

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE LA GESTIÓ DE SUPORT DOCUMENTAL
DELS SERVEIS DE LA BIBLIOTECA DE LA UOC**

EXPEDIENT HSE00010/2020

Índex

ANTECEDENTS	7
1. OBJECTE DEL CONTRACTE	7
2. FASES DEL SERVEI	8
2.1 Fase d'inici del servei	8
2.2 Fase de servei regular	9
2.3 Fase de devolució del servei	9
3. ESCENARI DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI I ABAST I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	9
3.1 Processament tècnic dels documents	10
3.1.1 Recepció física i digital	11
3.1.2 Catalogació per ordre de prioritats	11
3.1.3 Processament físic dels documents	12
3.1.4 Digitalització de cobertes, resums i sumaris	12
3.1.5 Control de qualitat del catàleg	12
3.1.6 Manteniment del fons	14
3.1.6.1 Tractament fons amb casuístiques especials	14
3.1.6.2 Tractament d'exemplars malmesos	14
3.1.6.3 Desafectació de documents	15
3.1.7 Realització d'inventaris	15
3.2 Servei de Préstec i Servei d'Obtenció de Documents (SOD). Central de préstec	15
3.2.1 Servei de Préstec	16
3.2.2 Manteniment de la Central de Préstec	18
3.2.3 El servei d'obtenció de documents	18
3.3. Preparació, tractament de fitxers i atenció d'incidències, per l'enviament de sistemes d'accés a recursos digitals	21
3.3.1 Extracció de dades	21
3.3.2. Preparació dels fitxers d'enviament	21
3.3.3. Pujada de fitxers al programari indicat i enviament	22
3.3.4. Atenció de consultes relatives a la tramesa digital	22
3.3.5. Periodicitat i calendari	22
3.3.6. Verificació dels sistemes de visualització de recursos	22
3.4. Gestió dels recursos de l'aula. Processament tècnic	22
3.4.1 Recepció, digitalització i gestió de peticions de recursos externs	23

3.4.2. Suport en l'accessibilitat dels recursos d'aprenentatge	23
3.4.3. Modificació o eliminació de recursos existents	23
3.4.4. Manteniment de la base de dades de recursos	24
3.4.5. Extracció de dades estadístiques del servei de gestió de recursos de l'aula	24
3.4.6. Suport a la gestió de la propietat intel·lectual: gestió dels drets d'ús de recursos externs	24
3.4.6.1 Tasques associades a la gestió dels drets d'autor	24
3.4.6.1.1 Petició de Llicència General de CEDRO (LGC)	25
3.4.6.1.2 Petició de Llicència Puntual de CEDRO (LPC)	25
3.4.6.1.3 Peticions denominades "Altres"	26
3.4.7. Gestió d'incidències	27
3.5. Servei d'Atenció. Biblioteca Respon	27
3.6. Suport a la gestió de la producció editorial, acadèmica i científica	28
3.6.1. Suport en la gestió i inserció de metadades de la producció editorial	28
3.6.2. Manteniment i actualització de dades de la producció acadèmica i científica	29
3.6.2.1. Manteniment de les dades de la producció científica registrada al sistema d'informació de la recerca (CRIS)	30
3.6.2.2. Manteniment de Bibliomètrics	30
3.6.2.2.1 Tasques en el manteniment de Bibliomètrics	30
3.6.2.2.2 Procés de manteniment per la validació de nous registres	31
3.6.2.3. Suport en la cerca d'indicadors quantitatius	31
3.6.3. Suport a la indexació de les revistes acadèmiques	32
3.6.4. Ingesta i manteniment de la informació associada a l'O2 Repositori UOC	32
3.6.4.1. Manteniment i ingesta de la comunitat de "Recerca"	32
3.6.4.2. Publicació de les tesis doctorals en obert	33
3.6.4.3. Manteniment dels ítems de la comunitat de "docència"	34
3.6.4.3.1. Manteniment dels treballs finals	34
3.6.4.3.2. Ingesta de recursos d'aprenentatge	34
3.6.4.4. Manteniment dels ítems de la comunitat "institucional"	34
3.6.4.5. Manteniment dels ítems de la comunitat de dades	35
3.6.4.6. Control de les autoritats del repositori	35
3.6.4.7. Manteniment de les comunitats, subcomunitats i col·leccions dels repositori	35
4. VOLUM DE NEGOCI	36
4.1. Processament tècnic dels documents	36
4.1.1. Recepció (física)	36
4.1.2. Catalogació	36

4.1.3 Qualitat del catàleg	36
4.1.4 Manteniment d'ítems	36
4.1.5 Digitalització	36
4.2 Central de préstec	37
4.2.1 Servei d'obtenció de documents (SOD)	37
4.2.1.1 Peticions de préstecs interbibliotecaris	38
4.2.1.2 Peticions de documents electrònics	38
4.3. Preparació, tractament de fitxers i atenció d'incidències, per l'enviament de sistemes d'accés a recursos digitals	38
4.4. Gestió dels recursos de l'aula	38
4.5 Servei de Biblioteca Respon	39
4.6 Suport en la gestió i inserció de metadades de la producció editorial	39
4.7 Manteniment i actualització de dades de la producció acadèmica i científica	40
4.8 Manteniment de bibliomètrics	40
4.9. Suport en la cerca d'indicadors quantitatius	41
4.10 Suport a la indexació de les revistes acadèmiques	41
4.11 O2 Repositori UOC	41
4.12 Publicació de les tesis doctorals en obert	42
4.13 Manteniment dels treballs finals	42
5. MITJANS MATERIALS	42
5.1. Espai	42
5.1.1 Magatzem. Central de préstec	42
5.1.2 Espai oficines	43
5.2 Infraestructura tecnològica	43
5.2.1 Ordinadors	43
5.2.2. Escàners i altres perifèrics	43
5.2.3. Comunicacions	44
5.2.4 Programari	44
Fons documental	45
Préstec	45
SOD	46
Biblioteca Respon	46
Preparació, tractament de fitxers per l'enviament de sistemes d'accés a recursos digitals	46
Gestió del recursos de l'Aula	46
Suport en la gestió i inserció de metadades de la producció editorial	46

Gestió de la producció acadèmica i científica	46
Repositori	47
Publicació tesis doctorals	47
Ingesta de recursos d'aprenentatge	47
Control de les autoritats del repositori	47
6 . MITJANS PROFESSIONALS REQUERITS	47
6.1. Comitè de Direcció	47
6.2. Perfils professionals	48
6.3 Responsable de l'execució	49
7. ALTRES OBLIGACIONS	50
7.1 Llengua de comunicació	50
7.2 Horari i calendari d'atenció	50
7.3 Auditories, visites d'inspecció. Reunions de seguiment	50
7.4 Desplaçaments	50
8. INFORMES I PROCEDIMENT	50
8.1 Informes	50
8.2 Manual de procediments	51
9. CALENDARI DE LA PRESTACIÓ	51
10. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	51
10.1 Processament tècnic dels documents	52
10.2. Servei de Préstec i Servei d'Obtenció de Documents (SOD)	52
10.3 Preparació, tractament de fitxers i atenció d'incidències, per l'enviament de sistemes d'accés a recursos digitals	52
10.4. Gestió dels recursos de l'aula. Processament tècnic	53
10.4.1 Recepció, digitalització i gestió de peticions de recursos externs	53
10.4.2 Recepció de la petició i obtenció del recurs	53
10.4.3 Posta disposició i fer accessible el recurs a l'aula	53
10.4.4 Gestió de les peticions de recursos: modificació o eliminació de recursos existents	53
10.4.5. Manteniment de la base de dades de recursos	53
10.4.6 Extracció de dades estadístiques del servei de gestió de recursos de l'aula	53
10.4.7. Gestió de la propietat intel·lectual: gestió dels drets d'ús de recursos externs	53
10.4.8. Peticions denominades "Altres":	54
10.4.9. Gestió d'incidències	54
10.5. Servei Biblioteca respon	54
10.5.1. Horari del servei	55

11. SISTEMA DE PENALITZACIONS	55
11.1 Nivells de sancions aplicables a les penalitats previstes al Plec de Condicions Particulars	55
11.2 Penalitats per incompliment dels Acords de nivell de servei (ANS)	55
12. ASSEGURANÇA	56
ANNEXOS	57
Annex 1. Altres serveis: Fitxer per l'enviament de sistemes d'accés a recursos digitals	57
Annex 2. Article 32.4 del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia	58
Artículo 32. Citas y reseñas e ilustración con fines educativos o de investigación científica.	58
Annex 3. Model d'exemple d'exportació de les dades de T-REX que es comparteix amb CEDRO	59
Annex 4. Mostra del calendari de trameses que s'ha seguit en S2 de 2018	60

ANTECEDENTS

La Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya (d'ara endavant, UOC) és una universitat sorgida de la societat del coneixement que té la missió de facilitar la formació de les persones al llarg de la seva vida.

L'objectiu primordial de la UOC és que cada persona pugui satisfer les seves necessitats d'aprenentatge amb el màxim accés possible al coneixement. Amb aquesta finalitat, la UOC usa de manera intensiva les tecnologies de l'informació i la comunicació (d'ara endavant, TIC).

El principal tret diferenciador de la UOC resideix en la naturalesa del seu model, exclusivament no presencial i basat en l'ús de les TIC. És una universitat sense campus físic i amb una estructura docent i de gestió en xarxa que permet a l'estudiant una comunicació interactiva amb els professors, consultors, tutors i estudiants, així com l'accés a tots els recursos propis d'un campus «físic» sense limitacions d'espai o de temps.

Aquest model també és definit com a asíncron en la mesura en què l'accés als recursos formatius i de suport (recursos d'aprenentatge, bibliografies, biblioteca, aules, etc.) es pot efectuar a qualsevol hora i des de qualsevol lloc, atès que aquests recursos estan disponibles en qualsevol moment i segons les necessitats organitzatives individuals del mateix estudiant.

Per tot l'esmentat anteriorment, el present contracte consisteix en la posada a la disposició dels recursos d'aprenentatge definits per la UOC, als usuaris, per a l'inici del semestre (i/o quan aquesta determini), en el lloc que s'indiquin.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present Plec és establir els requisits, concretar els treballs i definir les obligacions que corresponen per a la contractació del servei de gestió de suport documental dels serveis de la Biblioteca de la UOC. Aquest servei es durà a terme durant tot l'any.

El servei engloba les següents prestacions:

- Processament Tècnic dels Documents
 - Recepció física i digital
 - Catalogació per ordre de prioritats
 - Processament físic dels documents
 - Digitalització de cobertes, resums i sumaris
 - Control de qualitat del catàleg
 - Manteniment del fons
 - Realització d'inventaris
- Servei de Préstec i Servei d'Obtenció de Documents (SOD). Central de préstec
- Preparació, tractament de fitxers i atenció d'incidències, per l'enviament de sistemes d'accés a recursos digitals.
- Gestió dels recursos de l'aula. Processament tècnic
 - Recepció, digitalització i gestió de peticions de recursos externs
 - Suport en l'accessibilitat dels recursos d'aprenentatge
 - Modificació o eliminació de recursos existents
 - Manteniment de la base de dades de recursos

- Extracció de dades estadístiques del servei de gestió de recursos de l'aula
- Suport a la gestió de la propietat intel·lectual: gestió dels drets d'ús de recursos externs
- Gestió d'incidències
- Servei d'Atenció. Biblioteca Respon
- Suport a la gestió de la producció editorial, acadèmica i científica
 - Suport en la gestió i inserció de metadades de la producció editorial
 - Manteniment i actualització de dades de la producció acadèmica i científica
 - Suport a la indexació de les revistes acadèmiques
 - Ingesta i manteniment de la informació associada a l'O2 Repositori UOC

2. FASES DEL SERVEI

2.1 Fase d'inici del servei

Aquesta fase inicial és l'etapa en la que l'adjudicatari es prepara per tal de poder prestar el servei demanat d'acord amb les diferents especificacions d'aquest plec. Aquesta fase tindrà una durada mínima de 15 dies i màxima de 30 dies.

És responsabilitat de l'adjudicatari en aquesta fase:

- La definició dels criteris d'ordenació segons determini la UOC.
- El Trasllat del fons bibliogràfic de les instal·lacions de l'actual prestador a les instal·lacions del nou adjudicatari, seguint les indicacions d'ordenació prèvies. Durada màxima prevista: 10 dies.
- La ubicació i inventari del fons bibliogràfic a les seves instal·lacions.
- L'adquisició del coneixement que inclou, sense caràcter restrictiu, el coneixement sobre els criteris, els canals de comunicació i la utilització de les eines pròpies de la UOC.
- Assegurar el correcte funcionament de la infraestructura tecnològica necessària per a la prestació del servei.
- La posada en marxa i el correcte funcionament del servei.

És responsabilitat de la UOC en aquesta fase:

- La formació del personal de l'adjudicatari en els serveis propis de la UOC. La Universitat, conjuntament amb el nou adjudicatari, determinaran el nombre de sessions que siguin necessàries per a la correcta posada en marxa dels serveis.
- El lliurament a l'adjudicatari dels procediments concrets pel funcionament de cadascun dels serveis.

2.2 Fase de servei regular

En aquesta fase es presten els serveis indicats en el apartat 3 d'acord amb les especificacions demandades en aquest plec.

2.3 Fase de devolució del servei

Aquesta fase es durà a terme al final del contracte o de les seves pròrrogues, si és el cas, i tindrà una durada mínima de 10 hàbils dies i una durada màxima de 30 dies hàbils i consisteix en el traspàs del servei a un nou adjudicatari.

És responsabilitat de l'adjudicatari en aquesta fase:

- Facilitar a la UOC l'accés sense impediments a les instal·lacions i a les persones que aquesta determini, i facilitar a l'adjudicatari entrant l'accés per fer el trasllat del Fons Bibliogràfic propietat de la UOC a les noves instal·lacions i/o on determini la UOC i fins a la seva total recollida.
- Encaixar els llibres segons la mateixa ordenació i segons els criteris que determini la UOC.
- Lliurament de romanents del fons a on indiqui la UOC, que arribin amb posterioritat a la finalització de la prestació del servei i que per motius logístics estiguin en trànsit al final d'aquesta prestació.
- Lliurament de documentació tècnica, procediments, manuals i tota aquella documentació necessària per a la prestació del servei, actualitzada a la data de finalització del contracte.
- Devolució de codis i contrasenyes que facilitin l'accés a programaris i/o documentació objecte del contracte que expiren, el cas de que n'hi hagi.
- Eliminació dels sistemes propis de l'adjudicatari d'aquella informació que disposi per la prestació del servei. Inventari del Fons Bibliogràfic actualitzat.
- Traspàs d'informació i coneixement al nou adjudicatari, fins que aquest estigui capacitat per dur a terme els serveis, habilitant-se 4 sessions de formació i 2 d'acompanyament en cas que es valori la necessitat en la preparació d'aquesta fase, i 30 hores de suport per a consultes que es puguin esdevenir.
- Devolució del material utilitzat pel processament tècnic, codis de barres, teixells i segells de la UOC.

3. ESCENARI DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI I ABAST I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà de disposar d'un espai degudament condicionat per ubicar el fons bibliogràfic de la Biblioteca de la UOC i oferir des d'aquest espai tota la relació de serveis que es descriuen a continuació. Aquest espai haurà d'estar situat a Barcelona i/o província però sense sobrepassar els 25 quilòmetres de distància des de la seu 22@ (UOC de la Rambla del Poblenou, 156, Barcelona ciutat), donat que és necessari assegurar la correcta execució del servei i garantir el temps de resposta a fi davant d'eventuals incidències del servei. En aquest sentit, cal tenir en compte aquesta proximitat és una condició necessària per executar el contracte en condicions òptimes ja que està vinculat al servei transversal de la UOC de valisa.

A més, dit espai ha de poder allotjar el volum d'exemplars previst i tota la infraestructura necessària.

L'adjudicatari haurà de ser propietari o arrendatari de l'espai o haurà de disposar de qualsevol títol admissible en Dret que permeti assegurar la seva disponibilitat durant l'execució del servei i durant tota la vigència del Contracte.

3.1 Processament tècnic dels documents

El processament tècnic dels documents consistirà per una banda, en la recepció i en la posterior catalogació a nivell complet segons les pautes de l'Àrea de Biblioteques, Documentació i Informació del Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC), que facilitarà la UOC en la fase d'inici del servei, la gestió dels exemplars físics i dels recursos electrònics al catàleg, i dels recursos electrònics als gestors de continguts, així com en la digitalització de la coberta, sumari i resum de tots els llibres que s'incorporen al fons bibliogràfic de la Biblioteca de la UOC, així com el manteniment de la qualitat dels registres al catàleg.

El Catàleg de la Biblioteca de la UOC conté documents físics i electrònics que tenen orígens diversos: bé perquè han estat comprats pel Servei d'Adquisicions, bé perquè han estat seleccionats dels donatius que es reben tant des de la pròpia Universitat com d'altres entitats i/o autors o bé perquè són comprats de forma consorciada a través del CSUC (llibres electrònics).

La varietat de tipologia documental que es cataloga al catàleg de la UOC requereix l'elaboració de les pautes catalogràfiques i processos per al control de qualitat dels registres bibliogràfics, així com la digitalització de cobertes, resums i sumaris per enriquir-los i poder oferir als usuaris la descripció bibliogràfica pensada en la visualització del catàleg per a cada entorn lingüístic. Cal destacar que el catàleg de la Biblioteca de la UOC és trilingüe, català, castellà i anglès, per oferir als usuaris la possibilitat de triar l'idioma que aquest esculli.

La UOC és membre del CSUC (Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya), i com a tal, la Biblioteca participa i cataloga els seus documents al CCUC (Catàleg Col·lectiu de les Universitats Catalanes). Així, des de la UOC, es segueixen o adapten a les seves necessitats les concrecions que s'estableixen pels interlocutors de catalogació de les universitats catalanes. Com a membres consorciats també es col·labora amb la tasca de catalogació de recursos electrònics en el seu catàleg.

Per altre banda la Biblioteca ha de garantir als usuaris que el fons físic del que disposa la UOC sigui un fons únic, accessible i consultable, amb aquesta finalitat cal un processament físic dels documents que es distribueixen a la central de préstec, realitzat l'etiquetatge dels llibres amb els teixells i els codis de barres corresponents segons el model utilitzat per la Biblioteca de la UOC.

Pel que fa al procés de recepció, catalogació, digitalització i manteniment de la qualitat al catàleg es relacionen les següents tasques:

- Recepció física i digital
- Catalogació per ordre de prioritats
- Processament físic dels documents
- Digitalització de cobertes, resums i sumaris
- Control de qualitat del Catàleg
- Manteniment del fons
- Realització d'inventaris

La UOC proporcionarà els procediments i manuals corresponents per dur a terme les diferents tasques descrites. L'adjudicatari s'encarregarà del seu manteniment i actualització. Periodicitat anual.

3.1.1 Recepció física i digital

Les tasques associades a aquest punt i que ha de prestar l'adjudicatari són:

1. Recepció de documents físics, creació de l'exemplar i catalogació al sistema de gestió que indiqui la UOC (actualment, al mòdul d'Adquisicions i catalogació del sistema SIERRA). Periodicitat diària.
2. Recepció de documents digitals i catalogació al sistema de gestió que indiqui la UOC (actualment, al mòdul d'Adquisicions i catalogació del sistema SIERRA). Periodicitat diària.
3. Recepció i actualització de les publicacions periòdiques al sistema de gestió que indiqui la UOC (actualment, al mòdul de publicacions periòdiques del sistema SIERRA) i enviament de la revistes als usuaris corresponents. Periodicitat mensual, sempre que hi hagi una publicació.
4. Reclamació de comandes fetes pendents d'arribada al sistema que indiqui la UOC (actualment a través dels sistemes CAU-CABRA). Periodicitat un cop cada quinze dies.
5. Reclamació dels números de revistes pendents d'arribar al sistema de gestió que indiqui la UOC (actualment al sistema SIERRA). Periodicitat un cop al mes.
6. Notificar, enviar i tancar les comandes en suport paper i suport digital. L'adjudicatari haurà de fer les notificacions d'arribada, fer l'enviament dels llibres o de l'accés digital als seus destinataris registrant-ho al sistema que indiqui la UOC (actualment via CAU-CABRA) i fer el tancament en el sistema de gestió (actualment SIERRA). Periodicitat diària, sempre que hi hagi.
7. Verificació dels sistemes de visualització de recursos. L'adjudicatari haurà de conèixer i provar les aplicacions de visualització de recursos que determini la UOC (Adobe Digital Edition, Bluefire Reader, entre d'altres, i sense caràcter restrictiu) per tal de garantir el seu correcte funcionament en els diferents dispositius (tauletes tàctils i smartphones) i amb diferents sistemes operatius com ara iOS i Android. Periodicitat diària, sempre que hi hagi un recurs per verificar.
8. Actualització dels Manuals dels sistemes de visualització de recursos. Periodicitat anual.

3.1.2 Catalogació per ordre de prioritats

Les tasques associades a aquest servei i que ha de prestar l'adjudicatari són:

1. Catalogació de documents del fons bibliogràfic de la Biblioteca de la UOC via catalogació per còpia Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya (CCUC). Realització de les modificacions pertinents en el registre bibliogràfic d'acord amb les diferents especificitats catalogràfiques de la Biblioteca de la UOC i de l'Àrea de Biblioteques, Documentació i Informació del Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC). Periodicitat diària.
2. Catalogació consorciada de documents electrònics al Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya (CCUC) d'acord amb les especificitats catalogràfiques de l'Àrea de Biblioteques,

Documentació i Informació del Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC). Periodicitat semestral.

3.1.3 Processament físic dels documents

Processament físic dels documents que es distribueixen a la central de préstec, realitzant el segellat, l'etiquetatge dels llibres amb els teixells i la col·locació dels codis de barres corresponents segons el model utilitzat per la Biblioteca de la UOC.

Periodicitat diària.

3.1.4 Digitalització de cobertes, resums i sumaris

Consisteix en la digitalització de cobertes, sumaris i resums dels documents nous editats en paper per enriquir la informació que apareix al consultar el document des de la biblioteca de la UOC. Quan els documents no es troben a la base de dades de Syndetics Unbound Solutions es digitalitzaran per afegir-los.

Les tasques associades a aquest servei i que ha de prestar l'adjudicatari són:

1. Verificar si el llibre es troba a la base de dades de Syndetics.
2. Si no es troba a Syndetics cal digitalitzar la coberta, sumari i resum dels llibres editats en paper.
3. Tractament de les cobertes, sumaris i resums.
4. Penjar els documents de les cobertes, sumaris i resums a les carpetes de Drive corresponents.
5. Enviar via correu electrònic el document de la coberta, sumari i resum a Syndetics (syndetics.corrections@proquest.com).
6. Realitzar el seguiment i control dels enviaments que es fan i verificar que Syndetics ho ha incorporat correctament a la seva bases de dades. Cal anotar, per tant, en el document Drive "Seguiment enviament a Syndetics" l'ISBN, la data d'enviament, el número de petició Syndetics, la data de recepció (quan Syndetics ha fet la feina), si han afegit correctament la coberta, el sumari i el resum així com la url d'accés al Bibliogràfic.

Periodicitat diària.

3.1.5 Control de qualitat del catàleg

Les tasques associades a aquest punt i que ha de prestar l'adjudicatari són:

1. Control de la qualitat dels registres Bibliogràfics al catàleg UOC (CUOC), vers al Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya (CCUC). Aquest control es farà mitjançant la gestió de la bústia lògica associada al catàleg que és el punt d'entrada de correus electrònics (catàleg@uoc.edu) i recull de les dades a un document de Drive facilitat per la UOC.

La tipologia del correus electrònics que es reben des de la bústia lògica del catàleg que ha d'atendre l'adjudicatari són emesos pels següents emissors amb els següents continguts i amb aquestes periodicitats:

- a) El CSUC envia els reports de Knowledge Base (KB) amb els registres nous que s'han de catalogar, els que s'han de modificar i els que s'han d'eliminar del catàleg de la Biblioteca (CUOC). Periodicitat mensual.
 - b) El CSUC envia un correu amb els canvis de la 001 i que poden afectar als nostres registres. Periodicitat diària.
 - c) Les institucions envien un e-mail a la resta d'institucions dels canvis realitzats als registres Bibliogràfics del Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya (CCUC) perquè es puguin fer els canvis en el catàleg de la Biblioteca (CUOC). Periodicitat setmanal, sempre que hi hagi.
 - d) El CSUC envia els registres Bibliogràfics UOC que tenen l'etiqueta 917 sense esborrar. Periodicitat diària, sempre que hi hagi.
 - e) El CSUC envia els encapçalaments invàlids dels registres Bibliogràfics fets per la UOC. Periodicitat diària, sempre que hi hagi encapçalaments invàlids.
 - f) El CSUC envia possibles errors RDA (Recursos, descripció i accés és la nova norma de catalogació que substitueix les Regles angloamericanes de catalogació) dels registres Bibliogràfics fets per la UOC. Periodicitat diària, sempre que hi hagi error de RDA.
 - g) El CSUC podrà sol·licitar durant aquest contracte altres tasques associades a aquest servei de control de qualitat que tindran característiques similars a les anteriors i que seran tractades amb el responsable de servei d'acord amb el protocol d'actuació establert per aquest. Periodicitat mensual, sempre que hi hagi tasques de qualitat.
2. Control de la qualitat dels registres bibliogràfics al catàleg UOC (CUOC). Caldrà que l'adjudicatari desenvolupi les següents tasques amb el suport del Responsable del Servei:
- a) Executar el Memoràndum per detectar errades que impliquen tenir una 001 diferent al Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya (CCUC), segons indicacions facilitades per el responsable del servei. Periodicitat mensual.
 - b) Suport al responsable del servei en la ingesta massiva de paquets de registres electrònics i en la traducció i validació de les matèries i notes (català, castellà i anglès) segons les indicacions facilitades per aquest. Periodicitat mensual, sempre que hi hagi paquets carregats de forma massiva.
 - c) Fer Informe d'encapçalaments dels registres catalogats i es faran les comprovacions per detectar errors de catalogació. Periodicitat diària.
 - d) Suport al responsable de Servei en les diferents tasques de millora de la qualitat dels registres bibliogràfics al catàleg. Periodicitat mensual, sempre que hi hagin tasques de qualitat.

3.1.6 Manteniment del fons

En aquest apartat es descriuen les diferents tasques de manteniment tant del fons digital, com del físic que tenim a la central de préstec, i en els que l'adjudicatari ha de donar suport a la UOC, per tal de garantir que el fons sigui el més coherent i adequat possible, aquestes tasques són:

- Tractament de fons amb casuístiques especials.
- Tractament d'exemplars malmesos.
- Desafectació de documents.

3.1.6.1 Tractament fons amb casuístiques especials

Els fons que s'han identificat com a *fons amb casuístiques especials* són: les Tesis doctorals, la Bibliografia recomanada, els Recursos d'Aprenentatge UOC, els Donatius, les donacions de Fons especials existents i tots aquelles fons d'aquestes característiques que es puguin afegir durant el període de vigència d'aquest contracte. Les tasques que caldrà que desenvolupi l'adjudicatari són les següents:

- a) Tractament de Tesis doctorals. Les Tesis doctorals de la UOC tenen un tractament tècnic diferent a la resta d'exemplars. La UOC té l'obligació de preservar com a mínim un exemplar de cada Tesis doctoral defensada i aprovada, cal seguir el procediment específic i enviar l'exemplar a l'Arxiu de la UOC, situat a la seu institucional del Tibidabo.
- b) Tractament de la Bibliografia recomanada. La Bibliografia recomanada té una sèrie de tractaments específics, tant en el registre bibliogràfic com en el registre de l'exemplar per tal de facilitar l'accés a l'usuari de la UOC. Addicionalment a aquests tractaments, caldrà realitzar revisions periòdiques planificades d'acord amb el responsable del servei a la UOC per eliminar la Bibliografia recomanada de les assignatures extingides.
- c) Tractament dels Recursos d'Aprenentatge de la UOC, catalogació i revisió semestral d'aquest fons, així com catalogació puntual de Recursos d'Aprenentatge de la UOC. Aquesta tasca es realitza durant el semestre en curs.
- d) Tractament del Fons Castells. Aquest fons té un tractament tècnic diferent a la resta del fons i cal seguir el procediment específic per aquest fons.
- e) Tractament dels Donatius que arriben a la Central de Préstec, ja sigui per part del donant o el responsable de Catalogació o Adquisicions, segons el procediment establert per la UOC on es detalla, entre d'altres, la operativa que haurà de seguir l'adjudicatari amb les donacions que arribin directament a la Central de Préstec.

Periodicitat diària, sempre que hi hagi fons amb casuístiques especials.

3.1.6.2 Tractament d'exemplars malmesos

Quan arribi a la central de préstec un exemplar malmès s'haurà de reparar o processar segons el procediment establert per la UOC. Periodicitat diària, sempre que hi hagi un exemplar malmès.

3.1.6.3 Desafectació de documents

L'adjudicatari realitzarà la desafectació física dels documents del fons bibliogràfic que tingui emmagatzemat a les seves instal·lacions, el responsable tècnic de catalogació de la UOC proporcionarà, un cop feta la selecció, a l'adjudicatari els llistats de documents que cal desafectar.

Per preparar l'eliminació física dels documents, l'adjudicatari cal que realitzi les següents tasques:

L'adjudicatari ha d'estampar als materials que s'han de donar de baixa el segell *Universitat Oberta de Catalunya – Exemplar desafectat* i la data en que es dona definitivament de baixa, treure el codi de barres i posar els documents en caixes.

Un cop finalitzada la tasca l'adjudicatari ha d'avisar al responsable del servei de catalogació perquè pugui contactar amb empreses especialitzades en la recollida i destrucció de documents per tal que s'encarreguin de l'eliminació física dels materials prèviament desafectats.

Periodicitat mensual, sempre que hi hagi documents per desafectar.

3.1.7 Realització d'inventaris

L'adjudicatari farà inventari del Fons bibliogràfic de la UOC, tant el que estigui emmagatzemat a les seves instal·lacions com el que estigui en altres dependències de la UOC, en el Sistema de Gestió Bibliotecària vigent (actualment SIERRA) i segons el procediment que proporcionarà la UOC a la fase d'inici de la prestació. Pel que fa al fons emmagatzemat a les seves instal·lacions es preveu una freqüència d'un cop l'any i durant el període de menor activitat en el servei (actualment les darreres setmanes de juliol i agost). En canvi, per a la resta de fons UOC es preveu fer inventari segons determini la UOC (actualment establert cada tres anys). Al finalitzar l'inventari físic es realitzarà l'informe amb relació d'incidències detectades i recull de dades, i serà punt de l'ordre del dia de la reunió mensual que s'acordi entre ambdues parts.

3.2 Servei de Préstec i Servei d'Obtenció de Documents (SOD). Central de préstec

En aquest apartat s'inclouen els serveis d'accés als documents que tenen com a objectiu facilitar a la comunitat UOC el préstec tant de documents en suport físic de la Biblioteca com d'altres institucions i de documents en format electrònic que no es troben al catàleg.

Al mateix temps, la Biblioteca de la UOC serveix com a centre proveïdor dels fons documentals de la UOC a altres biblioteques i institucions. La Biblioteca de la UOC també ha de garantir que tant la conservació i la preservació dels documents en suport físic com el compliment de les condicions d'accés als documents per raons d'utilització, de legislació o de llicència, o per criteri de cada centre subministrador.

Els serveis que ha de prestar l'adjudicatari i que aquest apartat detalla són el següents:

- a) Servei de Préstec
- b) Gestió i manteniment de la Central de Préstec
- c) Servei d'Obtenció de Documents (SOD)

3.2.1 Servei de Préstec

El servei de préstec consistirà, d'una banda, en fer circular el fons bibliogràfic emmagatzemat a la Central de Préstec, d'acord amb les peticions dels usuaris tant interns com externs a la UOC, així com el fons bibliogràfic procedent de les biblioteques universitàries de Catalunya que formen part del CSUC (PUC) (Consorti de Serveis Universitaris de Catalunya).

D'una altra banda, també consistirà, en donar resposta a les consultes dels usuaris, segons els criteris, directius i canals de comunicació que marqui UOC en cada moment, en relació amb l'ús del servei i en resoldre les possibles incidències que puguin produir-se en aquest procés de circulació de documents.

Les tasques que l'adjudicatari ha de desenvolupar en el Servei de préstec són les següents:

1. Servir els documents emmagatzemats a la Central de Préstec que hagin estat demanats tant per usuaris interns com externs a la UOC amb qui aquesta tingui col·laboració. Servir aquests documents consisteix alhora en:
 - a. Enviar els documents sol·licitats a les seues territorials i institucionals de la UOC, o a altres biblioteques i entitats amb les quals la UOC tingui acords de col·laboració, així com a l'adreça que indiquin els usuaris (préstecs a domicili). En el cas de biblioteques i entitats que no disposin del Sistema de Gestió de Biblioteca, es pot requerir a l'adjudicatari que processi la recepció i el préstec d'aquests documents al Sistema de Gestió de la Biblioteca (vigent en aquell moment), prèvia notificació per part del personal de l'altra biblioteca mitjançant eines ofimàtiques complementàries (per exemple, i sense caràcter restrictiu, formularis web, etc.).
 - b. Re-assignar les reserves pendents d'exemplars que no es puguin servir, perquè no es localitzin al magatzem de la Central de Préstec o per qualsevol altre motiu.
 - c. Utilitzar els procediments d'embalatge i els serveis de logística que determini la UOC, en cada moment (ex: missatgeria interna i externa, i que es fixaran en la fase de transició) i les institucions amb les quals la UOC tingui convenis per servir i retornar els documents.
2. Revisar l'estat dels documents demanats, abans de servir-los, d'acord amb els procediments de la UOC per a cada tipologia (llibres, DVDs, dispositius de lectura electrònica, etc.) els quals es facilitaran en la fase d'acceptació del servei, juntament amb el material d'oficina necessari per restaurar els documents en mal estat.
3. Fer el seguiment diari dels documents enviats des de la Central de Préstec a les seues territorials i institucionals de la UOC, a altres biblioteques i entitats amb les quals la UOC tingui acords de col·laboració, així com a l'adreça que indiquin els usuaris, per tal de poder detectar qualsevol incidència, tant en l'entrega com en el retorn, i resoldre-la el més aviat possible, comptant amb el suport del responsable del servei de préstec de la UOC. És a dir, revisar diàriament l'estat de les reserves pendents d'aquests documents o de la seva entrega en el cas de préstecs a domicili, i, si fos possible, també, dels documents prestats al personal de la UOC.
4. Fer les gestions necessàries amb l'empresa de missatgeria que determini la UOC, per a la recollida de documents retornats en llocs de retorn, prèviament establerts per la UOC, tant els que ja estan funcionant com els que puguin definir-se en un futur (punts UOC, adreces particulars d'usuaris, biblioteques públiques, etc.), on no hi hagi personal UOC que faci la gestió, i fer-ne el seguiment perquè arribin a la Central de Préstec.

5. Fer la recepció dels documents que arribin a la Central de Préstec, procedents de les seues territorials i institucionals de la UOC, d'altres biblioteques i entitats amb les quals la UOC tingui acords de col·laboració, així com d'adreces particulars d'usuaris (préstecs a domicili).
6. Revisar l'estat dels documents retornats, abans de col·locar-los de nou a les prestatgeries o d'enviar-los a les biblioteques on pertanyen, d'acord amb els procediments establerts segons la seva tipologia (llibres, DVD's, dispositius de lectura electrònica, etc.).
7. Enviar els documents retornats a la Central de Préstec, que pertanyen al fons bibliogràfic d'altres biblioteques universitàries de Catalunya que formen part del CSUC, a les biblioteques que els han prestat a la UOC.
8. Acompliment de la Normativa del servei de préstec (en totes les seves modalitats: Préstec UOC, PUC, PI). L'Adjudicatari participarà en els processos de reclamació i restitució dels documents no retornats dins dels terminis establerts, tant de la UOC com d'altres biblioteques i institucions.
9. Atendre les consultes dels usuaris en relació amb l'ús del préstec i resoldre les possibles incidències que puguin produir-se en la circulació dels documents, d'acord amb els criteris que es facilitaran en la fase d'acceptació dels servei i, comptant amb el suport del responsable del servei de préstec de la UOC.
10. Fer les altes manuals de nous usuaris de la Biblioteca que no s'hagin realitzat amb les càrregues automàtiques que realitza la UOC periòdicament, així com, actualitzar, manualment, també, els perfils dels usuaris que no s'hagin actualitzat amb aquestes càrregues periòdiques, tant a partir de les sol·licituds que arribin a través l'eina del servei d'atenció de consultes de l'usuari com a petició del responsable del servei de préstec de la UOC.
11. Fer el manteniment anual dels registres d'usuaris en el sistema de gestió bibliotecari.
12. Extracció periòdica de dades estadístiques del servei de préstec per a l'elaboració dels informes mensuals de seguiment.
13. Donar suport en el manteniment i actualització documental dels procediments i manuals lliurats en la fase d'inici del servei. S'inclouen plantilles, etiquetes, faixes per als llibres, etc.
14. Atendre la bústia del servei de Préstec (prestec@uoc.edu), el canal actual de comunicació del servei i/o altres canals de comunicació alternatius o complementaris que pugui determinar la UOC segons necessitats del mateix servei o criteris institucionals. Aquesta tasca inclou:
 - a. Fer la neteja diària de la safata d'entrada que consisteix en arxivar els missatges a les carpetes corresponents, prèviament definides pel responsable del servei de préstec de la UOC.
 - b. Fer la introducció de les consultes, incidències i queixes dels usuaris del servei que puguin arribar en aquesta bústia a l'eina de gestió del servei de Biblioteca Respon -servei que es desenvolupa en l'apartat 3.5 d'aquest Plec Tècnic- pel seu còmput estadístic. Aquesta eina actualment és CAU-IRIS i és la mateixa eina des d'on es donarà resposta.

3.2.2 Manteniment de la Central de Préstec

Pel que fa al manteniment de la Central de Préstec, s'han de dur a terme les següents tasques:

1. Ordenació del fons bibliogràfic de la Central de Préstec en base a criteris topogràfics indicats al sistema de gestió de la Biblioteca de la UOC (actualment Sierra).
2. Manteniment i desinfectació del fons bibliogràfic: documents en mal estat, baix ús, obsolet, etc. (procediment que proporcionarà la UOC a la fase d'inici del servei).
3. Inventaris de la totalitat del fons bibliogràfic de la Biblioteca i informes pertinents.
4. Trasllat del Fons Bibliogràfic d'altres ubicacions (altres seus amb Fons bibliogràfic) a la Central de Préstec.

L'adjudicatari és el responsable del manteniment i actualització documental dels procediments i manuals de la UOC lliurats en la fase d'acceptació del servei.

3.2.3 El servei d'obtenció de documents

El servei d'obtenció de documents (en endavant, el SOD) consistirà en tramitar les sol·licituds dels usuaris de documents que no es troben ni a la Biblioteca de la UOC ni a través del servei de préstec consorciat entre les biblioteques universitàries de Catalunya que són membres del CSUC (Consorti de Serveis Universitaris de Catalunya), i en facilitar a altres institucions, nacionals i internacionals, documents de la Biblioteca de la UOC.

Inclourà tant el servei d'obtenció de documents en format electrònic com el servei de préstec entre biblioteques d'altres institucions nacionals i internacionals (Préstec Interbibliotecari, en endavant PI).

Així mateix, el servei SOD tramitarà les peticions pels Recursos de l'Aula de la UOC.

D'altra banda, també consistirà en donar resposta a les consultes dels usuaris de la UOC a través de l'eina de gestió de consultes (en aquests moments CAU IRIS) en relació amb l'ús d'aquests dos serveis i en resoldre les possibles incidències que puguin produir-se en aquest procés tant d'obtenció de documents aliens com de facilitar documents propis a altres institucions, comptant amb el suport del responsable del servei de préstec de la UOC.

Les tasques que l'adjudicatari ha de desenvolupar pel que fa referència al SOD són les següents:

1. Introduir al sistema de gestió del SOD (actualment GT-BIB) les peticions, procedents tant d'usuaris UOC com d'altres institucions nacionals i internacionals, que no arribin directament al sistema. S'inclouen les peticions de documents per a la digitalització dels recursos de l'Aula de la UOC.
2. Localitzar a la Biblioteca de la UOC els documents sol·licitats, si es tracta de peticions d'altres institucions. Localitzar en altres biblioteques i institucions, nacionals i internacionals, si els usuaris són de la UOC o els documents es requereixen per a la digitalització de Recursos de l'Aula; demanar-los; així com, servir-los. Tant si es tracta de documents electrònics com de llibres, o altres documents en suport físic (DVDs, etc.), susceptibles de ser prestats.
3. Revisar l'estat dels documents en suport físic demanats, abans de servir-los, d'acord amb els procediments establerts segons la seva tipologia (llibres, DVDs, etc.).

4. Fer el seguiment de les peticions de documents a altres institucions nacionals i internacionals, i reclamar els documents pendents d'arribar.
5. Prestar, servir i enviar els documents de la Biblioteca de la UOC que ens demanin altres institucions peticionàries, tant si es tracta de documents en format electrònic com en suport físic.
6. Enviar els documents en suport electrònic, utilitzant el correu electrònic, a través del sistema de gestió del SOD (actualment programari GT-BIB), tant als usuaris de la UOC com a altres institucions. S'hi inclouen els documents sol·licitats per a la digitalització dels recursos de l'Aula de la UOC.
7. Servir capítols de llibres electrònics subscrits per la UOC a altres institucions nacionals i internacionals sempre que les respectives llicències ho permetin, prèvia consulta al responsable del servei a la UOC.
8. Digitalitzar els articles o altres documents que serveixin a la UOC en format paper altres institucions nacionals i internacionals, i servir-los als usuaris UOC en format electrònic, segons els criteris que marca la llei de la propietat intel·lectual. S'hi inclouen els documents sol·licitats per a la digitalització dels recursos de l'Aula de la UOC.
9. Fer la recepció dels documents en suport físic d'altres institucions nacionals i internacionals que arribin a la Central de Préstec, procedents d'aquestes institucions, o bé, retornats des de les seus territorials i institucionals de la UOC, des d'altres biblioteques i entitats amb les quals la UOC tingui acords de col·laboració, així com, des d'adreces particulars d'usuaris (préstecs a domicili).
10. Prestar els documents en suport físic d'altres institucions nacionals i internacionals que arribin a la Central de Préstec, procedents d'aquestes institucions, als usuaris de la UOC que els han demanat, i enviar-los a les seus territorials i institucionals de la UOC, i a altres biblioteques i entitats amb les quals la UOC tingui acords de col·laboració, així com, a l'adreça que indiquin els usuaris (préstecs a domicili). S'inclou el préstec de documents sol·licitats per a la digitalització dels Recursos de l'Aula de la Universitat, i el seu enviament, si és el cas, a l'adreça que requereixi la UOC.
11. Fer les gestions per a la recollida de documents en suport físic d'altres institucions nacionals i internacionals retornats en llocs de retorn, prèviament establerts per la UOC, tant els que ja estan funcionant com els que puguin definir-se en un futur (punts UOC, adreces particulars d'usuaris, etc.), on no hi hagi personal UOC que faci la gestió, i fer-ne el seguiment perquè arribin a la Central de Préstec. Fer les gestions necessàries amb l'empresa de missatgeria que determini la UOC.
12. Revisar l'estat dels documents en suport físic retornats a la Central de Préstec, abans de col·locar-los de nou a les prestatgeries o d'enviar-los a les institucions on pertanyen, d'acord amb els procediments de la UOC, establerts segons la seva tipologia (llibres, DVDs, etc.).
13. Retornar els documents en suport físic d'altres institucions nacionals i internacionals retornats a la Central de Préstec a les institucions prestatàries.
14. Fer la recepció dels documents en suport físic de la Biblioteca de la UOC retornats a la Central de Préstec per les institucions nacionals i internacionals a les quals s'han prestat.
15. Utilitzar els procediments d'embalatge i els serveis de logística que estableixi la UOC per servir i retornar els documents.

16. Fer el seguiment diari, dels documents en suport físic enviats des de la Central de Préstec tant a altres institucions nacionals i internacionals que els han demanat com a les seus territorials i institucionals de la UOC, a altres biblioteques i entitats amb les quals la UOC tingui acords de col·laboració, així com a l'adreça que indiquin els usuaris de la UOC, en els casos que les institucions prestatàries ho permetin, per tal de poder detectar qualsevol incidència, tant en l'entrega com en el retorn, i resoldre-la el més aviat possible, comptant amb el suport del responsable del servei de préstec interbibliotecari de la UOC (PI). S'inclouen en aquest seguiment els document sol·licitats per a la Digitalització dels recursos de l'Aula de la Universitat, si és el cas.
17. Realitzar les gestions pertinents per a la sol·licitud de pròrroga del préstec de documents en suport físic d'altres institucions nacionals i internacionals.
18. Reclamar als usuaris de la UOC els documents en suport físic d'altres institucions pendents de retornar, i aplicar en cas de retard en la devolució la suspensió que correspongui, tant del servei de préstec entre biblioteques d'altres institucions nacionals i internacionals com del servei d'obtenció de documents en format electrònic, d'acord amb la Normativa dels serveis.
19. Reclamar a altres institucions els documents en suport físic de la UOC pendents de retornar dins dels terminis establerts, i informar al responsable del servei de préstec interbibliotecari de la UOC (PI) en cas de no retorn, perquè s'apliquin les mesures que preveuen els acords de préstec interbibliotecari.
20. Suport a les tasques de suspensió del servei de préstec (en totes les seves modalitats: Préstec UOC, PUC, PI), en cas de retard en la devolució dels documents, d'acord amb la Normativa dels serveis.
21. Cursar les peticions d'obtenció de documents electrònics a través dels diferents proveïdors que la UOC estableixi, i enviar per correu electrònic als usuaris els documents sol·licitats.
22. Atendre les consultes dels usuaris en relació amb l'ús dels servei d'obtenció de documents i del servei de préstec interbibliotecari i resoldre les possibles incidències que puguin produir-se, d'acord amb els criteris que es facilitaran a la fase d'acceptació del servei, i comptant amb el suport del responsable del SOD i del servei de préstec interbibliotecari de la UOC.
23. Suport en la gestió de la facturació del servei, tant de les peticions de préstec interbibliotecari com d'obtenció de documents d'acord amb els procediments UOC.
24. Donar d'alta al sistema de gestió del SOD (actualment programari GT-BIB) els nous usuaris i centres.
25. Mantenir anualment la base de dades d'usuaris del sistema de gestió del SOD (actualment programari GT-BIB).
26. Extracció periòdica de dades estadístiques del servei de d'obtenció de documents per a l'elaboració dels informes mensuals de seguiment.
27. Donar suport en el manteniment i actualització documental dels procediments i manuals lliurats en la fase d'inici del servei.
28. La UOC assumirà el cost dels documents sol·licitats en préstec interbibliotecari (PI) i dels documents electrònics sol·licitats a altres institucions.

29. Atendre la bústia del servei d'obtenció de documents (sod@uoc.edu), el canal actual de comunicació del servei, i/o altres canals de comunicació alternatius o complementaris que pugui determinar la UOC segons necessitats del mateix servei o criteris institucionals. Aquesta tasca inclou:

- a. Fer la neteja diària de la safata d'entrada que consisteix en arxivar els missatges a les carpetes corresponents, prèviament definides pel responsable del servei de préstec de la UOC.
- b. Fer la introducció de les consultes, incidències i queixes dels usuaris del servei que puguin arribar en aquesta bústia a l'eina de gestió del servei de Biblioteca Respon - servei que es desenvolupa en l'apartat 3.5 d'aquest Plec Tècnic- pel seu còmput estadístic. Aquesta eina actualment és CAU-IRIS i és la mateixa eina des d'on es donarà resposta.

3.3. Preparació, tractament de fitxers i atenció d'incidències, per l'enviament de sistemes d'accés a recursos digitals

El servei consisteix en gestionar la informació, fer explotacions als SI, i combinar la informació necessària, per tal de disposar de fitxer resultants amb les dades que permetrà posar a disposició dels usuaris, a través de correu electrònic, els codis d'accés a recursos electrònics, tals com a llibre electrònic, pel·lícules, l'accés a un programari, etc. Les tasques que ha de prestar l'adjudicatari i que es detallen són:

- Extracció de dades.
- Preparació dels fitxers d'enviament segons requisits que es determinin.
- Dipositar el fitxer de dades a l'espai que determini la UOC i enviament via correu electrònic del fitxer preparat a la persona que la UOC indiqui.
- Atenció de consultes e incidències relatives a l'enviament, a través de l'eina actual d'atenció, CAU-IRIS.

3.3.1 Extracció de dades

Es seguirà el procediment indicat per la UOC.

3.3.2. Preparació dels fitxers d'enviament

Aquesta tasca consisteix en la preparació dels fitxers que contenen dades i que seran compartits amb la persona que indiqui la UOC.

Les principals activitats a desenvolupar per cada tramesa en aquesta tasca de preparació són:

1. Obtenció del llistat d'estudiants matriculats que han de rebre el codi o tramesa digital (nom, cognom, adreça electrònica).
2. Preparació d'un fitxer per a cada recurs incloent les dades que facilitin l'enviament dels accessos.
3. Notificar a qui s'indiqui que el fitxer ha quedat a punt pel seu enviament.

Un exemple de fitxers que s'envien actualment el podeu veure a l'**Annex 1**. Altres serveis

3.3.3. Pujada de fitxers al programari indicat i enviament

La UOC proporcionarà els procediments i manuals corresponents per dur a terme les diferents tasques descrites. L'empresa licitadora s'encarregarà del seu manteniment i actualització.

3.3.4. Atenció de consultes relatives a la tramesa digital

L'adjudicatari s'encarregarà d'atendre les consultes relatives a la tramesa digital que li puguin fer els diferents usuaris d'aquest servei.

3.3.5. Periodicitat i calendari

L'enviament dels sistemes d'accés als recursos digitals, té lloc en aquests moments en les setmanes prèvies o durant els inicis de semestres 1 (setembre i octubre) i inici de semestre 2 (febrer i març) i/o sempre que ho determini la UOC. En endavant (S1 i S2).

A manera d'exemple, es pot veure, en l'**Annex 4**, el calendari de trameses que s'ha seguit en S2 de 2018.

3.3.6. Verificació dels sistemes de visualització de recursos

L'adjudicatari haurà de conèixer i provar les aplicacions de visualització de recursos que determini la UOC tals com (Adobe Digital Editions o Bluefire Reader, entre d'altres, sense caràcter restrictiu) per assegurar el seu correcte funcionament en els diferents dispositius (tauleta tàtil, smartphone, etc.) i en els diferents sistemes operatius com ara iOS o Android que s'utilitzin per a la visualització dels recursos.

3.4. Gestió dels recursos de l'aula. Processament tècnic

Les tasques de suport a la gestió dels recursos de l'aula consisteixen bàsicament en resoldre les peticions que realitza el professorat de la UOC per tal cercar, 'afegir, modificar o eliminar recursos electrònics externs de múltiples tipologies (per exemple: articles de revista, capítols de llibre, enllaços web, guies d'estudi, PAC's resoltes, programaris, llibres, etc.) a les aules de les seves assignatures.

A la vegada, són objecte d'aquest servei determinades tasques de manteniment de la base de dades que determini la UOC (actualment, DIMAX / T-REX, que son eines pròpies de la UOC per a la gestió dels recursos d'aprenentatge a les aules virtuals) relacionades amb aquest servei i que es detallen en els apartats corresponents.

Les tasques a dur a terme (i que es desglossen en les pàgines següents) son:

- Recepció, digitalització i gestió de peticions de recursos externs.
- Suport en l'accessibilitat dels recursos d'aprenentatge .
- Gestió de les peticions de recursos: modificació o eliminació de recursos existents.
- Manteniment de la base de dades de recursos.

- Extracció de dades estadístiques del servei de gestió de recursos de l'aula.
- Suport a la gestió de la propietat intel·lectual, entesa com a gestió dels drets d'ús de recursos externs.
- Gestió d'incidències.

En tots els serveis anteriorment relacionats, cal que l'adjudicatari documenti les tasques, i tots els processos d'operació i que faci alhora un manteniment de la documentació ja existent.

3.4.1 Recepció, digitalització i gestió de peticions de recursos externs

Les tasques que l'adjudicatari ha de fer per a la prestació d'aquest servei són:

1. Recepció de la petició i inici de les gestions de subsegüents (obtenció dels recurs, digitalització, etc.).
2. Obtenció del recurs sol·licitat, via mecanismes diversos en funció de la tipologia de recurs: serveis d'obtenció de Biblioteca que estiguin a disposició (actualment, SOD, préstec, etc.).
3. Digitalització, si procedeix, que agrupa les següents subtasques:
 - a) Escaneig del recurs.
 - b) Tractament tècnic del recurs escanejat, passar OCR, i assignar metadades, entre d'altres.
 - c) Pujada al servidor que determini la UOC del document escanejat per a generar la URL i poder fer la posta a disposició.
4. Posta a disposició del recurs via la base de dades que determini la UOC.
5. Fer accessible el recurs a l'aula (amb la base de dades que determini la UOC) i verificar que hi apareix (accedint a l'aula per comprovar-ho).

Periodicitat: les tasques associades a aquest punt tenen una estacionalitat marcada. Les tasques són intensives durant els mesos previs als inicis de semestre (període intensiu), encara que cal un suport sostingut durant tot l'any (període ordinari) per cobrir les noves modalitats de docència UOC (actualment, UOCX, UOC Corporate).

3.4.2. Suport en l'accessibilitat dels recursos d'aprenentatge

Aquesta tasca pot comportar des de l'adaptació del format d'un fitxer (p.e. de PDF a Word) fins la millora d'un format ja gestionat anteriorment (p.e. millora de la qualitat de la imatge), ja siguin recursos de producció UOC com recursos de tercers.

Periodicitat: sempre que hi hagi una petició.

3.4.3. Modificació o eliminació de recursos existents

Les tasques que l'adjudicatari ha de fer per a la prestació d'aquest servei són la ingesta –incloent també la incorporació de dades que manquin en les peticions d'un recurs– i la modificació o baixa de recursos existents

en la base de dades que indiqui la UOC (actualment aquesta base de dades és DIMAX/T-REX però podria ser una altra durant l'abast temporal del contracte).

Periodicitat: sempre que hi hagi una petició.

3.4.4 Manteniment de la base de dades de recursos

Les tasques que l'adjudicatari ha de fer per a la prestació d'aquest servei són la revisió d'enllaços trencats i la revisió de duplicats.

A banda, aquest servei de manteniment de la base de dades de recursos pot comportar altres accions de millora de la base de dades i del seu contingut (actualment aquesta base de dades és DIMAX/T-REX però podria ser una altra durant l'abast temporal del contracte) (p.e. revisió de nomenclatures de recursos).

Periodicitat: actualment, la tasca de revisió d'enllaços trencats i duplicats es fa un cop l'any, però podria variar depenent del volum de feina d'un semestre determinat.

Les altres tasques de millora poden esdevenir al llarg de l'any.

3.4.5 Extracció de dades estadístiques del servei de gestió de recursos de l'aula

Extracció periòdica de dades estadístiques per a l'elaboració dels informes mensuals de seguiment.

Periodicitat: sempre que hi hagi una petició.

3.4.6. Suport a la gestió de la propietat intel·lectual: gestió dels drets d'ús de recursos externs

Aquesta tasca comporta el contacte amb les entitats de gestió col·lectiva de drets de propietat intel·lectual amb les quals la UOC disposa d'un acord (actualment CEDRO i VEGAP) i/o els titulars dels drets d'obres per a aconseguir l'autorització per a l'ús i difusió dels recursos externs a les aules de les assignatures que es cursen al Campus Virtual de la UOC i altres tasques que se'n derivin.

La UOC facilitarà a l'adjudicatari document del procediment.

Periodicitat: tasca intensiva durant els mesos previs als inicis de semestre (període intensiu), però, mantinguda durant tot l'any (període ordinari).

3.4.6.1 Tasques associades a la gestió dels drets d'autor

La gestió dels drets per a ús de recursos externs a les aules del campus virtual de la UOC es compon de les següents tasques:

1. Petició de Llicència General de CEDRO (LGC)
2. Petició de Llicència Puntual de CEDRO (LPC)
3. Peticions denominades "Altres"

3.4.6.1.1 Petició de Llicència General de CEDRO (LGC)

És la petició d'ús, com a recurs extern, a l'aula del campus virtual de la UOC, per a la reproducció parcial, distribució i comunicació pública d'una obra o publicació impresa o susceptible de ser-ho (d'acord amb el que s'estableix a l'art. 32.4 del TRLPI (veure **Annex 2**) on aquesta petició de recursos sigui inferior a un % del total de pàgines de l'obra completa establert entre la UOC i l'entitat col·lectiva gestora de drets (CEDRO, VEGAP, etc.).

Per fer aquesta petició caldrà que l'adjudicatari faci les següents subtasques:

1. Descarregar de la base de dades que determini la UOC (actualment, T-REX) un document Excel amb totes les peticions amb estat "Validat Biblioteca", llicència LGC i el semestre de necessitat que correspongui. Aquesta descàrrega s'haurà de fer tants cops com peticions de recursos externs amb estat "Validat Biblioteca" i llicència LGC es generin.
2. Guardar les diferents descàrregues com a evidència en un únic document d'Excel per a cada semestre, i compartir aquest document Excel definitiu amb el personal de Biblioteca a la ubicació que determini la UOC.
3. Revisar la descàrrega per validar que el càlcul de llicència LGC és correcte. Aquesta tasca consistirà en la revisió d'una mostra representativa (10%) del total de peticions LGC gestionades.
4. Canviar a la base de dades que determini la UOC (actualment, T-REX) canviï l'estat dels recursos amb llicència LGC a "Validat Assessoria Jurídica".

3.4.6.1.2 Petició de Llicència Puntual de CEDRO (LPC)

És la petició d'ús com a recurs extern, a l'aula del campus virtual de la UOC, per a la reproducció parcial, distribució i comunicació pública d'una obra o publicació impresa o susceptible de ser-ho (d'acord amb el que s'estableix a l'art. 32.4 del TRLPI (veure Annex 2) superi el % del total de pàgines de l'obra completa establert entre la UOC i l'entitat gestora de drets (CEDRO, VEGAP, etc.).

Per fer aquesta petició cal fer les següents subtasques:

1. Descarregar de la base de dades que determini la UOC (actualment, T-REX) un document Excel amb totes les peticions amb estat "Validat Biblioteca", llicència LPC i el semestre de necessitat que correspongui. Aquesta descàrrega s'haurà de fer tants cops com peticions de recursos externs amb estat "Validat Biblioteca" i llicència LPC es generin.
2. Compartir el document descarregat a la persona de contacte que estableixi CEDRO mitjançant l'aplicatiu que CEDRO determini (actualment, Dropbox). Aquesta acció es repetirà tants cops com peticions de recursos externs amb llicència LPC es generin.
3. Reclamar a CEDRO resposta sobre les peticions, sempre en base al calendari de resposta establert amb CEDRO.
4. Revisar el pressupost que haurà compartit CEDRO a Dropbox, (veure Annex 3).
5. Informació a CEDRO de l'acceptació o denegació del pressupost un cop rebuda l'aprovació de Direcció de Biblioteca i havent fet a l'eina els canvis d'estat pertinents respecte de l'aprovació del pressupost pel canvi l'estat dels recursos amb llicència LPC a "Validat Assessoria Jurídica".

3.4.6.1.3 Peticions denominades “Altres”

Les peticions denominades “Altres” fan referència a aquelles peticions associades a obres de determinats titulars de drets o editorials amb les quals la gestió de drets es fa directament amb elles i no via l'entitat de gestió col·lectiva de drets i també a enllaços web i a aquelles peticions que s'autoritzen durant un període d'ús superior al semestre/any acadèmic (per exemple, peticions d'ús de traduccions de recursos d'aprenentatge). Les peticions de recursos externs amb llicència “Altres” poden comportar tasques i subtasques diferents en funció del recurs extern.

Aquestes tasques i subtasques són les següents en funció de la procedència del recurs extern:

1. Editorials. Les subtasques que caldrà que faci l'adjudicatari en aquest cas són les següents:
 - a. Descarregar de la base de dades que determini la UOC (actualment, T-REX) un document Excel amb totes les peticions amb estat “Validat Biblioteca” i llicència Altres. Aquesta descàrrega s'haurà de fer tants cops com peticions de recursos externs amb estat “Validat Biblioteca” i llicència Altres es generin.
 - b. Entre els recursos amb llicència *Altres*, identificar a l'Excel les peticions corresponents a determinades editorials amb les quals s'ha de gestionar directament la petició d'ús del recurs.
 - c. Contactar, pel mitjà que determini la UOC, amb la persona de contacte que estableixin cadascuna de les editorials, tractades anteriorment (punt b) i enviar el document d'Excel descarregat amb les diferents peticions per gestionar els drets d'ús. Aquesta acció es repetirà tants cops com peticions de recursos externs amb llicència Altres es generin.
 - d. Reclamar a les editorials resposta sobre les peticions, sempre en base al calendari de resposta establert amb elles.
 - e. Revisar el pressupost que hauran compartit les editorials.
 - f. Informació a les editorials de l'acceptació o denegació del pressupost un cop rebuda l'aprovació de Direcció de Biblioteca i havent fet a l'eina els canvis d'estat pertinents respecte de l'aprovació del pressupost pel canvi l'estat dels recursos amb llicència Altres a “Validat Assessoria Jurídica”.
2. Enllaços web. Les subtasques que caldrà que faci l'adjudicatari en aquest cas són les següents:
 - a. Revisar a la base de dades que determini la UOC (actualment, T-REX) les peticions de recursos identificats com llicència “Altres” i estat “Validat Biblioteca” que siguin enllaços (p.e. <https://www.youtube.com/>).
3. Validació o denegació del recurs extern:
 - o Validació mitjançant el canvi d'estat a “Validat Assessoria Jurídica” amb una anotació al Camp d'observacions del dia i login de la persona que ha validat el recurs.

Aquesta validació pot comportar el canvi de llicència a “Sense” si no cal renovar drets. Per contra, en cas que per aquest recurs calgui renovar drets cal mantenir el tipus de llicència “Altres” amb una anotació al Camp d'Observacions del dia, login de la persona que ha validat el recurs i el concret període d'ús autoritzat.

- Denegació mitjançant el canvi d'estat a "Sol·licitud denegada" amb una anotació al Camp d'observacions del dia, login de la persona que ha denegat el recurs i una breu descripció del motiu de la denegació.

Si la validació implica fer un canvi d'enllaç, aquest s'informa al camp "Observacions" i es canvia l'estat a "Validat Assessoria Jurídica". Aquest enllaç alternatiu pot comportar el canvi de llicència a "Sense" si no cal renovar drets. Per contra, en cas que per aquest recurs calgui renovar drets cal mantenir el tipus de llicència "Altres".

3.4.7 Gestió d'incidències

El servei de gestió d'incidències a l'àmbit de Recursos de l'Aula fa referència a les següents tasques de suport:

1. Detecció d'incidències que afectin a un recurs
2. Registre de la incidència en la/es eina/es que indiqui la UOC
3. Seguiment de la incidència
4. Validació de la incidència
5. Escalat de la incidència (si s'escau)

Periodicitat: sempre que hi hagi una incidència.

3.5. Servei d'Atenció. Biblioteca Respon

El servei de la Biblioteca respon és el servei de referència i informació de la Biblioteca de la UOC, que, a més de donar suport a l'aprenentatge, la docència i la recerca de la comunitat UOC, també s'ocupa de resoldre qualsevol dubte relacionat amb la informació general de funcionament de la Biblioteca, els seus serveis i els recursos d'informació.

Les principals tasques que seran competència de l'adjudicatari són:

1. Atendre totes les consultes i incidències pròpies dels serveis de la Biblioteca (préstec, SOD, d'usuaris i accessos entre d'altres i sense caràcter restrictiu) a través dels eines d'atenció i d'acord amb les directrius procediment, documents, plantilles que determini la UOC.
2. Atendre qualsevol altre consulta i incidència. L'adjudicatari haurà de classificar les consultes i comunicar la seva resolució així com reclassificar-les si aquestes han estat mal tipificades. També es farà càrrec de l'escalat de nivell d'acord amb els criteris que estableixi la UOC i donant suport en el servei en allò que determini la UOC.
3. Atendre la bústia del servei de la Biblioteca Respon (ibiblioteca@uoc.edu) que és el canal actual d'entrada de consultes d'usuaris externs, tot i que no queda exclosa l'entrada de consultes d'usuaris de la comunitat UOC, d'acord amb el sistema de nivells i escalat definit pel responsable del servei de la UOC. Aquesta tasca inclou també:

- a. La introducció i classificació de les consultes a l'eina de gestió del servei (actualment CAU-IRIS) per al seu còmput estadístic i, en el cas de consultes, incidències i queixes d'usuaris de la comunitat UOC.
 - b. La neteja de la safata d'entrada, tasca que consisteix en arxivar els missatges a les carpetes corresponents, prèviament definides pel responsable del servei de la Biblioteca Respon de la UOC.
4. Utilitzar els canals de comunicació del servei que determini la UOC per a l'atenció de les consultes i incidències (actualment el Blog de la Biblioteca Respon).
 5. Extreure periòdicament dades estadístiques del servei de la Biblioteca Respon per a l'elaboració dels informes mensuals de seguiment.
 6. Donar suport en el manteniment i actualització de les plantilles, procediments i manuals lliurats en la fase d'inici del servei.
 7. Donar suport en l'elaboració i actualització de noves plantilles, procediments i manuals.
 8. Participar en possibles projectes d'innovació del servei (ex. implementació d'un sistema de xatbot).

Periodicitat: diària

3.6 Suport a la gestió de la producció editorial, acadèmica i científica

L'objecte d'aquest suport és: la inserció de les metadades de cada una de les novetats editorials, el registre i el dipòsit de les dades generades fruit de l'activitat acadèmica (per exemple, i sense caràcter limitatiu, articles científics, tesis, revistes científiques de la UOC, Treballs finals etc.) en diferents eines, tant internes com externes de la UOC i les que aquesta determini. Actualment es consideren, a nivell intern, l'O2 Repositori UOC, l'eina pròpia d'anàlisi bibliomètrica (Bibliomètrics), i a nivell extern la introducció de dades a diferents bases de dades.

L'adjudicatari ha de prestar suport a les següents tasques:

- Suport a la inserció de les metadades de cada una de les novetats editorials i pujada d'arxius a plataformes agregadores.
- Manteniment i actualització de dades de la producció científica de la UOC en diferents eines.
- Suport a la indexació de les revistes acadèmiques.
- Ingesta i manteniment de la informació associada a l'O2 Repositori UOC.

3.6.1 Suport en la gestió i inserció de metadades de la producció editorial

El suport que l'adjudicatari haurà de donar a la Editorial UOC comporta les següents tasques:

1. Pujada de metadades a DILVE

- 1.1. Inserció de les metadades de cada una de les novetats editorials, en format paper, pdf i epub, a la plataforma de comercialització DILVE

1.2. Enviament de les metadades de les novetats editorials, en format paper, pdf i epub, a l'Agència de l'ISBN

1.3. Comprovació a ISBN de la pujada correcta

2. Pujada d'arxius a plataformes agregadores / distribuïdors digitals

2.1. DIGITALBOOKS

2.2. UNEBOOKS

2.3. CASA DEL LIBRO

2.4. E-LIBRO

2.5. ODILO

2.6. DIGITALIA

2.7. DAWSONERA

2.8. GOOGLEPLAY

2.9. MIDAC (Amazon, Apple y Kobo)

3. Resolució d'incidències amb arxius digitals a plataformes agregadores / distribuïdors digitals

3.6.2 Manteniment i actualització de dades de la producció acadèmica i científica

D'una manera genèrica, les tasques a desenvolupar per part de l'adjudicatari en aquest servei són:

- Revisió de les dades facilitades i de les metadades en els repositoris, paraules clau, matèries, descripció, que es faciliten en català, castellà, anglès) o en les eines que determini la UOC. Aquesta revisió inclou modificar, completar o eliminar dades.
- Conversió de fitxers a altres formats en cas que els fitxers no es trobin en un format adequat, inclusió de metadades dels documents i protecció de seguretat.
- Importació i exportació de dades a les eines que determini la UOC.
- Cerca d'informació en fonts internes i externes.

Les tasques anteriors es concreten en els següents serveis que ha de prestar l'adjudicatari i que aquest apartat desenvolupa:

- Manteniment dels registres bibliogràfics introduïts al sistema d'informació de la recerca de la UOC (CRIS).
- Manteniment de les dades registrades a la bases de dades interna (actualment Bibliometrics).
- Suport en la cerca d'indicadors quantitatius de la producció científica.

3.6.2.1 Manteniment de les dades de la producció científica registrada al sistema d'informació de la recerca (CRIS)

La UOC compta amb un sistema d'informació de la recerca (CRIS) que permet a l'investigador el registre i la gestió de l'activitat curricular i la producció científica. La Biblioteca és l'encarregada de revisar els registres bibliogràfics que s'han introduït en aquesta eina.

Per tant, el servei de manteniment del CRIS consisteix en la ingesta i en la revisió de les dades en relació a la producció científica que s'emmagatzemen en aquesta eina segons el què estableix *la Política de revisió de la producció científica*. Aquest document estableix quins són els criteris de revisió i validació de la producció científica de la UOC introduïda al CRIS, independentment de l'eina que es faci servir per a recollir les publicacions resultants de l'activitat de recerca del PDI. D'aquesta manera, es garanteix la qualitat de les dades sobre producció científica de la Universitat.

Tasques en el manteniment de les publicacions del CRIS (per ordre de prioritat):

1. Revisió i validació de les dades bibliogràfiques facilitades pels autors dels registres nous (setmanal): Revisar i enriquir les dades bibliogràfiques de cadascun dels registres introduïts a l'eina de les tipologies documentals que s'indiquin.
2. Validació de les revistes entrades com a informació lliure (setmanal): Manteniment i revisió de la informació relativa a les noves revistes donades d'alta manualment pels investigadors per a valorar la seva incorporació a les ja existents.
3. Cerca i importació de publicacions científiques UOC des de bases de dades bibliogràfiques o altres fonts d'informació (per exemple ISI/Scopus) al CRIS + validació (mensual, primera setmana del mes): conversió en format RIS o altres formats compatibles, importació a l'eina, revisió i validació.
4. Revisió Estat de les publicacions en premsa/acceptat i Enviat per aprovació (trimestral): Actualitzar l'estat de les publicacions dels registres en premsa/acceptat i enviat per aprovació un cop es publiquin definitivament i afegir la informació bibliogràfica addicional corresponent.
5. Revisió de registres duplicats (tasca no recurrent) d'acord amb els procediments existents que estan recollits en manuals i que seran posats a disposició de l'adjudicatari a l'inici del projecte.
6. Altres accions de manteniment i actualització de les dades emmagatzemades a l'eina que es requereixin puntualment.

La UOC proporcionarà els procediments i manuals corresponents per dur a terme les diferents tasques descrites. L'empresa licitadora s'encarregarà del seu manteniment i actualització.

3.6.2.2 Manteniment de Bibliomètrics

Bibliomètrics és una base de dades interna que permet emmagatzemar la producció científica de la UOC i fer anàlisis a partir d'indicadors bibliomètrics internacionals i nacionals.

3.6.2.2.1 Tasques en el manteniment de Bibliomètrics

1. Validació nous registres (unreviewed) (mensual, segona setmana del mes): La tasca consisteix en revisar les dades bibliogràfiques de cada registre, l'ordre d'autoria i les afiliacions dels autors (tant

UOC com no UOC) contrastant amb la informació publicada al text complet (format paper o digital) o font secundària. També implica introduir els indicadors bibliomètrics corresponents, així com emplenar la informació relativa a totes les entitats noves que s'hagin generat amb la validació del registre (institucions, autors, revistes, països, idioma, etc.). Aquesta tasca implica accedir a eines tan internes com externes, les quals es detallen en l'apartat "Accessos" d'aquesta tasca.

2. Càrrega de cites WOS/Scopus (mensual, un cop validats els registres nous): tasca que implica actualitzar el nombre de citacions rebudes per cada article a Web of Science i Scopus. La tasca és semi-automàtica, ja que implica descarregar un fitxer amb dades tant de WoS com de Scopus, un tractament d'aquests dos fitxers descarregats per, finalment, fer la càrrega final a Bibliometrics.
3. Detecció de duplicats de publicacions (anual): tasca a realitzar manualment.
4. Revisió Estat de les publicacions (trimestral): tasca a realitzar manualment amb l'objectiu de detectar i actualitzar les publicacions científiques que han passat de l'estat en premsa a publicat.
5. Càrrega de cites Google Scholar o altres fonts (semestral): tasca d'actualització del nombre de citacions rebudes per cada publicació científica a Google Scholar o altres fonts d'informació.
6. Detecció de duplicats d'entitats (autors no UOC, institucions, etc.) (semestral)
7. Actualització dels índex bibliomètrics nacionals o internacionals que pertorqui (periòdicament): rànquings que proporcionen informació sobre l'impacte de les revistes (basat en les citacions rebudes) o sobre la qualitat editorial dins d'un mateix àmbit. Aquests indicadors s'actualitzen periòdicament i, per aquest motiu, cal realitzar una càrrega automàtica o semi-automàtica quan sigui necessari.
8. Altres accions de manteniment i actualització de les dades emmagatzemades a l'eina que es requereixin puntualment.

La UOC proporcionarà els procediments i manuals corresponents per dur a terme les diferents tasques descrites. L'empresa licitadora s'encarrega del manteniment i actualització.

3.6.2.2.2 Procés de manteniment per la validació de nous registres

Aquest procés es durà a terme una vegada finalitzi la validació dels nous registres del CRIS, tal i com s'indica al punt 3.6.2.1

1. Extracció de publicacions des del CRIS en format csv d'autors i de publicacions
2. Càrrega dels fitxers exportats del CRIS a Bibliomètrics
3. Generació de l'informe de la càrrega (les noves publicacions a validar a Bibliometrics)
4. Validació dels nous registres a Bibliomètrics (unreviewed)
5. Validació de la informació associada a les noves entitats creades

La resta de tasques es realitzen periòdicament segons l'excel de planificació de la Biblioteca.

3.6.2.3 Suport en la cerca d'indicadors quantitatius

La biblioteca ofereix serveis de cerca d'indicadors bibliomètrics o altres tipus de mètriques associades a la producció científica de la UOC. Aquest tipus de mètriques es proporcionen de manera interna a altres departaments o àrees de la institució. Puntualment es requerirà suport en aquesta tasca, sempre prèvia notificació a l'empresa licitadora per a una correcta planificació i organització de la feina d'ambdues parts.

Procés de suport s'indicarà en cada moment en funció de la cerca que es realitzi.

3.6.3 Suport a la indexació de les revistes acadèmiques

La UOC publica 6 revistes acadèmiques per a les quals la biblioteca de la UOC ofereix un servei d'indexació als continguts en diferents bases de dades i directoris que respon a l'objectiu d'augmentar la visibilitat i contribuir a incrementar les possibilitats de millorar l'índex d'impacte, el posicionament a la xarxa i també l'assoliment dels requisits legals de preservació.

Les tasques d'aquest servei que ha de prestar l'adjudicatari es desenvolupen a continuació:

El servei sol·licitat consisteix a alimentar les bases de dades de literatura acadèmica proporcionades per la UOC i introduir les metadades i informació associada de cada revista que cada base de dades sol·liciti. La UOC aporta tots els procediments i credencials d'accés per a dur a terme totes les tasques.

L'origen de les dades és l'Open Journal System, els webs respectius de les revistes acadèmiques o fitxers de càlcul on la UOC processa totes les dades necessàries per fer la tasca.

Les bases de dades de destinació actualment són: RACO, Dialnet, DOAJ, Mendeley, Google Scholar i EBSCO.

La temporalitat de la transferència de dades ha de ser mensual i afectarà a tots els continguts que les revistes hagin publicat durant el mes anterior. Les revistes que no hagin publicat continguts, no caldrà tenir-les en compte.

La llista de revistes acadèmiques objecte d'aquesta licitació pot variar durant el període licitat i les bases de dades també.

3.6.4 Ingesta i manteniment de la informació associada a l'O2 Repositori UOC

L'O2 Repositori UOC és el repositori institucional de la Universitat Oberta de Catalunya. És el portal que recull, difon i preserva les publicacions digitals d'accés obert produïdes per la comunitat UOC. El servei sol·licitat consisteix en revisar, modificar o bé introduir les metadades i informació associada de cada publicació al repositori institucional de la UOC. Així mateix, també consisteix en publicar allò que es sol·licita per part de la UOC (especialment tesis doctorals i recursos educatius en obert).

La UOC aporta tots els procediments i credencials d'accés per a dur a terme totes les tasques.

Els diferents serveis que el licitador ha de prestar són el següents:

3.6.4.1 Manteniment i ingesta de la comunitat de “Recerca”

Aquest servei consisteix en la revisió i/o validació de les publicacions (i les metadades associades a aquestes) dipositades a la comunitat de Recerca del repositori, tant si les publicacions les han dipositat directament els autors UOC (autoarxiu) com si les han dipositat des del CRIS de la universitat. Periodicitat: diària sempre que hi hagi una publicació.

Les tipologies documentals més freqüents a aquesta comunitat són: articles científics, llibres i capítols de llibres, datasets, altres. Les tasques associades a aquest servei i que ha de prestar l'adjudicatari són:

1. Revisió de la publicació: si es tracta d'un article científic, revisió de la política editorial per determinar si la versió dipositada és la correcta.
2. Revisió de la col·lecció on s'ha dipositat cada publicació i modificació, si s'escau.
3. Validació dels autors (control d'autoritats).
4. Revisió i/o modificació i/o introducció de paraules clau en català, castellà i anglès.
5. Revisió i/o modificació i/o introducció del resum en català, castellà i anglès.
6. Revisió de la llicència de la publicació.
7. Introducció d'altres metadades com el tipus de publicació, codi de projecte, grau d'accés obert, etc.
8. Altres revisions que s'indiquin relacionades amb la qualitat de la informació registrada.
9. Revisió de les metadades associades a les publicacions dipositades a la comunitat de Recerca del repositori per part de la Biblioteca, ja sigui manual o automàticament. Periodicitat: diària (sempre que hi hagi una publicació).

Aquesta tasca inclou les següents activitats:

1. Recuperació del fitxer (pdf) i revisió (si s'escau) de la versió en funció de la política editorial
2. Ingesta del fitxer al repositori
3. Validació dels autors (control d'autoritats)
4. Revisió i/o modificació i/o introducció de paraules clau en català, castellà i anglès
5. Revisió i/o modificació i/o introducció del resum en català, castellà i anglès
6. Revisió de la llicència de la publicació
7. Introducció d'altres metadades com el tipus de publicació, codi de projecte, grau d'accés al document, identificadors únics.
8. Revisions relacionades amb la qualitat de les metadades afegides.
9. Atenció a les consultes derivades del manteniment de la col·lecció.

Per aquestes activitats l'Acord de Nivell de Servei és de 48 hores.

3.6.4.2 Publicació de les tesis doctorals en obert

Les tesis doctorals, en compliment de la legislació vigent, han d'estar accessibles en accés obert. Per tant, es publiquen tant al repositori institucional com al repositori consorciat de tesis doctorals "Tesis Doctorals en Xarxa" (TDX). Aquesta tasca s'executa en funció de les tesis doctorals que defensen els doctorands a la UOC. Tenint en consideració la xifra màxima de tesis publicades fins el moment i mantenint els actuals programes de doctorat durant la vigència del contracte, el màxim de tesis doctorals a publicar en obert és de 25 a l'any.

Les tasques associades a aquest servei i que ha de prestar l'adjudicatari són:

1. Publicació de les tesis doctorals que s'indiquin des de la Biblioteca al repositori UOC: fer el registre de metadades i la ingesta del fitxer al repositori de la UOC
2. Publicació de les tesis doctorals que s'indiquin des de la Biblioteca a TDX (Tesis Doctorals en Xarxa): fer el registre de metadades i la ingesta del fitxer al repositori TDX.

3. Fer el registre de les dades sobre les tesis doctorals en obert al document de control proporcionat per la Biblioteca (actualment google spreadsheets).

3.6.4.3 Manteniment dels ítems de la comunitat de “docència”

La comunitat de Docència conté actualment dues tipologies de Recursos d'Aprenentatge en obert:

- a) Treballs finals
- b) Recursos d'aprenentatge en obert (actualment, proves d'avaluació i recursos d'aprenentatge de producció pròpia de la UOC)

En l'abast del contracte aquestes tipologies a mantenir dins docència poden ampliar-se.

Aquest servei comporta dues tasques diferenciades:

3.6.4.3.1 Manteniment dels treballs finals

Revisió i/o validació de les publicacions (i les metadades associades a aquestes) dipositades a la comunitat de Docència del repositori. Periodicitat diària (sempre que hi hagi una publicació).

Aquesta tasca inclou les següents activitats:

1. Revisió de la publicació: verificació que es tracti d'una tipologia documental susceptible a ser dipositada al repositori.
2. Revisió de la col·lecció on s'ha dipositat cada publicació i modificació, si s'escau.
3. Validació dels autors (control d'autoritats).
4. Revisió i/o modificació i/o introducció de paraules clau en català, castellà i anglès.
5. Revisió i/o modificació i/o introducció del resum en català, castellà i anglès.
6. Introducció d'altres metadades com el tipus de publicació, tutors, etc.
7. Tractament del fitxer o fitxers: assignació de metadades i protecció dels fitxers adjunts (bitstreams).

Per aquestes activitats l'Acord de Nivell de Servei és de 48 hores.

3.6.4.3.2 Ingesta de recursos d'aprenentatge

Les tasques associades a aquest servei i que ha de prestar l'adjudicatari són:

1. Recuperació dels recursos d'aprenentatge de les eines de gestió UOC (actualment el COCO) o de les extraccions que proporcioni el personal de la Biblioteca.
2. Tractament del fitxer o fitxers: assignació de metadades i protecció dels fitxers adjunts (bitstreams).
3. Publicació a l'O2 dels recursos d'aprenentatge recuperats i introducció de les metadades definides per la UOC.
4. Revisió de la llicència de la publicació.

3.6.4.4 Manteniment dels ítems de la comunitat “institucional”

Revisió i/o validació de les publicacions (i les metadades associades a aquestes) dipositades a la comunitat de Institucional del repositori. Periodicitat diària (sempre que hi hagi una publicació).

Les tasques associades a aquest servei i que ha de prestar l'adjudicatari són:

1. Revisió de la publicació: verificació que es tracti d'una tipologia documental susceptible a ser dipositada al repositori.
2. Revisió de la col·lecció on s'ha dipositat cada publicació i modificació, si s'escau.
3. Validació dels autors (control d'autoritats).
4. Revisió i/o modificació i/o introducció de paraules clau en català, castellà i anglès.
5. Revisió i/o modificació i/o introducció del resum en català, castellà i anglès.
6. Revisió de la llicència de la publicació.
7. Introducció d'altres metadades com el tipus de publicació, codi de projecte, grau d'accés obert, etc.
8. Altres revisions relacionades amb la qualitat de la informació registrada que seran acordades amb el responsable del servei.

3.6.4.5 Manteniment dels ítems de la comunitat de dades

Revisió i/o validació de les publicacions (i les metadades associades a aquestes) dipositades a la comunitat de Dades del repositori. Periodicitat diària (sempre que hi hagi una publicació).

Les tasques associades a aquest servei i que ha de prestar l'adjudicatari són:

1. Revisió de la publicació: verificació que es tracti d'una tipologia documental susceptible a ser dipositada al repositori.
2. Revisió de la col·lecció on s'ha dipositat cada publicació i modificació, si s'escau.
3. Validació dels autors (control d'autoritats).
4. Revisió de la llicència de la publicació.
5. Revisió i/o introducció d'altres metadades com el tipus de publicació, grau d'accés obert, etc.
6. Altres revisions relacionades amb la qualitat de la informació registrada que seran acordades amb el responsable del servei.

3.6.4.6 Control de les autoritats del repositori

Els autors de les publicacions del repositori han d'estar identificats sempre de la mateixa manera. En conseqüència, cal revisar anualment (cada mes de juny) el llistat d'autors entrats a l'O2 tant per eliminar els duplicats com per unificar les autoritats que calgui. A més a més, cal identificar els autors UOC dels que no ho són.

3.6.4.7 Manteniment de les comunitats, subcomunitats i col·leccions dels repositori

Aquesta tasca implica, per part de l'adjudicatari, la gestió i el manteniment, de metadades, permisos o qualsevol tasca que es derivi de l'administració d'aquestes comunitats, subcomunitats i col·leccions.

Aquesta tasca és nova respecte de la licitació anterior i, per tant, la UOC no disposa de volumetries de referència. Actualment el repositori té un total de 556 col·leccions. No es preveu però que s'hagin de dur accions sobre els 556 ítems.

4. VOLUM DE NEGOCI

4.1 Processament tècnic dels documents

Les principals volumetries associades a les tasques que s'han anat detallant a l'apartat 3.1 d'aquest plec tècnic són les següents:

4.1.1 Recepció (física)

Recepcions	2017	2018	2019
Còpies recepcionades (exemplars)	1.587	1.945	1.003

4.1.2 Catalogació

Catalogació	2017	2018	2019
Títols catalogats	1.977	3.254	4.314

4.1.3 Qualitat del catàleg

Qualitat	2017	2018	2019
Actualitzacions realitzades	6.835	3.632	4.509

4.1.4 Manteniment d'ítems

Manteniment ítems	2017	2018	2019
Desafectació d'ítems	413	680	898

4.1.5 Digitalització

Digitalització	2017	2018	2019
Pàgines digitalitzades	4.696	4.213	3.156

4.2 Central de préstec

Actualment hi ha 65.706 documents UOC, els quals tenen una ocupació de 1.643 metres lineals aproximadament, distribuïts en diferents ubicacions.

Ubicació	Total ítems
Central de Préstec	63.413 ¹
Seu de Lleida	1.092
Arxiu	271

¹ S'hi inclouen ítems distribuïts al 22@, Castelldefels i Tibidabo.

Hi ha previst ubicar 63.413 documents UOC a la Central de Préstec (espai on s'ubicarà el Fons bibliogràfic de la UOC). La ubicació de Lleida (1.092) pot ser susceptible de ser ubicada a la Central de Préstec. Per un altra banda i per motius de preservació, tenim un fons ubicat a l'Arxiu (271 tesis doctorals) que no s'incorporarà mai a la Central de Préstec.

Tenint en compte l'evolució anual del fons bibliogràfic UOC, en base a 40 volums per m/lineals de prestatgeries, l'adjudicatari haurà de disposar d'un espai suficient per tenir uns 1.800 metres lineals de prestatgeries d'ús exclusiu per la UOC.

L'adjudicatari també ha de tenir un lloc reservat per tenir les caixes de llibres desafectats a l'espera de recollida de l'empresa de destrucció de material de la UOC i per aquelles caixes de llibres a l'espera de ser tractats, per exemple: Donatius, llibres procedents de la Seu de Lleida, etc.. Es tracta d'un espai de trànsit i on es puguin manipular els documents per ser tractats.

L'evolució anual del fons durant els darrers tres exercicis tancats ha estat la següent:

Evolució del Fons		
Any	Recepció i creació d'ítems	Metres lineals
2017	1.377	34,43
2018	1.267	31,68
2019	1.897	47,42

4.2.1 Servei d'obtenció de documents (SOD)

Les principals volumetries associades a les tasques que s'han anat detallant a l'apartat 3.2 d'aquest plec tècnic són les següents:

Préstecs fons UOC	2017	2018	2019
Préstec UOC i PUC	9.402	9.322	9.063

4.2.1.1 Peticions de préstecs interbibliotecaris

PI	2017	2018	2019
Demanats per usuaris UOC	261	244	272
Demanats per altres institucions	55	46	50

4.2.1.2 Peticions de documents electrònics

SOD	2017	2018	2019
Demanats per usuaris UOC	2.256	2.482	1.702
Demanats per altres institucions	27	53	69

4.3. Preparació, tractament de fitxers i atenció d'incidències, per l'enviament de sistemes d'accés a recursos digitals

Semestralment, es preparen els fitxers per fer entre 5 i 6 enviaments, o els que es determinin. Per cada enviament es fa l'extracció de dades d'estudiants matriculats per a cadascun dels títols, es fa el tractament del document incorporant els codis d'accés al recurs, el fitxer es fa arribar, via email i/o segons es determini, a l'equip encarregat de fer l'enviament, en aquest cas Serveis de Campus.

Les principals volumetries associades a les tasques que s'han anat detallant a l'apartat 3.3 d'aquest plec tècnic són les següents:

Recursos digitals ellibres, programari, pel·lícules...	2018 Sem 1	2018 Sem 2	2019 Sem1	2019 Sem2
Nº de títols de llibres digitals	23	34	32	41
Nº de programari	3	2	2	1

4.4. Gestió dels recursos de l'aula

Les dades actuals disponibles per els anys 2018 i 2019 són les següents:

Recursos de l'aula	2018	2018	2019	2019
--------------------	------	------	------	------

	Sem1	Sem 2	Sem 1	Sem 2
Peticions gestionades	9.748	8.617	10.024	11.848

Aquest servei ha experimentat un creixement quantitatiu important pel que fa referència a la gestió de recursos. El model futur plantejat, fa estimar un creixement considerable pels propers semestres que podria arribar a situar la volumetria, en un rang que oscil·laria entre els 12.000 i els 20.000 recursos gestionats en el període d'abast de la licitació.

L'adjudicatari haurà de donar resposta al volums de peticions rebudes en el servei, i d'acord al model de gestió de peticions descrit en el present plec.

El model de gestió de peticions, pot modificar-se, si així ho determina la UOC

4.5 Servei de Biblioteca Respon

Les principals volumetries associades a les tasques que s'han detallat en l'apartat 3.5 per les diferents peticions de servei durant els tres darrers anys tancats són les següents:

Peticions de servei	2017		2018		2019	
	Consultes	%	Consultes	%	2019	%
Usuaris-accessos	1.329	29 %	2.878	39%	2.335	36 %
Préstec	911	20 %	1.109	15%	1.115	17%
SOD	53	1 %	93	1%	485	0,7%
Biblioteca de l'Aula	138	3 %	756	10%	929	14%
Altres tipologies	2.164	47 %	2.471	35%	2.127	32,3%
Total peticions servei	4.595	100%	7.307	100%	6.554	100%

4.6 Suport en la gestió i inserció de metadades de la producció editorial

La pujada de metadades a DILVE i a ISBN està relacionada amb el nombre de títols que es fa cada any. Les novetats els darrers 3 anys han estat al voltant de les 364 de mitja.

	FÍSIC	DIGITAL	TOTAL
2017	139	297	436
2018	120	226	346
2019	108	204	312

Pel que fa a la pujada d'arxius a plataformes/distribuïdors, depèn de la plataforma (si només accepta pdf o epub o tots dos) i de la complexitat que tenen per a fer aquesta pujada (amb FTP propi, amb FTP aliè, amb DRIVE, etc.). Les principals volumetries pels clients actuals són :

PLATAFORMES	FORMAT	nº títols pujats any 2017	nº títols pujats any 2018	nº títols pujats any 2019
DIGITALBOOKS	PDF i epub	297	226	204
UNEBOOKS	PDF i epub	297	226	204
CASA DEL LIBRO	PDF i epub	297	226	204
E-LIBRO	PDF i epub	297	226	204
ODILO	PDF i epub	297	226	204
DIGITALIA	PDF i epub	297	226	204
DAWSONERA	PDF	151	116	102
GOOGLEPLAY	epub	146	110	102
MIDAC (Amazon, Apple y Kobo)	epub	146	110	102
TOTAL títols pujats		2.376	1.808	1.632

4.7 Manteniment i actualització de dades de la producció acadèmica i científica

Acció	2016	2017	2018	2019
Registre revisat	141	103	87	96
Registre validat	605	611	676	741
Càrrega articles ISI/Scopus (preu/càrrega mensual)	22	22	22	22
Manteniment de revistes (núm. noves revistes)	80	80	80	80

4.8 Manteniment de bibliomètrics

Acció	2016	2017	2018	2019
Validació registre	367	387	431	467
Càrrega cites ISI / Scopus	22	22	22	22
Cerca cites Google Scholar	2.777	3.164	3.595	4.090
Manteniment revistes (cerca d'indicadors)	279	303	324	352

4.9. Suport en la cerca d'indicadors quantitativs

Les assumpcions que s'ha tingut en compte en el moment de valorar les volumetries associades al suport que l'adjudicatari ha de prestar pel que respecta al rang d'actuacions a efectuar en la cerca d'indicadors quantitativs són les següents:

- Màxim de *Currículums vitae* a revisar: 100
- Màxim de Publicacions per *Currículum vitae*: 40
- Màxim d'índicis de qualitat per publicació: 10
- Màxim total d'índicis de qualitat per cercar: 40.000

4.10 Suport a la indexació de les revistes acadèmiques

A continuació es fa una relació de bases de dades i revistes on s'han de transferir els continguts. La forquilla de volums mensuals varia entre 30 i 50 articles publicats que caldrà dipositar en totes les bases de dades marcades.

REVISTES	Tipus	RACO	Dialnet	Google Scholar	DOAJ	Mendeley	EBSCO
Artnodes	Científica	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
BiD	Científica	No	No	Sí	No	Sí	Sí
Digithum	Científica	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
ETHE	Científica	No	No	Sí	No	Sí	No
Dictatorships and Democracies	Científica	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
IDP. Revista d'Internet, Dret i Política	Científica	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
COMeIN	Divulgació		No	S		No	No
Mosaic	Divulgació		No	S		No	No
Oikonomics	Divulgació		No	S		No	No

4.11 O2 Repositori UOC

En base a les dades disponibles, l'estimació per els propers anys és que el volum de revisió d'articles creixi considerablement.

Acció	2016	2017	2018	2019
Revisió Article	183	35	114	583

4.12 Publicació de les tesis doctorals en obert

Acció	2016	2017	2018	2019
Publicació de tesis doctorals	29	8	14	14

4.13 Manteniment dels treballs finals

Acció	2016	2017	2018	2019
Revisió TFC	-	1017	729	1.004
Publicació Recursos d'aprenentatge	750	750	750	26*

* El 2019 se n'han publicat molt pocs perquè no s'ha pogut canviar les llicències dels recursos. Ara bé, si a futur es poden modificar les llicències, llavors sí se'n podran publicar molts més. Poden ser 750 o més perfectament.

5. MITJANS MATERIALS

5.1. Espai

Les instal·lacions han de tenir un espai mínim de 1.500 m², entre espai d'oficines, espai per digitalització, magatzem (Central de préstec), i altres espais (espais comuns). Aquesta superfície es la considerada idònia per la prestació del servei.

5.1.1 Magatzem. Central de préstec

L'adjudicatari haurà de disposar d'un espai degudament condicionat per ubicar el fons bibliogràfic de la biblioteca de la UOC i oferir des d'aquest espai tota la relació de serveis que es descriuen a continuació. Aquest espai haurà d'estar situat a Barcelona i/o província però sense sobrepassar els 25 quilòmetres de distància des de la seu 22@ (Seu UOC de la Rambla del Poblenou, 156) de Barcelona ciutat. Ha de poder allotjar el volum d'exemplars previst i tota la infraestructura necessària.

Hi ha previst ubicar 63.413 documents UOC a la Central de Préstec (espai on s'ubicarà el Fons bibliogràfic de la UOC), la ubicació de Lleida (1.092) pot ser susceptibles de ser ubicada a la Central de Préstec.

Tenint en compte l'evolució anual del fons bibliogràfic UOC, en base a 40 volums per m/lineals de prestatgeries, l'adjudicatari haurà de disposar d'un espai suficient per tenir uns 1.800 metres lineals de prestatgeries d'ús exclusiu per la UOC. També ha de tenir un lloc reservat per tenir les caixes de llibres desafectats a l'espera de recollida de l'empresa de destrucció de material de la UOC i també per tenir caixes de llibres a l'espera de ser tractats, per exemple les caixes de llibres procedents de les Seus de Lleida i Reus.

El fons bibliotecari de la UOC haurà de ser custodiat en naus i instal·lacions de qualitat.

- Sistemes de seguretat per entrades i sortides del magatzem.

- Sistemes antiincendis.
- Prestatgeries adequades per l'emmagatzematge.
- Sistemes de ventilació.
- La temperatura de l'espai a on estiguin ubicats ha de ser l'adequat per la seva conservació entre 15-21oC +/- 2o i humitat relativa entre 35-60% amb +/-5%.

5.1.2 Espai oficines

L'adjudicatari haurà de disposar d'un espai suficientment condicionat i amb la infraestructura de serveis i tecnològica indicada, per donar resposta a totes les tasques i necessitats descrites en el present plec.

5.2 Infraestructura tecnològica

L'adjudicatari haurà de disposar dels equips informàtics necessaris per a la prestació del servei segons els requisits de qualitat exigits tals com:

5.2.1 Ordinadors

Processadors els més actualitzats possibles als models en curs tipus Intel i5. Mínim de 4 Gb. de memòria RAM, ampliable com a mínim a 16 Gb. Memòria tipus:

DDR3 o superior, a 1.600 MHz o superior. Disc dur de 80 Gb mínim, tipus SATA3, a 7.200 rpm. Lector de DVD. S'ha de disposar d'un mínim de 10 ordinadors segons característiques anteriorment descrites.

5.2.2. Escàners i altres perifèrics

- Tres **escàners de sobretaula** (no domèstic) de alta qualitat, i alta precisió segons les següents característiques tècniques mínimes: Tipus d'imatge: blanc i negra escala de grisos i color. Velocitat de digitalització: màxim 10 spp. Mida del document: mínim A3. Resolució òptica: mínim 1.200 dpi. Resolució de sortida: mínim 1.200 dpi. Formats sortida: diferents formats de sortida. Sense caràcter limitatiu: tipus jpeg, png, pdf, etc.
- Una **impressora multifunció** (mínim A3).
- Quatre **lectors de codi de barres** que proporcionarà la UOC.
- **Tauletes tàctils i smartphones**. Per tal de poder fer la verificació dels sistemes de visualització de recursos en els dos sistemes operatius esmentats. Per tant, caldrà que disposi de dos smartphones i de dues tauletes tàctils. Cadascun dels aparells –smartphones i tauletes- haurà de tenir un sistema operatiu diferent (iOS i Android), en els termes que s'assenyalen a continuació:
 - Un dispositiu electrònic (tauleta tàtil) de mínim 10 polzades amb sistema operatiu Android i amb una versió superior a Android 8.1
 - Un dispositiu electrònic (tauleta tàtil) de mínim 10 polzades amb sistema operatiu IOS i amb una versió superior a IOS 11.4.1
 - Un dispositiu electrònic (mòbil) de mínim 10 polzades amb sistema operatiu Android i amb una versió superior a Android 8.1

- Un dispositiu electrònic (Mòbil) de mínim 10 polzades amb sistema operatiu IOS i amb una versió superior a IOS11.4.1.

5.2.3. Comunicacions

Per poder accedir als Sistemes actuals UOC necessaris (eines com CAU IRIS, CAU-CABRA, etc) s'ha de fer una connexió per PulseSecure de Juniper; la connexió té caducitat tant de temps de sessió com de temps d'inactivitat. El temps d'inactivitat s'ha de configurar perquè emeti un KeepAlive.

L'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema de comunicacions (banda ampla) amb capacitat suficient, per donar resposta al moment exacte que es requereixi, als requisits tecnològics que determini la UOC.

En cap cas l'amplada de banda disponible de sortida a Internet per l'adjudicatari podrà ser la responsable de la lentitud apreciable o manifesta pels operadors o agents a l'hora d'accedir a totes les aplicacions definides per la UOC com a necessàries per a la prestació del servei o en cas de posar en producció nous serveis.

En cas de necessitar una connexió privada per Internet entre la UOC i les instal·lacions de l'adjudicatari, els costos associats a l'entrada en producció d'aquesta interconnexió així com el seu manteniment aniran a càrrec de l'adjudicatari.

5.2.4 Programari

Per a cada un dels serveis es detallen els diferents sistemes informàtics utilitzats, la UOC disposa actualment de diversos programaris, i l'adjudicatari hi accedirà mitjançant eines tecnològiques d'accés remot, que es configuraran i parametritzaran en la fase inicial de la prestació del servei. Aquests estan subjectes a possibles modificacions o actualitzacions durant el període de prestació del servei i, en aquest cas, la UOC proporcionarà mecanismes d'accés actualitzats i formació a les persones assignades al servei per part de l'adjudicatari.

Adicionalment a l'entorn de treball tecnològic col·laboratiu que es fa servir a la UOC (suite google) aquesta proporcionarà a l'adjudicatari accés al següent programari i fonts documentals:

- Sistema de Gestió Bibliotecària vigent (Actualment Sierra, d'Innovative Interfaces, Inc.).
- Sistema de Gestió Bibliotecària vigent al CSUC, per realitzar la catalogació al CCUC i fer la catalogació al catàleg local per còpia.
- A través del sistema Citrix d'e treball, accés a l'eina pròpia per accedir a l'ADN fitxa de l'assignatura que permet, sense caràcter restrictiu, entre d'altres, la consulta per assignatura de tots els recursos d'aprenentatge en actiu i disponibles a les aules, les dates de docència de les assignatures i saber si aquestes estan vigents o en actiu.
- A través sistema e treball (Citrix), accés a l'eina consultes, actualment, CAU-CABRA, eina pròpia per a la gestió de peticions.

Fons documental

- Punts d'accés Resource Description and Acces RDA Toolkit. Recursos, descripció i accés. És la nova norma de catalogació que substitueix a les Regles Angloamericanes de Catalogació 2^a edició.
- Accés a la llista d'encapçalaments de matèria en català (LEMAC).
- Accés a la llista d'encapçalaments de noms i títols de la Biblioteca de Catalunya (LENOTI).
- Accés al Catàleg de Library of Congress (LSCH).
- Accés a les pautes de catalogació del Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC) en RDA (Accés al Confluence CSUC).
- Pautes de catalogació pròpies de la UOC:
 - Els licitador podran obtenir un Manual General de Catalogació en els fitxers adjunts a la publicació d'aquesta licitació al perfil del contractant.
- Classificació pròpia de la UOC:
 - Els licitadors podran obtenir un Manual general de catalogació en els fitxers adjunts a la publicació d'aquesta licitació al Perfil del Contractant.
- Classificació Decimal Universal CDU. Accés a la CDU online.
- Classificació pròpia (Lletra+Núm) per als registres d'exemplar per al fons general.
- Classificació pròpia per els exemplars de les col·leccions especials.
- Format bibliogràfic MARC 21 per a dades bibliogràfiques: inclou pautes per a la designació de continguts, defineix els codis i convencions (etiquetes, indicadors, codis de subcamp i valors codificats que identifiquen els elements en els registres MARC bibliogràfics. Serveix com a suport de la informació bibliogràfica de materials textuais impresos i manuscrits, de fitxers informàtics, música, recursos continus, materials visuals i materials mixtes.

Préstec

- Sistema de Gestió Bibliotecària vigent (Actualment Sierra, d'Innovative Interfaces, Inc.)
- A través de sistema d'e treball de la UOC (Citrix) i o a través de campus de la UOC accés a la fitxa de l'estudiant.
- A través sistema etreball (Citrix) accés a eina d'atenció de consultes, actualment, CAU-IRIS eina pròpia per a la gestió de consultes e incidències.

SOD

GT-BIB (és el programari de gestió del servei d'obtenció de documents i que s'utilitza, entre d'altres activitats, per fer peticions, servir i reclamar documents, seguiment de la facturació, etc.), aplicacions F6 (Fitxa estudiant, etc.) i a les eines d'atenció que la UOC pugui determinar en un futur durant l'abast del contracte.

Biblioteca Respon

La UOC posarà a disposició de l'adjudicatari la eina CAU-IRIS a través del sistema Citrix de treball. Actualment és la eina per a la gestió de les consultes i incidències així com les eines d'atenció que la UOC pugui determinar en un futur i durant l'abast del contracte.

Preparació, tractament de fitxers per l'enviament de sistemes d'accés a recursos digitals

1. Accés a les eines i programari que la UOC determini per tal de realitzar la tasca de preparació dels fitxers d'enviament: Google Drive.
2. Consultes específiques a l'eina de reporting a través d'et treball, actualment és el Discoverer.
3. Accessos a les consoles d'altres recursos (p.e. SPSS) per aconseguir els codis.
4. Accessos i programari en la tasca de pujada de fitxers i enviament: Google Drive de la UOC.

Gestió del recursos de l'Aula

Eines pròpies de la UOC, d'accés a través d'et treball (Citrix), i o eines de Google Suite.:

1. En l'actualitat, DIMAX, T-REX (admin). Durant la durada d'aquest contracte està prevista la incorporació d'una nova eina (GPRA/PERA).
2. ADN-Fitxa de l'assignatura.
3. FTP.
4. Eina de gestió interna de peticions CAU-CABRA.
5. Sierra, Sistema de Gestió Bibliotecària vigent (Actualment Sierra, d'Innovative Interfaces, Inc.
6. Eina per l'entrada d'incidències (actualment F6 o les que es determinin)).
7. Eina de reporting de dades Discoverer.
8. Dropbox.

Suport en la gestió i inserció de metadades de la producció editorial

DILVE (https://www.dilve.es/dilve/dilveweb/index_dilve.jsp).

Gestió de la producció acadèmica i científica

CRIS, bases de dades, FTP-UOC.

Bibliomètrics (editor), GIR (admin), Fitxa de l'estudiant, Fitxa del col·laborador, Ulrich's, JCR, SJR, Web of Science, Google Scholar, MIAR, Latindex, Scopus i altres eines tant internes com externes que determini la UOC.

Indexació de revistes acadèmiques. Majoritàriament les tasques a realitzar per part de l'adjudicatari són: la importació d'un fitxer XML d'una base de dades a una altra (RACO, DOAJ, Dialnet) o bé copiar els camps títol, resum, paraules clau, autor i fitxer a la base de dades de destinació (Google Scholar, Mendeley). En el cas de Mendeley es pot fer servir l'extensió del navegador Chrome que permet la importació automàtica. En tots els casos, cal un procés de compleció i verificació que les dades s'han importat correctament.

En el cas d'EBSCO la tasca consisteix a baixar els fitxers PDF dels articles de les revistes científiques i desar-los en una carpeta del Google Drive que la UOC indicarà.

Repositori

O2 repositori UOC, SHERPA/ROMEO, Dulcinea, Fitxa de l'estudiant, Fitxa del col·laborador, FTP.

Publicació tesis doctorals

O2 Repositori UOC, TDX, google spreadsheets.

Ingesta de recursos d'aprenentatge

Eines d'accés a través d'etretball (Citrix). Actualment eina de COCO (o qualsevol eina de gestió de recursos d'aprenentatge, la que determini la UOC), Fitxa de l'assignatura, Adobe, Google Spreadsheets.

Control de les autoritats del repositori

O2 repositori UOC. Fitxa de l'estudiant, Fitxa del col·laborador.

En el cas que la UOC utilitzi d'altres programaris i eines, i aquestes fossin necessàries per a prestar el servei objecte de la licitació, la UOC facilitarà l'accés a les noves eines i programari a l'empresa adjudicatària, en les mateixes condicions que les esmentades al paràgraf anterior i li proporcionarà formació i suport per la seva utilització.

6 . MITJANS PROFESSIONALS REQUERITS

6.1. Comitè de Direcció

Les funcions de Direcció General de les accions a realitzar per l'empresa adjudicatària correspon als responsables de la Direcció de l'Àrea de Biblioteca i Recursos d'Aprenentatge de la UOC i, si aquests ho consideren convenient, podran establir determinades normes de procediment.

Les normes de procediment poden contemplar els següents aspectes:

- Reunions de treball mensuals amb l'empresa adjudicatària.
- Informes de seguiment mensual sobre com s'està duent a terme el servei.
- Aspectes de caràcter auxiliar no previstos expressament en els documents contractuals i que siguin convenients de regular.

Els responsables de l'equip de Biblioteca de la UOC exerciran les següents funcions:

- Vetllar per la correcta realització del servei.
- Determinar i fer complir el mètode per la realització del servei contractat.
- Fixar el calendari de reunions amb l'adjudicatari.
- Decidir l'acceptació de les modificacions proposades per part de l'empresa adjudicatària en el desenvolupament dels serveis contractats.
- Aquells aspectes de caràcter auxiliar no previstos expressament als documents contractuals que fossin convenients reglamentar.

6.2. Perfils professionals

Per part de l'empresa adjudicatària, es designarà un responsable/coordinador del servei com a únic interlocutor amb la UOC, amb la funció de canalitzar les comunicacions, instruccions, consultes i modificacions que es produeixin en l'execució del contracte així com dur a terme les activitats, en l'àmbit dels serveis, necessàries per a la correcta prestació d'aquests.

En el cas que el responsable del servei no es trobi en disposició d'encarregar-se de les tasques descrites en el present Plec de Prescripcions Tècniques per motius de qualsevol índole (vacances, baixa per malaltia, etc.), un altre responsable del servei amb les mateixes característiques tècniques i els mateixos coneixements sobre la UOC serà el responsable de gestionar les funcions relatives a la seva tasca assignada. La substitució s'haurà de comunicar a la UOC amb suficient antelació.

Es precisa que l'empresa adjudicatària compti amb un equip tècnic format, com a mínim, dels següents experts:

- Un/a (1) Coordinador del servei
- Set (7) persones Bibliotecari-documentalista
- Una (1) persona Bibliotecari-Documentalista es valorarà amb coneixements de l'àmbit Jurídic (PI)
- Una (1) persona Bibliotecari-documentalista amb experiència en atenció a usuaris: es demana nivell alt de català /castellà parlat i escrit.

D'acord amb el següent desglossament:

- Un (1) Coordinador del Servei (bibliotecari-documentalista)
- Una (1) persona Bibliotecari-documentalista amb experiència en atenció a usuaris: es demana nivell alt de català /castellà parlat i escrit
- Tres (3) persones Bibliotecaris-documentalistes amb els següents coneixements:
 - Es requereix expertesa en serveis d'atenció de biblioteques universitàries
 - Es requereix expertesa en catalogació seguint les normes RDA
 - Es requereix expertesa en el sistema de gestió documental de biblioteques universitàries.
 - Es requereix coneixement del sistema GT-BIB.
- Un (1) Bibliotecari documentalista amb els següents coneixements:
 - Es requereix coneixement del procés d'adquisició de fonts d'informació documentals (format paper i format digital).

- Es requereix el coneixement de l'entorn del llibre digital (proveïdors, agregadors, formats, tipologia d'accessos i tipus d'adquisicions).
- Un(1) Bibliotecari-documentalista amb coneixements en propietat intel·lectual o predisposició a ser format en la matèria.
- Un (1) Bibliotecari-documentalista amb coneixements d'avaluació de la recerca i d'indicadors bibliomètrics.
- Un (1) Bibliotecari-documentalista amb coneixements d'edició. Lingüista amb experiència en el sector de la publicació científica. Coneixement del tractament de fitxers XML, CSV i processadors de dades. Especial atenció al detall i al processament de la informació de manera acurada i sense errors.
- Un (1) Bibliotecari-documentalista amb coneixements de vocabulari de metadades Dublin Core, de gestió de Dspace, polítiques editorials i llicències de publicació.

A més, l'empresa adjudicatària ha de disposar d'un equip de professionals suficientment extens per poder donar solució i cobertura a la UOC en funció de les seves necessitats. Per tant, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària disposar dels recursos necessaris per a la realització del servei complint amb el nivell de servei establert.

Es requereix que els professionals que formen part de l'equip tècnic estiguin en possessió d'una de les titulacions següents: Diplomatura en biblioteconomia i documentació, Llicenciatura en documentació, Graduat en informació i documentació o titulació equivalent. A més, aquests professionals han de disposar d'una experiència demostrada de, com a mínim, tres (3) anys en els darrers tres (3) anys, en els quals hauran d'haver desenvolupat tasques d'atenció a l'usuari. L'acreditació de la titulació i de l'experiència requerida als perfils anteriorment descrits es realitzarà mitjançant el lliurament dels títols, dels currículums vitae corresponents i d'una declaració responsable de l'empresa licitadora. Ara bé, en la documentació que formi part del Sobre 1, no podrà incloure's informació que desvetlli aspectes a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació subjectius previstos al Plec de Condicions Particulars.

La substitució de qualsevol dels membres de l'equip professional adscrit a l'execució del Contracte s'haurà de comunicar a la UOC amb suficient antelació als efectes de verificar el compliment dels requisits anteriorment referits.

6.3 Responsable de l'execució

La UOC designarà els responsables que, per part de l'entitat, realitzaran totes aquestes comunicacions indicant el nom, cognoms, número de DNI, telèfons, fax i adreça de correu electrònic assignats i càrrec en l'organització de la UOC.

L'empresa adjudicatària haurà de designar a un responsable del servei, la missió del qual serà fer d'interlocutor directe o de persona de contacte amb la UOC per fer front a totes les comunicacions recíproques i possibles incidències que puguin sorgir durant tot el període d'execució del contracte.

L'adjudicatari ha de garantir que hi haurà la persona responsable del servei que pugui estar localitzable les 24 hores, que actuarà com a interlocutor de la UOC. En cas que aquesta persona sigui substituïda, s'haurà de comunicar a la UOC amb suficient antelació.

L'adjudicatari serà encarregat del tractament dels serveis licitats. El subencarregat del tractament serà aquell que hagi estat subcontractat per l'encarregat per donar resposta al servei de transport. Aquest segon tindrà les mateixes obligacions en matèria de protecció de dades que les de l'encarregat i recaurà sobre aquest segon la responsabilitat de que el subencarregat les realitzi.

7. ALTRES OBLIGACIONS

7.1 Llengua de comunicació

La UOC i l'adjudicatari del servei faran servir el català i el castellà indistintament en les comunicacions.

7.2 Horari i calendari d'atenció

L'horari mínim d'atenció diària serà de vuit hores (matí i tarda)

7.3 Auditories, visites d'inspecció. Reunions de seguiment

La UOC es reserva el dret a la realització d'auditories dels serveis i visites d'inspecció a les instal·lacions per comprovar que les condicions especificades en el present plec es compleixen correctament.

Se celebraran reunions periòdiques (quinzenals en campanya, mensuals fora de campanya) per analitzar els indicadors establerts i fer un seguiment de les millores informàtiques, sense cost per a aquesta entitat, que s'hagin pogut engegar per millorar el servei i la presentació de la informació.

7.4 Desplaçaments

L'empresa adjudicatària ha d'estar disposada a desplaçar-se als diferents centres de treball de la UOC per efectuar reunions i/o presentacions. Els costos derivats de qualsevol d'aquests desplaçaments a les dependències de la UOC seran a càrrec de l'adjudicatari i amb mitjans de transport facilitats per ell mateix.

8. INFORMES I PROCEDIMENT

8.1 Informes

L'empresa adjudicatària elaborarà els següents informes de seguiment:

- Un quadre de comandament pel seguiment del Processament Tècnic dels Documents: número d'ítems catalogats, número de documents físics processats, número d'ítems digitalitzats, etc.
- Un quadre de comandament pel seguiment de la Central de préstec: número d'ítems gestionats (Préstec, PI, PUC).

- Un quadre de comandament pel seguiment de la Gestió dels recursos de l'Aula: número de Recepció, digitalització i gestió de peticions de recursos externs, número de recursos existents modificats o eliminats, Número d'ítems gestionats per la propietat intel·lectual.
- Un quadre de comandament pel seguiment de la gestió de la producció científica i editorial.
- Un quadre d'indicadors pel seguiment incidències de cada un dels serveis/prestacions.

8.2 Manual de procediments

L'empresa adjudicatària actualitzarà, elaborarà i posarà a disposició de la UOC els manuals de procediment dels serveis detallats en la present licitació.

9. CALENDARI DE LA PRESTACIÓ

Calendari Acadèmic L'activitat acadèmica a la UOC s'organitza en l'actualitat, principalment per semestres. El primer semestre comprèn els mesos de Setembre fins Gener. El curs acadèmic del primer semestre té ara mateix dos inicis de semestre, un al Setembre (principalment per docència de Graus i Màsters Universitaris) i un altre a mitjans del mes d'octubre (principalment per docència de postgraus, màsters, etc.).

El segon semestre compren els mesos de Febrer fins Juliol. El curs acadèmic del segon semestre s'inicia a finals de mes de Febrer (principalment docència de Graus i Màsters Universitaris) i mitjans del mes de març (principalment docència de postgraus, màsters, etc.) aproximadament.

És per tant imprescindible que els RA es posin a disposició dels usuaris per a l'inici del semestre i o quan així es requereixi.

Altres iniciatives formatives com ara UOCX o UOCCooperates poden tenir tipologies diverses d'inici dels cursos (mensual, trimestral ...).

La UOC es reserva el dret a aplicar qualsevol canvi en l'organització del calendari acadèmic en qualsevol de les seves iniciatives formatives.

10. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

Quadre resum dels ANS:

	Descripció	Valor	Pes ANS
1	Processament tècnic dels documents	≥ 98%	20%
2	Servei de Préstec i Servei d'Obtenció de Documents (SOD)	≥ 98%	20%
3	Preparació, tractament de fitxers i atenció d'incidències, per l'enviament de sistemes d'accés a recursos digitals	≥ 98%	20%

4	Gestió dels recursos de l'aula. Processament tècnic	≥ 95%	20%
5	Servei Biblioteca respon	≥ 98%	20%

10.1 Processament tècnic dels documents

L'adjudicatari garantirà el següent Acord de Nivell de Serveis per les següents tipologies de serveis i documentació associada:

1. Incidències associades a l'inventari de la Central de Préstec: hauran de ser resoltes en el termini de 20 dies després del lliurament de l'informe pertinent.
2. Bibliografia recomanada: màxim 24 hores.
3. Bibliografia obligatòria digital (llibre manual): màxim 24 hores.
4. Bibliografia professorat: màxim 24 hores.
5. Recursos d'aprenentatge: màxim 2 mesos de processament (tot el bloc cada semestre).
6. Donatius i altres fons: màxim 72 hores.
7. Control de qualitat del catàleg: s'establirà entre el responsable del servei de catalogació i l'adjudicatari.

Nivell servei demanat: 98% respecte la finalització del temps màxim establert.

10.2. Servei de Préstec i Servei d'Obtenció de Documents (SOD)

L'adjudicatari garantirà els següents Acord de Nivell de Serveis:

- Servei de préstec: Extracció de loans (peticions de préstecs) 2 cops al dia, a primera hora matí i a primera hora tarda (dies laborables)
- SOD:
 - Compromís de com a màxim 48 h per donar alguna resposta a l'usuari, encara que sigui confirmar que hem rebut la petició.
 - Gestió de la petició: Màxim 24 h

Nivell servei demanat: 98% respecte la finalització del temps màxim establert.

10.3 Preparació, tractament de fitxers i atenció d'incidències, per l'enviament de sistemes d'accés a recursos digitals

Per aquestes activitats l'Acord de Nivell de Servei és de 72 hores.

Nivell servei demanat: 98% respecte la finalització del temps màxim establert.

10.4. Gestió dels recursos de l'aula. Processament tècnic

Nivell servei demanat: 95% respecte la finalització del temps màxim establert.

10.4.1 Recepció, digitalització i gestió de peticions de recursos externs

Cal distingir dos tipus de tasques diferents pel que fa referència a l' Acord de Nivell de Servei (ANS). Aquestes tasques són:

- Recepció de la petició i obtenció del recurs
- Posta a disposició i fer accessible el recurs a l'aula

10.4.2 Recepció de la petició i obtenció del recurs

- a) En període intensiu de feina: 72 hores.
- b) En període ordinari de feina: 48 hores.

10.4.3 Posta disposició i fer accessible el recurs a l'aula

- a) En període intensiu de feina: 48 hores a partir de la recepció dels recurs.
- b) En període ordinari de feina: 24 hores a partir de la recepció del recurs.

10.4.4 Gestió de les peticions de recursos: modificació o eliminació de recursos existents

Per aquestes tasques l'Acord de Nivell de Servei (ANS) és de 24 hores.

10.4.5. Manteniment de la base de dades de recursos

Per aquestes tasques l'Acord de Nivell de Servei (ANS) fa referència als 6 mesos posteriors a partir de la petició de la Biblioteca.

10.4.6 Extracció de dades estadístiques del servei de gestió de recursos de l'aula

Per aquestes tasques l'Acord de Nivell de Servei (ANS) és de 24 hores.

10.4.7. Gestió de la propietat intel·lectual: gestió dels drets d'ús de recursos externs

Tasques associades a la gestió dels drets d'autor:

Petició de Llicència General de CEDRO (LGC): Per aquestes tasques l'Acord de Nivell de Servei (ANS) és de 48 hores a partir del moment en que es pugui fer la descàrrega del fitxer.

Petició de Llicència Puntual de CEDRO (LPC): Per aquestes tasques l'Acord de Nivell de Servei (ANS) és de 4-6 setmanes, a partir del moment en que s'envia la petició a CEDRO.

10.4.8. Peticions denominades “Altres”:

Per aquestes tasques l'Acord de Nivell de Servei (ANS) per a l'enviament de les peticions a les editorials és de 96 hores durant els mesos previs als inicis de semestre (període intensiu), i de 24 hores durant tot l'any (període ordinari) a partir del moment en que es fa l'exploració de dades.

Validació o denegació del recurs extern: Per aquestes tasques l'Acord de Nivell de Servei (ANS) és de 96 hores durant els mesos previs als inicis de semestre (període intensiu), i de 24 hores durant tot l'any (període ordinari) a partir del moment en que es fa l'exploració de dades.

10.4.9. Gestió d'incidències

Per aquestes tasques l'Acord de Nivell de Servei (ANS) és de 24 hores.

10.5. Servei Biblioteca respon

El proveïdor d'aquest servei donarà resposta al servei segons aquesta taula:

TIPOLOGIA DE L'ATENCIÓ	ANS
Respostes parcials (consultes, incidències, queixes) tipificades prèviament per el responsable del servei	resposta en 24 h
Resolució de consultes	Resolució en 48 h
Resolució d'incidències, queixes	48 h

El responsable del servei podrà, depenent de les necessitats d'aquest, modificar la relació inicial de respostes parcials a consultes, incidències i queixes compreses en el nivell 1 d'atenció facilitant a l'adjudicatari la formació necessària per que aquest pugui desenvolupar aquesta tasca de la millor manera.

Nivell servei demanat: 98% respecte la finalització del temps màxim establert.

10.5.1. Horari del servei

L'horari de prestació del servei es fixarà en funció de les tipologies de peticions a atendre. En principi, aquest horari serà de 08:00 a 17:00 i estarà subjecte a modificacions segons necessitats del servei d'atenció de la Biblioteca (inclou dies feiners, i pot incloure festius, períodes de vacances UOC, ampliació de l'horari feiner i fins i tot serveis de 24x7).

11. SISTEMA DE PENALITZACIONS

11.1 Nivells de sancions aplicables a les penalitats previstes al Plec de Condicions Particulars

Percentatge de sanció:

- Molt greu: màxim 15 %
- Greu: màxim 10 %
- Lleu: màxim 5 %

Aquests percentatges de sanció s'apliquen sobre l'import total de la facturació mensual que es vegi afectada per algun dels incompliments que es preveuen al Plec de Condicions Particulars.

11.2 Penalitats per incompliment dels Acords de nivell de servei (ANS)

L'incompliment per part de l'adjudicatari dels acords de nivell de servei pot implicar una penalització en el % de facturació mensual segons les causes i els graus d'incompliments detallats al present apartat.

Seràn objecte de penalitat aquells tràmits deficients que excedeixin dels Acords de Nivell de Servei previstos en l'apartat anterior.

L'import de les penalitzacions eventualment s'ha de calcular aplicant aquesta fórmula:

$$\text{Grau d'incompliment} = \frac{\text{Total de gestions deficients que excedeixin les cobertes per l'ANS} \times \text{Pes ANS}}{\text{Nombre de gestions}} \times 100$$

Per als incompliments relatius ANS, són d'aplicació les penalitzacions fixades a la present taula:

Total de grau d'incompliment	% penalització sobre la facturació de la convocatòria
De 2 a 3	2
De 3 a 5	4
De 5 a 7	8
De 7 a 9	12
De 9 a 11	15
Més de 11	Motiu de resolució de contracte

12. ASSEGURANÇA

L'adjudicatari té l'obligació d'assegurar el material que gestiona per compte de la UOC prenent com a valor el cost declarat per la mateixa per part de la UOC en el moment de l'inici i durant el servei.

El cost d'aquesta assegurança estarà inclòs al preu del servei regular. Actualment, el valor del fons bibliogràfic de la UOC és de **3.089.850,00 €**. El valor declarat s'actualitzarà trimestralment i el licitador haurà d'ajustar en conseqüència el valor de pòlissa així com el de la facturació.

El responsable del servei facilitarà cada 3 mesos aproximadament les dades associades al control d'aquesta assegurança perquè el licitador pugui tenir la pòlissa actualitzada amb el valor real del fons. Tanmateix, l'adjudicatari haurà de garantir el valor que consta a la pòlissa i evidenciar la situació de corrent de pagament de la pòlissa mensualment.

Barcelona, 29 de juliol de 2020

Signa,

Ciro Llucca Fonollosa

Director de l'Àrea de Biblioteca i Recursos de l'Aprenentatge

ANNEXOS

Annex 1. Altres serveis: Fitxer per l'enviament de sistemes d'accés a recursos digitals

Exemple de fitxer

A	B	C	D	E
Idp	Nom llibre	REF i NOM LLIBRE	CODI i NOM ASSIGNATURA	Enllaç
1013578	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	16.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=9e931f35ec15b15de21fac21e78c3831
1023081	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	16.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=f9c218ac9f9a1c809d88520e70bf9426
984631	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	86.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=0c41d88fa394e2d3acfb0d9f71da5e
1034657	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	16.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=d7dbdd4b781825bcbdfb296545c9673f
951401	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	86.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=7a8fcb4d9997a94a3ff51bf9e780dca
930955	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	16.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=2fcd0f0b1cfa8cd7aac1f8727db4e43e
998140	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	16.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=4459ab2139d0bda35d5e16152c94ab3
414072	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	86.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=81a3b34edd219dd9c33e8969e7c7c5f
987288	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	16.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=f2b5b5d982eaf2abd103205190fa052f
662788	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	16.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=509a9f0b48660c92679fea939c2b707c
1041004	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	16.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=75a8abc5901b840241452e90faa2c3c6
907637	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	86.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=874bda287a7450b7e7c2ebf84b3d80a3
1008475	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	86.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=707c8e928597611f388fa3f162490f8e
977317	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	16.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=9c8f07d92425680948257d51c4a3d887
1013192	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	16.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=da67c3687fdd577bafa63cacb7e3d89
1020614	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	16.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=af80983d31829af09e14ed52221a4b47
752591	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	16.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=28eb17e834b0c96ccb16a8b3f2ef9eaa
1038143	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	86.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=e0a5a712a8c5f9ec01617fe1fb2ee952
1035224	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	16.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=c0a3b154ec8d9f100a79ba1e079f859b
1035208	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	86.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=63434db725ca261507eedaefba747e11
1022265	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	16.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=ebea322badc7a98ffdb0a4b43d32ecb4
978384	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	86.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=2ebe9a8890c9c5fe0a3db2309a7bae6c6
1013576	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	86.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=55cb263d9137a8129d0537ab168a6226
992074	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	86.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=57618f0c30dd658dd2e9bdce49f5a1
974384	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	16.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=83ce5dcb9a24f113b48b83045b17080
1039233	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	16.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=5f9717086c4aa9ca81f330e9f2f1b68
972037	Comunicación y poder	CASTELLS, M. (2009) Comunicación y poder	16.507 - Estructura de la comunicació	http://acs.edistribucion.es/getbook.php?origen=1001&id=b7c26263a0b8bd78df5794fd84610753

Annex 2. Article 32.4 del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia

Artículo 32. Citas y reseñas e ilustración con fines educativos o de investigación científica.

[...]

4. Tampoco necesitarán la autorización del autor o editor los actos de reproducción parcial, de distribución y de comunicación pública de obras o publicaciones, impresas o susceptibles de serlo, cuando concurren simultáneamente las siguientes condiciones:

a) Que tales actos se lleven a cabo únicamente para la ilustración con fines educativos y de investigación científica.

b) Que los actos se limiten a un capítulo de un libro, artículo de una revista o extensión equivalente respecto de una publicación asimilada, o extensión asimilable al 10 por ciento del total de la obra, resultando indiferente a estos efectos que la copia se lleve a cabo a través de uno o varios actos de reproducción.

c) Que los actos se realicen en las universidades o centros públicos de investigación, por su personal y con sus medios e instrumentos propios.

d) Que concorra, al menos, una de las siguientes condiciones:

1.º Que la distribución de las copias parciales se efectúe exclusivamente entre los alumnos y personal docente o investigador del mismo centro en el que se efectúa la reproducción.

2.º Que sólo los alumnos y el personal docente o investigador del centro en el que se efectúe la reproducción parcial de la obra puedan tener acceso a la misma a través de los actos de comunicación pública autorizados en el presente apartado, llevándose a cabo la puesta a disposición a través de las redes internas y cerradas a las que únicamente puedan acceder esos beneficiarios o en el marco de un programa de educación a distancia ofertado por dicho centro docente.

En defecto de previo acuerdo específico al respecto entre el titular del derecho de propiedad intelectual y el centro universitario u organismo de investigación, y salvo que dicho centro u organismo sea titular de los correspondientes derechos de propiedad intelectual sobre las obras reproducidas, distribuidas y comunicadas públicamente de forma parcial según el apartado b), los autores y editores de éstas tendrán un derecho irrenunciable a percibir de los centros usuarios una remuneración equitativa, que se hará efectiva a través de las entidades de gestión.

Annex 3. Model d'exemple d'exportació de les dades de T-REX que es comparteix amb CEDRO

	Publicat	Pàgina in	Pàgina fir	Total pàgines ol	Pàgines usades sol(%)	Pàgines usades total(%)	ISBN	ISSN	Núm. estudiant	Semestr	Assignatura	Estudis	Tipus llicència	Núm. Comanda	Observacions	Preu	
1	Barcelona: Empúries, 1991	87	119	190	17,36	17,36	8475961681		25	20182	07.509 - Literatura catalana medieval	26 - Grau de Llengua i Literatura... 300 - Màster en Llengua Catalana 401 - Programa general de Minors 80 - Assignatures per cursar il...	LPC	UOC4802310			
2	Barcelona: Pòrtic, 2002	55	97	200	21,5	21,5	9788473067355		244	20182	10.530 - Diferències humanes i diversitat cultural	401 - Programa general de Minors 21 - Grau de Psicologia (Català)... 80 - Assignatures per cursar il... 80 - @teneu Universitat 100 - Conveni UOC- UGÀ	LPC	UOC4802310		28,92	
3	Barcelona: Pòrtic, 2002	55	97	200	21,5	21,5	9788473067355		91	20182	80.530 - Diferències humanes i diversitat cultural	21 - Grau de Psicologia (espanyol... 80 - Assignatures per cursar il... 401 - MINORS Psicologia i Ed Social 80 - @teneu Universitat	LPC	UOC4802310		905,7	
4	Barcelona: Paidós, 1996	62	95	128	26,56	26,56	8449302331		244	20182	10.530 - Diferències humanes i diversitat cultural	401 - Programa general de Minors 21 - Grau de Psicologia (Català)... 80 - Assignatures per cursar il... 80 - @teneu Universitat 100 - Conveni UOC- UGÀ	LPC	UOC4802310		337,78	
5	Barcelona: Paidós, 1996	62	95	128	26,56	26,56	8449302331		91	20182	80.530 - Diferències humanes i diversitat cultural	21 - Grau de Psicologia (espanyol... 80 - Assignatures per cursar il... 401 - MINORS Psicologia i Ed Social 80 -	LPC	UOC4802310		494,23	

UOC-CEDRO

