
UVic-UCC	Ezproxy (OCLC)
BC	WAM (Innovative)

Annex 7: Volumetria dels catàlegs

Institució	Registres Bibliogràfics	Exemplars	Autoritats	Registres de fons (holdings)	Comandes anuals	Proveïdors	Estudiants + professorat	Usuaris enregistrats	Staff	Recursos electrònics subscrits	Registres dels repositoris
CCUC	5.766.426	14.301 (Tecnocampus)	910.321	245.684 (GEPA + Tecnocampus)	(sense mòdul d'adquisicions)	25 de paquets de recursos electrònics		2.026 (Tecnocampus)	470 (catalogadors)	63.000 títols	TDX: 29.363 RECERCAT: 164.155 MDX: 6.571 RACO: 223.306 MDC: 2.426.629
UB	1.371.816	1.743.631	285.033	45.202	13.293	184	95.092	157.070	280	108.963	DDUB: 39584 Bipadi: 3680 RCUB: 15637
UAB	994.871	1.307.915	87.852	48.956	4.750 (75.240 en total)	3.247	42.593	73.902	166	93.701	178.815
UPC	459.521	652.145	61.116	18.459	2.573 el 2018 (51.404 en total)	65	33.248	51.229	130	43.985	UPCommons: 155.210 OCW: 3.328
UPF	496.752	589.657	232.018	12.552	2.807 anuals aprox. (no modul adquisicions)	113	21.275	36.895	90	50.940	18.500
UdG	376.274	478.286	23.085	8.211	4.348 (33.427 en total)	198	16.830	37.933	70	31.491	39.806
UdL	333.494	425.533	35.129	5.252	2.111 (sobre 21.190)	723	13.998	34.724	60	33.667	Repositori.udl.cat 21.482

URV	499.197	710.848	38.723	13.738	6.946	219	15.357	35.126	85	40.046	10.318
UOC	59.934	67.314	2.848	262	1.500	75	101.862	168.900	60	157	11.752
URL	953.409	1.141.197	71.215	14.376	-	-	19.526	90.000	62		6.602
UVic-UCC	96.990	95.742	74.249	1.880	747 (ara tenim 4.332 registres)	144	8.720	9.801	10	18.717	3.971
BC	1.376.105	1.929.586	665.022	68.522	950 (ara tenim 9.697 registres)	14.995	----	67.277	284	50	ARCA: 176.771

Annex 8: Dades de préstec

	UB	UAB	UPC	UPF	UdG	UdL	URV	UOC	URL	UVic	BC	SC-CCUC
Préstecs anuals (als propis usuaris)	261.103 préstecs + 292.803 renovacions (curs 2017-18)	196.882 préstecs + 138.912 renovacions (any 2018)	189.049 préstecs + 61.657 renovacions (any 2018)	60.475 préstecs + 58.877 renovacions (curs 2018-19)	56.795 préstecs + 53.056 renovacions (any 2018)	51.573 préstecs + 48.657 renovacions (2018)	109.202 préstecs + 103.244 renovacions (2018)	8.481 préstecs + 13.789 renovacions (2018)	39.897 préstecs + 21215 renovacions (any 2018)	17.698 préstecs + 10.025 renovacions (2018)	2.353 préstecs + 2.311 renovacions (2018)	3.352 préstecs + 2.571 renovacions (octubre 2019)
Préstecs anuals (a usuaris del consorci)	12.689 préstecs + 12.995 renovacions (any 2018)	4.950 préstecs + 6.738 renovacions (2018)	2.217 préstecs + 2.296 renovacions (any 2019)	3.717 préstecs + 4.433 renovacions (2018)	3.875 préstecs + 4.900 renovacions (any 2018)	2.627 préstecs + 3.320 renovacions (2018)	3.718 préstecs + 2.719 renovacions (2018)	841 préstecs + 1.281 renovacions (2018)	4.418 préstecs (any 2018)	1.411 préstecs + 1.838 renovacions (2018)	1.739 préstecs + 2.392 renovacions (2018)	266 préstecs + 340 renovacions (octubre 2019)
Nombre d'usuaris	117.868 (curs 2017-18)	82.012 (octubre 2019)	51.568 (febrer 2015)	41.099 (oct. 2019)	39.232 (octubre 2019)	37.157 (octubre 2019)	37.896 (2018)	218.879 (2019)	29.335 (any 2018)	9.165 (octubre 2019)	68438 (oct 2019)	17.218 (octubre 2019)
Taulells de préstec (ubicacions servidas)	24	12	14	8 (2019)	3	6	27 (2018)	30	12	3	1	6 (octubre 2019)
Punts centrals de préstec consorciat	3	1	1	1	1	1	1	1	1 (però hi han 9 punts centrals a les institucions)	1	1	1 (octubre 2019)
Nombre ubicacions (a Sierra)	44	286 (octubre 2019)	325 (octubre 2019)	108 (oct. 2019)	60 (octubre 2019)	133 (octubre 2019)	147 (2018)	56 (Octubre 2019)	88	36 (octubre 2019)	14	29 (octubre 2019)
Tipus d'usuaris (a Sierra)	31	42 (octubre 2019)	26 (octubre 2019)	40 (oct. 2019)	24 (octubre 2019)	34 (octubre 2019)	33 (2018)	29 UOC+ 14 PUC (octubre 2019)	38	12 (octubre 2019)	20	27 (octubre 2019)
Regles de préstec	74	33 (octubre 2019)	39	32 (oct. 2019)	612 (octubre 2019)	22	25 (2018)	20	36	21 (octubre 2019)	9	30 (octubre 2019)

(creades a Sierra)			(octubre 2019)			(octubre 2019)		(octubre 2019)				
Determinants (actius) de préstec (a Sierra)	57	36 (octubre 2019)	43 (octubre 2019)	29 (oct. 2019)	61 (octubre 2019)	30 (octubre 2019)	37 (2018)	31 (octubre 2019)	43	47 (octubre 2019)	14	53 (octubre 2019)
Típus d'exemplars (a Sierra)	18 (octubre 2019)	66 (octubre 2019)	24 (octubre 2019)	13 (oct 2019)	26 (octubre 2019)	19 (octubre 2019)	39 (2018)	26 (octubre 2019)	31	14 (octubre 2019)	2	20 (octubre 2019)