

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE LA GESTIÓ DE SUPORT DOCUMENTAL DELS SERVEIS
DE LA BIBLIOTECA, OFICINA DE CIÈNCIA OBERTA I PUBLICACIONS DE LA UOC**

EXPEDIENT HSE00002/2025

Índex

ANTECEDENTS.....	5
1. OBJECTE DEL CONTRACTE	5
2. FASES DEL SERVEI	6
2.1 Fase d'inici del servei	6
2.2. Fase de servei regular	7
2.3. Fase de devolució del servei.....	7
3. ESCENARI DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI, ABAST I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	7
3.1. Processament tècnic dels documents	8
3.1.1 Adquisició de llibres físics o digitals.....	9
3.1.2 Recepció física i digital.....	9
3.1.3 Catalogació per ordre de prioritats	10
3.1.4 Indexació de continguts UOC a Dialnet.....	10
3.1.5 Processament físic dels documents.....	10
3.1.6 Digitalització de cobertes, resums i sumaris	11
3.1.7 Control de qualitat del catàleg	11
3.1.8 Manteniment del fons	12
3.1.8.1 Tractament de fons amb casuístiques especials	12
3.1.8.2 Tractament d'exemplars malmesos	13
3.1.8.3 Desafectació de documents	13
3.1.8.4. Realització d'inventaris i compactació del fons.....	13
3.2. Servei de Préstec i Servei d'Obtenció de Documents (SOD). Central de préstec	13
3.2.1 Servei de Préstec	14
3.2.2. El servei d'obtenció de documents.....	16
3.3. Preparació, tractament de fitxers i atenció d'incidències, per l'enviament de sistemes d'accés a recursos digitals	19
3.3.1 Extracció de dades.....	20
3.3.2 Preparació dels fitxers d'enviament	20
3.3.3 Pujada de fitxers al programari indicat i enviament	20
3.3.4 Atenció de consultes relatives a la tramesa digital	20
3.3.5 Periodicitat i calendari	20
3.3.6 Verificació dels sistemes de visualització de recursos.....	20
3.4. Gestió dels recursos de l'aula. Processament tècnic	21
3.4.1 Recepció, digitalització i gestió de peticions de recursos externs	21
3.4.2 Suport en l'accessibilitat dels recursos d'aprenentatge	22
3.4.3 Modificació o eliminació de recursos existents.....	22
3.4.4 Manteniment de la base de dades de recursos.....	22
3.4.5 Suport a la gestió de la propietat intel·lectual: gestió dels drets d'ús de recursos externs	22
3.4.5.1 Tasques associades a la gestió dels drets d'autor.....	23

3.4.6 Gestió d'incidències	25
3.4.7 Gestió de consultes	25
3.5. Servei d'Atenció. Biblioteca Respon	26
3.6 Suport a la gestió de la producció editorial i acadèmica i científica	26
3.6.1 Suport en la gestió i inserció de metadades de la producció editorial	27
3.6.1.1 Gestió de la web de l'Editorial UOC: pujar novetats (arxius + dades del llibre) i activar vendes i descomptes i actualització de premsa	27
3.6.1.2 Pujada de llibres al SAB	28
3.6.2 Manteniment i actualització de dades de la producció acadèmica i científica	28
3.6.2.1 Manteniment de les dades de la producció científica registrada al sistema d'informació de la recerca (CRIS)	28
3.6.2.2 Manteniment de Bibliomètrics	29
3.6.2.3 Suport en la cerca d'indicadors quantitatius	30
3.6.3 Suport a la indexació de les revistes acadèmiques	30
3.6.4 Ingesta i manteniment de la informació associada a l'O2 Repositori UOC	31
3.6.4.1 Publicació i manteniment de la comunitat de "Recerca"	31
3.6.4.2 Publicació de les tesis doctorals en obert	32
3.6.4.3 Manteniment dels ítems de la comunitat de "docència"	32
3.6.4.4 Publicació i manteniment dels ítems de la comunitat "institucional"	33
3.6.4.5 Control de les autoritats del repositori	34
3.6.4.6 Manteniment de les comunitats, subcomunitats i col·leccions dels repositori	34
3.7 Suport al servei de formació de la Biblioteca	34
3.7.1 Suport a les aules dels tallers de formació	34
3.7.1.1 Atenció a les aules dels tallers de formació	35
3.7.1.2 Supervisió de les aules dels tallers	35
3.7.2 Suport als seminaris oferts pels proveïdors	35
3.8 Altres tasques	36
4. VOLUM DE NEGOCI	36
4.1 Processament tècnic dels documents	36
4.1.1 Adquisició de llibres físics o digitals	36
4.1.2 Recepció	36
4.1.3 Catalogació	37
4.1.4 Indexació de contingut a Dialnet	37
4.1.5 Qualitat del catàleg	37
4.1.6 Manteniment d'ítems	37
4.1.7 Digitalització	37
4.2 El servei de préstec. Central de préstec	37
4.2.1 Servei de Préstec. Préstecs UOC-PUC	38
4.2.2 El Servei d'obtenció de documents	39
4.2.2.1 Peticions de préstecs interbibliotecaris. Demanats per usuaris UOC	39
4.2.2.2 Peticions de préstecs interbibliotecaris. Demanats per altres institucions	39
4.2.2.3 Peticions de documents electrònics. Demanats per usuaris UOC	39

4.2.2.4 Peticions de documents electrònics. Demanats per altres institucions	39
4.3 Preparació, tractament de fitxers i atenció d'incidències, per l'enviament de sistemes d'accés a recursos digitals	39
4.4 Gestió dels recursos de l'aula	40
4.5 Servei de Biblioteca Respon	40
4.6 Suport en la gestió i inserció de metadades de la producció editorial i acadèmica	40
4.7 Manteniment i actualització de dades de la producció acadèmica i científica	41
4.8 Manteniment de bibliometrics.....	41
4.9 Suport en la cerca d'indicadors quantitatius	41
4.10 Suport a la indexació de les revistes acadèmiques	42
4.10 O2 Repositori UOC.....	42
4.11 Publicació de les tesis doctorals en obert	42
4.12 Manteniment dels treballs finals	42
4.13 Revisió de documents institucionals	42
4.14 Manteniment de comunitats	43
4.15 Revisió i publicació d'articles	43
5. MITJANS MATERIALS	43
5.1 Espai	43
5.1.1 Magatzem. Central de préstec	43
5.1.2 Espai oficines	44
5.2 Infraestructura tecnològica	44
5.2.1 Ordinadors.....	44
5.2.2 Escàners i altres perifèrics	44
5.2.3 Comunicacions	45
5.2.4 Programari	45
6. MITJANS PROFESSIONALS REQUERITS	48
6.1 Comitè de Direcció.....	48
6.2 Perfils professionals.....	49
6.3 Responsable de l'execució	51
7. ALTRES OBLIGACIONS	51
7.1 Llengua de comunicació	51
7.2 Horari i calendari d'atenció	51
7.3 Auditories, visites d'inspecció. Reunions de seguiment	51
7.4 Desplaçaments.....	52
8. INFORMES I PROCEDIMENT	52
8.1 Informes.....	52
8.2 Manual de procediments	52
9. CALENDARI DE LA PRESTACIÓ	52
Bossa per a serveis extraordinaris.....	53
11. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	54
11.1 Processament tècnic dels documents	54
11.2 Servei de Préstec i Servei d'Obtenció de Documents (SOD)	54

11.3 Preparació, tractament de fitxers i atenció d'incidències, per l'enviament de sistemes d'accés a recursos digitals	55
11.4 Gestió dels recursos de l'aula. Processament tècnic	55
11.4.1 Recepció, digitalització i gestió de peticions de recursos externs	55
11.4.2 Recepció de la petició i obtenció del recurs	55
11.4.3 Posta disposició i fer accessible el recurs a l'aula	55
11.4.4 Gestió de les peticions de recursos: modificació o eliminació de recursos existents ...	55
11.4.5. Manteniment de la base de dades de recursos	55
10.4.6 Extracció de dades estadístiques del servei de gestió de recursos de l'aula	56
11.4.7 Gestió de la propietat intel·lectual: gestió dels drets d'ús de recursos externs	56
11.4.8 Peticions denominades "Altres"	56
11.4.9 Gestió d'incidències.....	56
11.5 Servei Biblioteca respon	56
11.5.1 Horari del servei	57
12. SISTEMA DE PENALITZACIONS.....	57
12.1 Nivells de sancions aplicables a les penalitats previstes al Plec de Condicions Particulars .	57
12.2 Penalitats per incompliment dels Acords de nivell de servei (ANS)	57
13. ASSEGURANÇA.....	58
Annex 1. Altres serveis: Fitxer per l'enviament de sistemes d'accés a recursos digitals	59
Annex 2. Model d'exemple d'exportació de les dades de T-REX que es comparteix amb CEDRO	60
Annex 3. Mostra del calendari de trameses que s'ha seguit en S2 de 20232018	61

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 la 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
 - Adquisició de llibres físics o digitals
 - Recepció física i digital
 - Catalogació per ordre de prioritats
 - Indexació de continguts UOC a Dialnet
 - Processament físic dels documents
 - Digitalització de cobertes, resums i sumaris
 - Control de qualitat del catàleg
 - Manteniment del fons
 - Realització d'inventaris i compactació del fons
- Servei de Préstec i Servei d'Obtenció de Documents (SOD). Central de préstec
 - Servei de Préstec
 - El servei d'obtenció de documents
- Preparació, tractament de fitxers i atenció d'incidències, per l'enviament de sistemes d'accés a recursos digitals.

- Extracció de dades
- Preparació dels fitxers d'enviament
- Pujada de fitxers al programari indicat i enviament
- Atenció de consultes relatives a la tramesa digital
- Verificació dels sistemes de visualització de recursos
- 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
 - Suport a la gestió de la propietat intel·lectual: gestió dels drets d'ús de recursos externs
 - Gestió d'incidències
 - Gestió de consultes
- 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
- Suport al servei de formació de la Biblioteca
 - Suport a les aules dels tallers de formació
 - Suport als seminaris oferts pels proveïdors
- Altres tasques

2. FASES DEL SERVEI

2.1 Fase d'inici del servei

Aquesta fase inicial és l'etapa en què l'adjudicatari es prepara entre l'adjudicació i la formalització del contracte, per a poder prestar el servei demanat d'acord amb les diferents especificacions d'aquest plec. Aquesta fase tindrà una durada aproximada de dos mesos, sent mínima de 30 dies i màxima de 60 dies hàbils.

És responsabilitat de l'adjudicatari en aquesta fase:

- La definició dels criteris d'ordenació segons determini la UOC.
- El Trasl·lat del fons bibliogràfic de les instal·lacions de l'actual prestador del servei 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 l'apartat 3 d'acord amb les especificacions demanades 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 aproximada de dos mesos, sent mínima de 30 dies hàbils i màxima de 60 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 què n'hi hagi.
- Eliminació dels sistemes propis de l'adjudicatari d'aquella informació de què 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 fins a 8 sessions de formació i fins a 8 d'acompanyament en cas que es valori la necessitat en la preparació d'aquesta fase, i 60 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, 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, 154-156, Barcelona ciutat), donat que és necessari assegurar la correcta execució del servei i garantir el temps de resposta a fi davant eventuais 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 de missatgeria i al servei de valisa de la Biblioteca de la UOC.

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 permet 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 l'adquisició, la recepció i en la posterior catalogació en l'àmbit 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 mateixa 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, 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, se 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.

La UOC també col·labora a través de la Biblioteca en el projecte Dialnet, mitjançant la indexació de continguts en la seva base de dades.

Per altra banda, la Biblioteca ha de garantir als usuaris que el fons físic de què 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 el segellat, 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, indexació a Dialnet, digitalització i manteniment de la qualitat al catàleg es relacionen les següents tasques:

- Adquisició de llibres físics i digitals
- Recepció física i digital.
- Catalogació per ordre de prioritats.
- Indexació de contingut UOC a Dialnet.
- Processament físic dels documents.
- Digitalització de cobertes, resums i sumaris.
- Control de qualitat del Catàleg.
- Manteniment del fons.
- Realització d'inventaris i compactació del fons.

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 Adquisició de llibres físics o digitals

Realització de tasques vinculades als processos de compra de llibres en format físic o digital com:

1. Gestió de peticions rebudes a través del sistema de tiqueting (actualment JIRA + Cabra per les desiderates).
2. Introducció de les peticions al sistema de gestió de la biblioteca (actualment ALMA).
3. Realització de la compra a través d'un sistema integrat (actualment Rialto) o a través de plataformes externes o directament amb proveïdors.
4. Gestió de comandes.
5. Seguiment de reclamacions
6. Recepció, gestió i validació de la facturació.
7. Resolució d'incidències vinculades al procés de compra.

3.1.2 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 Alma). Periodicitat diària si hi ha documents per processar.
2. Recepció de documents digitals i catalogació al sistema de gestió que indiqui la UOC (actualment Alma). Periodicitat diària si hi ha recursos per processar.
3. Recepció i actualització de les publicacions periòdiques al sistema de gestió que indiqui la UOC (actualment Alma) i enviament de les revistes als usuaris corresponents. Periodicitat mensual, sempre que hi hagi una publicació.
4. 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 JIRA) i fer el tancament en el sistema de gestió (actualment Alma). Periodicitat diària, sempre que n'hi hagi.
5. 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 telèfons intel·ligents (*smartphones*))

i amb diferents sistemes operatius com ara iOS i Android. Periodicitat diària, sempre que hi hagi un recurs per verificar.

6. Actualització dels Procediments referents a la recepció física i digital dels recursos. Periodicitat anual.
7. Reclamació de comandes fetes pendents d'arribada al sistema que indiqui la UOC (actualment a través del sistema Jira). Periodicitat diària, sempre que n'hi hagi.

3.1.3 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 o des de zero 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, a demanda.

3.1.4 Indexació de continguts UOC a Dialnet

La Biblioteca de la UOC respon a l'objectiu d'augmentar la visibilitat de continguts UOC a altres bases de dades.

La tasca associada a aquest punt i que ha de prestar l'adjudicatari és:

Alimentar del contingut indicat per la Biblioteca de la UOC a la base de dades Dialnet. La UOC aporta tots els procediments i credencials d'accés per a dur a terme aquesta tasca. Periodicitat, a demanda.

3.1.5 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 si hi ha documents per processar.

3.1.6 Digitalització de cobertes, resums i sumaris

Consisteix en la digitalització de cobertes, sumaris i resums dels nous documents editats en paper per enriquir la informació que apareix a la descripció bibliogràfica al catàleg de la Biblioteca de la UOC. Quan els documents no es troben a la base de dades de Syndetics Unbound Solutions es digitalitzaran per enriquir aquesta descripció.

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 base 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 l'URL d'accés al Bibliogràfic.

Periodicitat diària si hi ha documents per processar.

3.1.7 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 dels 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 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. El CSUC envia els registres Bibliogràfics UOC que tenen l'etiqueta 917 sense esborrar. Periodicitat diària, sempre que n'hi hagi.
- d. e) El CSUC envia els encapçalaments invàlids dels registres Bibliogràfics fets per la UOC. Periodicitat diària, sempre que n'hi hagi.
- e. 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.

- f. 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 doni suport al responsable de Servei de catalogació en les diferents tasques de millora de la qualitat dels registres bibliogràfics al catàleg. Periodicitat mensual, sempre que hi hagi tasques de qualitat.

3.1.8 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.
- Realització d'inventaris i compactació del fons

3.1.8.1 Tractament de 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:

1. Tractament de Tesis doctorals. Les Tesis doctorals de la UOC, a partir del gener 2024 es deixen de catalogar i enviar a l'Arxiu de la UOC. En el cas que calgui fer alguna acció al catàleg l'adjudicatari ha de donar suport d'acord amb el responsable del servei a la UOC.
2. Tractament de la Bibliografia recomanada. La Bibliografia recomanada té una sèrie de 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.
3. Tractament dels Recursos d'Aprenentatge de la UOC, catalogació i revisió semestral. Aquesta tasca es realitza durant el semestre en curs. Addicionalment, a aquests tractaments, caldrà realitzar revisions periòdiques planificades d'acord amb el responsable del servei a la UOC per eliminar els Recursos d'Aprenentatge de les assignatures extingides
4. Tractament del Fons Castells. Aquest fons té un tractament tècnic diferent de la resta del fons i cal seguir el procediment específic per aquest fons.
5. Tractament dels Donatius que arriben a la Central de Préstec, sigui per part del donant o del responsable de Catalogació, segons el procediment establert per la UOC on es detalla, entre d'altres, l'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.

3.1.8.2 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.

3.1.8.3 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 dugui a terme 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 què 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: Mínim un cop l'any i sempre que hi hagi documents per desafectar..

3.1.8.4. Realització d'inventaris i compactació del fons

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 Alma) 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). En 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.

Amb l'objectiu d'optimitzar l'espai disponible a la Biblioteca de la UOC, també es procedirà a la compactació del fons bibliogràfic. Aquesta acció es durà a terme de manera coordinada amb l'inventari i la desafectació dels exemplars que ja no siguin necessaris per a les necessitats acadèmiques i de recerca de la comunitat universitària. La compactació permetrà una gestió més eficient dels recursos bibliogràfics, garantint alhora l'accessibilitat i la conservació dels materials de major rellevància.

Periodicitat: Mínim un cop l'any.

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 de documents en suport físic tant de la Biblioteca com d'altres institucions i l'obtenció de documents en format electrònic que no es troben a la Biblioteca.

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 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 els següents:

- Servei de Préstec.
- Gestió i manteniment de la Central de Préstec.
- 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. Inclou, per tant, el préstec UOC i el préstec consorciat (PUC).

Així mateix, el servei de Préstec tramitarà les peticions per als Recursos de l'Aula de la UOC, tant dels documents de la Biblioteca de la UOC com de les biblioteques del CSUC.

D'una altra banda, també consistirà, a donar resposta a les consultes dels usuaris, segons els criteris, directrius i canals de comunicació que marqui la 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. Revisar diàriament els documents reservats. **Comprovar sempre prèviament** si la **Biblioteca** disposa del format digital dels llibres demanats pels usuaris i si és així servir-los digitalment. En cas que no es trobin al fons UOC en aquest format, es comprovarà la disponibilitat d'adquirir-los en format digital a través de les plataformes que la UOC indiqui, i, si és possible adquirir el format digital, es farà la petició de compra, i s'informarà a l'usuari. En cas que no es trobin, es farà el préstec en format físic.
 - b. Enviar els documents sol·licitats a les seus de la UOC i als llocs de recollida establerts amb l'empresa de missatgeria contractada per la Biblioteca per a realitzar el servei, 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 (actualment ALMA), prèvia notificació per part del personal de l'altra biblioteca mitjançant eines ofimàtiques complementàries (per exemple, i sense caràcter restrictiu, formularis web, etc.).

- c. Fer el seguiment de les peticions pendents de servir, perquè no es localitzi l'exemplar al magatzem de la Central de Préstec o per qualsevol altre motiu (exemplars UOC no localitzats al magatzem de la Central de Préstec, peticions d'usuaris interns a altres institucions d'exemplars físics que es troben a la Biblioteca, etc.), i resoldre-les (modificar, cancel·lar, acceptar, etc.).
 - d. 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 seus de la UOC i als llocs de recollida establerts amb l'empresa de missatgeria contractada per la Biblioteca per a realitzar el servei, 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 com més aviat millor, 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 dels enviaments per missatgeria, i, si fos possible, també, dels documents enviats per altres mitjans (ex. valisa). En el cas de biblioteques i entitats que no disposin del Sistema de Gestió de Biblioteca, es pot requerir a l'adjudicatari que faci el seguiment dels llibres que els usuaris no recullin, i faciliti periòdicament a l'altra institució el llistat de llibres no recollits a retornar a la Central de Préstec (activar la neteja del prestatge de reserves). Si es tracta d'establiments d'una empresa de missatgeria, també es pot requerir a l'adjudicatari el seguiment i reclamació de llibres no recollits pels usuaris o pendents de retorn a la Central de Préstec per part de l'empresa de missatgeria.
4. Fer les gestions necessàries amb l'empresa de missatgeria que determini la UOC, per a la recollida de documents retornats en llocs on no hi hagi personal UOC que faci la gestió (adreces particulars d'usuaris, biblioteques públiques, establiments acordats amb el proveïdor de missatgeria, etc.), 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 seus de la UOC i de la resta de llocs de retorn establerts amb l'empresa de missatgeria contractada per la Biblioteca per a realitzar el servei, d'altres biblioteques i entitats amb les quals la UOC tingui acords de col·laboració, d'altres institucions nacionals i internacionals, 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, DVDs, 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. Compliment de la Normativa del servei de préstec. L'adjudicatari participarà en els processos de reclamació i restitució dels documents no retornats dins dels terminis establerts, tant de la

UOC com de les biblioteques del CSUC. També donarà suport a les tasques de suspensió del servei.

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. Extracció periòdica de dades estadístiques del servei de préstec per a l'elaboració dels informes mensuals de seguiment.
11. 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.
12. 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 a 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 de Prescripcions Tècniques- pel seu còmput estadístic. Aquesta eina actualment és CAU-IRIS i és la mateixa eina des d'on es donarà resposta.

3.2.2. El servei d'obtenció de documents

El servei d'obtenció de documents (en endavant, el SOD) consistirà a 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, ni a través del sistema integrat (actualment Alma - Rapido/RapidILL) i consisteix a 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 dels documents que no es troben ni a la Biblioteca de la UOC ni a les biblioteques del CSUC.

D'altra banda, també consistirà a 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 en relació amb 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 hi arribin directament

- o no es puguin gestionar directament a través del sistema integrat (actualment Alma - Rapido/RapidILL)). S'inclouen les peticions de documents per a la digitalització dels recursos de l'Aula de la UOC.
2. Fer el seguiment de les peticions d'usuaris UOC a altres institucions nacionals i internacionals pendents de servir per qualsevol motiu (existència local, citació incorrecte, etc.), i resoldre-les (ignorar existència local, cancel·lar, etc.). Peticions aturades al sistema integrat (actualment Alma - Rapido/RapidILL).
 3. 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.
 4. 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.).
 5. Fer el seguiment de les peticions de documents a altres institucions nacionals i internacionals, i reclamar els documents pendents d'arribar.
 6. 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.
 7. Enviar els documents en suport electrònic, a través dels sistemes de gestió del SOD (actual programari GT-BIB o sistema integrat Alma - Rapido/RapidILL), tant als usuaris de la UOC com a altres institucions i als seus usuaris. S'hi inclouen els documents sol·licitats per a la digitalització dels recursos de l'Aula de la UOC.
 8. Servir capítols de llibres electrònics subscrits per la UOC a altres institucions nacionals i internacionals, i als seus usuaris, sempre que les respectives llicències ho permetin, prèvia consulta al responsable del servei en cas de dubtes.
 9. Digitalitzar els articles o altres documents que serveixin a la UOC en format paper a 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.
 10. 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 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).
 11. 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 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.
 12. Fer les gestions per a la recollida de documents en suport físic d'altres institucions nacionals i internacionals retornats en llocs on no hi hagi personal UOC que faci la gestió (adreces particulars d'usuaris, biblioteques públiques, establiments acordats amb el proveïdor de

missatgeria, etc.), 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.

13. 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.).
14. Retornar els documents en suport físic d'altres institucions nacionals i internacionals retornats a la Central de Préstec a les institucions prestatàries.
15. 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.
16. Utilitzar els procediments d'embalatge i els serveis de logística que estableixi la UOC per servir i retornar els documents.
17. 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 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 com més aviat millor, comptant amb el suport del responsable del servei de préstec interbibliotecari de la UOC (PI). S'inclouen en aquest seguiment els documents sol·licitats per a la Digitalització dels recursos de l'Aula de la Universitat, si és el cas.
18. Realitzar les gestions pertinents per a la sol·licitud de pròrroga del préstec de documents en suport físic d'altres institucions nacionals i internacionals.
19. Compliment de la Normativa del servei de préstec. L'adjudicatari participarà en els processos de reclamació i restitució dels documents no retornats d'altres biblioteques i institucions dins dels terminis establerts. També donarà suport a les tasques de suspensió del servei.
20. 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.
21. 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.
22. 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.
23. Atendre les consultes dels usuaris en relació amb l'ús del 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.
24. 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, si és el cas.

25. Donar d'alta al sistema de gestió del SOD (actualment programari GT-BIB) els nous usuaris i centres.
26. Mantenir anualment la base de dades d'usuaris del sistema de gestió del SOD (actualment programari GT-BIB).
27. Extracció periòdica de dades estadístiques del servei d'obtenció de documents per a l'elaboració dels informes mensuals de seguiment.
28. Donar suport en el manteniment i actualització documental dels procediments i manuals lliurats en la fase d'inici del servei.
29. La UOC assumirà el cost dels documents sol·licitats en préstec interbibliotecari (PI) i dels documents electrònics sol·licitats a altres institucions, si és el cas.
30. 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 a gestionar la informació, fer explotacions als SI, i combinar la informació necessària, per tal de disposar de fitxer resultant amb les dades que permetrà posar a disposició dels usuaris, a través de correu electrònic, o en qualsevol altre sistema que la UOC indiqui, els codis d'accés a recursos electrònics, tals com a llibre electrònic pel·lícules, 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 compartir o enviar per correu electrònic, o en qualsevol altre sistema que la UOC indiqui, el fitxer preparat a la persona que la UOC indiqui.
- Atenció de consultes i incidències relatives a l'enviament, a través de l'eina actual d'atenció, CAU- IRIS.

3.3.1 Extracció de dades

Se 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.

Se seguirà el procediment indicat per 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.
2. Preparació del fitxer o fitxers incloent les dades que facilitin l'enviament dels accessos.
3. Notificar a qui s'indiqui que el fitxer ha quedat a punt per al seu enviament.

Un exemple de fitxer que s'envia actualment el podeu veure a l'Annex 1.

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 semestre 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 3, el calendari de trameses que s'ha seguit en S2 de 2023.

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 *Thorium*, *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 a resoldre les peticions que realitza el professorat de la UOC per tal de 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 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 són 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 que s'han de dur a terme (i que es desglossen en les pàgines següents) són:

- 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.
- Suport a la gestió de la propietat intel·lectual: gestió dels drets d'ús de recursos externs.
- Gestió d'incidències.
- Gestió de consultes.

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 les següents:

1. Recepció de la petició i inici de les gestions de subsegüents (obtenció dels recursos, digitalització, etc.).
2. Obtenció del recurs sol·licitat, via mecanismes diversos segons la tipologia de recurs: serveis d'obtenció de documents de la Biblioteca que estiguin a disposició (actualment, SOD, préstec, etc.).
3. Digitalització, si escau, que agrupa les subtasques següents:
 - a. Escaneig del recurs.
 - b. Tractament tècnic del recurs escanejat, passar OCR, i assignar metadades, entre d'altres.
 - c. Pujada del document escanejat al servidor que determini la UOC per generar l'URL i poder fer la posada a disposició.
4. Posada 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.

3.4.2 Suport en l'accessibilitat dels recursos d'aprenentatge

Aquesta tasca pot comportar des de l'adaptació de recursos de tercers pel que fa al format d'un fitxer (p. ex. de PDF a Word) fins a la millora d'un format ja gestionat anteriorment (per exemple, millora de la qualitat de la imatge o del text).

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, la revisió de duplicats i la detecció de recursos sense assignatura (orfes) amb el marcatge corresponent per a aquests recursos (*Wait*).

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) (per exemple, revisió de nomenclatures de recursos).

Periodicitat: actualment, la tasca de revisió d'enllaços trencats, duplicats i detecció de recursos sense assignatures es fa dos cops l'any, però podria variar.

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

3.4.5 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/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).

3.4.5.1 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 tasques següents:

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

3.4.5.1.1 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 TRLPI¹ 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 (actualment, CEDRO).

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

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 (actualment, mitjançant Google Drive) 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) l'estat dels recursos amb llicència LGC a "Validat Assessoria Jurídica".

3.4.5.1.2 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 superi el % del total de pàgines de l'obra completa establert entre la UOC i l'entitat gestora de drets (actualment CEDRO).

Per fer aquesta petició cal fer les subtasques següents:

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 (actualment, mitjançant Google Drive) a la persona que designi la UOC, perquè aquesta ho traslladi a l'entitat gestora de drets (CEDRO). Aquesta acció es repetirà tants cops com peticions de recursos externs amb llicència LPC es generin.
3. Amb el pressupost que haurà compartit l'entitat gestora de drets (CEDRO), incorporar els imports a l'eina que la UOC designi (actualment, T-REX) (vegeu Annex 2).
4. Informar CEDRO de l'acceptació o denegació del pressupost un cop rebuda l'aprovació de Direcció de Biblioteca.

¹ Jefatura del Estado. *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*, Boletín Oficial del Estado núm. 97 (1997). <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/1996/04/12/1/con>

5. Fer els canvis d'estat pertinents a l'eina que designi la UOC (actualment, T-REX), a partir que es denega o s'accepta un pressupost. Per als recursos amb pressupost acceptat l'estat dels recursos amb llicència LPC passa a ser "Validat Assessoria Jurídica".

3.4.5.1.3 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 aquests i no via l'entitat gestora de drets, i també a enllaços web i a aquelles peticions que s'autoritzen durant un període d'ús superior al semestre (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.

1. En el cas dels recursos que provenen d'editorials, les subtasques que caldrà que faci l'adjudicatari 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. Compartir el document descarregat (actualment, mitjançant Google Drive) a la persona que designi la UOC, perquè aquesta ho traslladi a 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. Amb el pressupost que haurà compartit cadascuna de les editorials, incorporar els imports a l'eina que la UOC designi (actualment, T-REX).
 - e. Informar les editorials de l'acceptació o denegació del pressupost un cop rebuda l'aprovació de Direcció de Biblioteca.
 - f. Fer els canvis d'estat pertinents a l'eina que designi la UOC (actualment, T-REX), a partir del moment en què es denega o s'accepta un pressupost. Per als recursos amb pressupost acceptat, l'estat dels recursos amb llicència Altres passa a ser "Validat Assessoria Jurídica".
2. Pel que fa als enllaços web, la subtasca que caldrà que faci l'adjudicatari és la següent:
 - a. Revisar a la base de dades que determini la UOC (actualment, T-REX) les peticions de recursos identificats amb llicència Altres i estat "Validat Biblioteca" que realment siguin enllaços (per exemple, <https://www.youtube.com/>).

En ambdós casos quan es valida o es denega un recurs s'actuarà de la manera següent:

- Validació mitjançant el canvi d'estat a "Validat Assessoria Jurídica" amb una anotació al camp "Observacions" del dia i inici de sessió (*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 el cas que per a aquest recurs calgui renovar drets, cal mantenir el tipus de llicència Altres amb una anotació al Camp “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 “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 el cas que per a aquest recurs calgui renovar drets, cal mantenir el tipus de llicència Altres.

3.4.6 Gestió d’incidències

La gestió d’incidències a l’àmbit de Recursos de l’Aula fa referència a les tasques de suport següents:

1. Detecció d’incidències que afectin 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.

3.4.7 Gestió de consultes

L’adjudicatari s’encarregarà d’atendre les consultes segons l’eina que es determini.

Les principals tasques que poden ser competència de l’adjudicatari són les següents:

1. Classificar les consultes o reclassificar-les si aquestes han estat mal tipificades.
2. Dur a terme canvis d’estat de les consultes.
3. Atendre qualsevol consulta i incidència vinculada a la gestió dels recursos d’aprenentatge i resoldre-la.

Periodicitat: diària.

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 de les eines d'atenció i d'acord amb les directrius procediment, documents, plantilles que determini la UOC.
2. Atendre qualsevol altra 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 o reassignació a altres cues d'acord amb els criteris que estableixi la UOC i donant suport en el servei en allò que determini la UOC.
3. 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).
4. Extreure periòdicament dades estadístiques del servei de la Biblioteca Respon per a l'elaboració dels informes mensuals de seguiment.
5. Donar suport en el manteniment i actualització de les plantilles, procediments i manuals lliurats en la fase d'inici del servei.
6. Donar suport en l'elaboració i actualització de noves plantilles, procediments i manuals.
7. 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 i 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 i productes generats 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, en l'àmbit intern, l'O2 Repositori UOC, l'eina pròpia d'anàlisi bibliomètrica (Bibliomètrics), el repositori CORA del CSUC, l'eina CRIS de la UOC i en l'àmbit 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.
- Gestió de la web de l'Editorial UOC: pujar novetats (arxius + dades del llibre) i activar vendes i descomptes i actualització de premsa. Despenjar/ ocultar llibres de venda física per deixar només els llibres digitals (epub + pdf)
- Pujada de llibres al SAB
- Manteniment i actualització de dades i productes 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 i a l'eina CRIS de la UOC.
- Gestió de la impressió de novetats i reimpressions de títols d'Editorial UOC i seguiment i entrada d'aquest material a magatzem.

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

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

1. Pujada de metadades a DILVE.
 - a. Inserció de les metadades de cada una de les novetats editorials, en format paper, pdf i epub, a la plataforma de comercialització DILVE.
 - b. Enviament de les metadades de les novetats editorials, en format paper, pdf i epub, a l'Agència de l'ISBN.
 - c. Comprovació a ISBN de la pujada correcta.
2. Pujada d'arxius a plataformes agregadores / distribuïdors digitals:
 - a. DIGITALBOOKS
 - b. UNEBOOKS
 - c. CASA DEL LIBRO
 - d. E-LIBRO
 - e. ODILO
 - f. DIGITALIA
 - g. DAWSONERA
 - h. GOOGLEPLAY
 - i. LIBRANDA [substituirà MIDAC (Amazon, Apple y Kobo)]
3. Resolució d'incidències amb arxius digitals a plataformes agregadores / distribuïdors digitals.

3.6.1.1 *Gestió de la web de l'Editorial UOC: pujar novetats (arxius + dades del llibre) i activar vendes i descomptes i actualització de premsa*

-> Donar d'alta la novetat física al web cada cop que es publiqui un nou títol, a més de donar d'alta la versió digital dels títols. És a dir, incloure nova fitxa de llibre quan tinguem una novetat editorial.

-> Activar les vendes i descomptes dels nous títols a la web de l'Editorial UOC, i els descomptes quan sigui necessari (p. ex. Sant Jordi):

- Entrar al web editorial quan es digui, anar a la fitxa del llibre i activar que es pugui comprar.
- Activar codis descomptes al web de l'editorial, i activar-lo perquè sigui utilitzat

-> Actualització de premsa: actualitzar a fitxa del llibre les notícies que es puguin publicar relacionades.

3.6.1.2 Pujada de llibres al SAB

Pujar al Sistema d'Adquisició Bibliotecària els arxius + metadades per als títols en català.

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 internes (actualment Bibliometrics).
- 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. L'Oficina de Ciència Oberta 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 amb 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 que es considerin (per exemple Scopus i Web of Science) 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 tant 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. Detecció de duplicats d'entitats (autors no UOC, institucions, etc.) (semestral)
6. 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.
7. 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 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 com s'indica al punt 3.6.2.1

1. Validació dels nous registres a Bibliomètrics (unreviewed).
2. Validació de la informació associada a les noves entitats creades.

La resta de tasques es realitzen periòdicament.

3.6.2.3 Suport en la cerca d'indicadors quantitatius

L'Oficina de Ciència oberta 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 i de manera intensiva dintre del servei d'acreditació i avaluació de l'activitat de recerca del PDI. Es requerirà el suport en aquesta tasca, sempre prèvia notificació a l'empresa licitadora per a una correcta planificació i organització de la feina d'ambdues parts.

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, amb possibilitat d'ampliar o reduir aquest llistat segons les actualitzacions/innovacions del sector.

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 en publicar al repositori i també revisar, modificar o introduir metadades de publicacions que ja estan dipositades.

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 els descriurem a continuació.

3.6.4.1 Publicació i manteniment de la comunitat de "Recerca"

Aquest servei consisteix en la publicació, revisió i/o validació de les publicacions (i les metadades associades a aquestes) dipositades a la comunitat de Recerca del repositori. Inclou la revisió de les publicacions (i metadades) dipositades pels autors (autoarxiu), les que es carreguen des del CRIS de la Universitat, així com el dipòsit de publicacions (i metadades) que se sol·liciti al proveïdor.

Les tipologies documentals més freqüents a aquesta comunitat són: articles científics, llibres i capítols de llibres, altres, etc. 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 l'Oficina de Ciència oberta, sigui manualment 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. Modificació del fitxer (pdf) per incloure la caràtula amb informació de la versió del document (en el cas de preprints, postprints, etc.).
3. Ingesta del fitxer al repositori.
4. Validació dels autors (control d'autoritats).
5. Revisió i/o modificació i/o introducció de paraules clau en català, castellà i anglès.

6. Revisió i/o modificació i/o introducció del resum en català, castellà i anglès.
7. Revisió de la llicència de la publicació.
8. Introducció d'altres metadades com el tipus de publicació, codi de projecte, grau d'accés al document, identificadors únics.
9. Revisions relacionades amb la qualitat de les metadades afegides.
10. 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 al moment i mantenint els actuals programes de doctorat durant la vigència del contracte, la mitjana de tesis doctorals a publicar en obert és de 30 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 l'Oficina de Ciència oberta 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 l'Oficina de Ciència oberta 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 l'Oficina de Ciència oberta (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:

1. Treballs finals
2. Recursos d'aprenentatge en obert

En l'abast del contracte aquestes tipologies a mantenir dins docència poden ampliar-se. Aquest servei comporta dues tasques diferenciades, definides a continuació.

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 UOC.
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 Publicació i manteniment dels ítems de la comunitat "institucional"

Publicació, revisió i/o validació de les publicacions (i les metadades associades a aquestes) dipositades a la comunitat d'Institucional del repositori. Periodicitat diària (sempre que hi hagi una publicació a revisar o sota demanda quan se sol·liciti la publicació).

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

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

9. Altres revisions relacionades amb la qualitat de la informació registrada que seran acordades amb el responsable del servei.

3.6.4.5 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.

3.6.4.6 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.

3.7 Suport al servei de formació de la Biblioteca

Les tasques de suport al servei de formació de la Biblioteca de la UOC es poden desglossar en dos grans grups:

- Suport a les aules dels tallers de formació
- Suport als seminaris oferts pels proveïdors

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 (per exemple, procediments i manuals) ja existent, així com un manteniment i actualització de les plantilles que se li puguin proporcionar o que l'adjudicatari mateix redacti.

3.7.1 Suport a les aules dels tallers de formació

La Biblioteca de la UOC ofereix uns tallers de formació adreçats a estudiants. Actualment, els tallers s'ofereixen a aules virtuals de la Biblioteca dins del Campus de la UOC, però podrien oferir-se per altres mitjans durant l'abast temporal del contracte.

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

1. Atenció a les aules dels tallers de formació (suport en la resolució de dubtes i consultes)
2. Supervisió de les aules dels tallers (seguiment del correcte funcionament de les aules i resolució d'incidències)

Informes del curs acadèmic de seguiment de com s'està duent a terme del suport als tallers de formació.

3.7.1.1 Atenció a les aules dels tallers de formació

L'adjudicatari s'encarregarà d'atendre les consultes que els estudiants adrecin als fòrums dels tallers de formació (actualment, les consultes arribaran via fòrums, però podria ser una altra durant l'abast temporal del contracte).

Periodicitat: sempre que hi hagi una consulta. Els tallers de formació s'oferiran de manera

continuada durant tot l'any acadèmic.

3.7.1.2 Supervisió de les aules dels tallers

L'adjudicatari vetllarà pel correcte funcionament de les aules virtuals en les quals es duguin a terme els tallers. Això pot significar les tasques de suport següents:

1. Detecció d'incidències que afectin els recursos, els estudiants, els propis entorns de les aules, etc.
2. Resolució de la incidència, si ho pot fer el mateix adjudicatari.
3. Registre de la incidència en la/es eina/es que indiqui la UOC (si s'escau, en cas que la incidència no la pugui resoldre l'adjudicatari).
4. Seguiment de la incidència.
5. Validació de la incidència.
6. Escalat de la incidència (si s'escau).

Periodicitat: sempre que hi hagi una incidència o element a corregir. Els tallers de formació s'oferiran de manera continuada durant tot l'any acadèmic.

3.7.2 Suport als seminaris oferts pels proveïdors

La Biblioteca de la UOC ofereix, en col·laboració amb proveïdors diversos, seminaris síncrons a través de plataformes variades (actualment la plataforma usada per la Biblioteca és Blackboard Collaborate, tot i que alguns col·laboradors prefereixen usar plataformes pròpies, per tant, les plataformes podrien ser variades durant l'abast temporal del contracte). Aquests seminaris es publiciten a través del web de la Biblioteca (però la difusió pot variar durant l'abast del contracte).

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

1. Control de qualitat del contingut, d'acord amb unes pautes marcades pel personal de la Biblioteca.
2. Dinamització i moderació del seminari (si s'escau).

Periodicitat: sempre que hi hagi un seminari. Aquests poden produir-se fora de l'horari establert.

3.8 Altres tasques

Participació en activitats vinculades a tasques d'entrenament i testeig de funcionalitats i eines d'Intel·ligència artificial.

Altres tasques de caràcter puntual i no recurrent que puguin sorgir vinculades als serveis prestats.

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 Adquisició de llibres físics o digitals

Adquisició llibres paper

Adquisicions	2021	2022	2023	2024
Comandes	829	570	332	380

Adquisició llibres digitals

Adquisicions	2021	2022	2023	2024
Comandes	239	238	770	561

Peticions

Peticions	2021	2022	2023	2024
Total peticions entrades a Jira	910	859	832	791

4.1.2 Recepció

Recepció Física

Recepcions	2021	2022	2023	2024
Còpies recepcionades (exemplars)	1.052	1.219	473	385

Recepció Digital

Recepcions	2021	2022	2023	2024
Títols recepcionats	239	238	770	561

4.1.3 Catalogació

Catalogació	2021	2022	2023	2024
Títols catalogats	1.245	1.171	1.294	3.300

4.1.4 Indexació de contingut a Dialnet

Indexació de contingut a Dialnet	2021	2022	2023	2024
Accions realitzades	291	725	230	319

4.1.5 Qualitat del catàleg

Qualitat del catàleg	2021	2022	2023	2024
Actualitzacions realitzades	5.039	5.453	4.865	2.689

4.1.6 Manteniment d'ítems

Manteniment ítems	2021	2022	2023	2024
Desafectació d'ítems	1.620	2.620	1.350	1.400

4.1.7 Digitalització

Digitalització	2021	2022	2023	2024
Pàgines digitalitzades	724	1.576	1.910	667

4.2 El servei de préstec. Central de préstec

Actualment, hi ha 65.428 documents UOC, els quals tenen una ocupació de 1.640 metres lineals aproximadament, distribuïts en diferents ubicacions.

Ubicació	Total ítems
Central de Préstec	65.428 ¹
Arxiu	432

¹ S'hi inclouen ítems distribuïts entre els edificis UOC (Llibres prestats als estudis).

Central de Préstec	2021	2022	2023	2024
Evolució	66.320	66.289	66.911	65.428

Hi ha previst ubicar 65.428 documents UOC a la Central de Préstec (espai on s'ubicarà el Fons bibliogràfic de la UOC). Per una altra banda, i per motius de preservació, tenim un fons ubicat a l'Arxiu (432 tesis doctorals) que no s'incorporarà mai a la Central de Préstec.

Tenint en compte l'evolució anual del fons bibliogràfic UOC, sobre la base de 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: Adquisicions, donatius, 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
2021	1.052	26,3
2022	1.219	30,48
2023	473	11,83
2024	385	9,62

4.2.1 Servei de Préstec. Préstecs UOC-PUC

Préstecs UOC-PUC	2021	2022	2023	2024
Evolució	5.712	4.412	3.424	2.408

4.2.2 El Servei d'obtenció de documents

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

4.2.2.1 Peticions de préstecs interbibliotecaris. Demanats per usuaris UOC

Peticions de préstecs interbibliotecaris. Demanats per usuaris UOC	2021	2022	2023	2024
Evolució	418	200	425	463

4.2.2.2 Peticions de préstecs interbibliotecaris. Demanats per altres institucions

Peticions de préstecs interbibliotecaris. Demanats per altres institucions	2021	2022	2023	2024
Evolució	26	35	34	27

4.2.2.3 Peticions de documents electrònics. Demanats per usuaris UOC

Peticions de documents electrònics. Demanats per usuaris UOC	2021	2022	2023	2024
Evolució	3.105	2.411	1.983	1.609

4.2.2.4 Peticions de documents electrònics. Demanats per altres institucions

Peticions de documents electrònics. Demanats per altres institucions	2021	2022	2023	2024
Evolució	204	242	313	251

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, pel·lícules dels quals s'envien codis...	2022 Sem 1	2022 Sem 2	2023 Sem 1	2023 Sem 2
Nº de títols de llibres digitals	45	38	29	35
Nº de títols de pel·lícules	118	112	106	110
Nº de programari	0	0	0	0

4.4 Gestió dels recursos de l'aula

Les dades actuals disponibles són les següents:

Gestió dels recursos de l'aula	2021	2022	2023	2024
Peticions gestionades	29.871	27.306	23.431	19.471

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:

Servei de Biblioteca Respon	2021	2022	2023	2024
Peticions gestionades	4.730	4.131	2.998	3.017

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

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 74 de mitjana.

	FÍSIC	DIGITAL	TOTAL
2021	41	79	120
2022	29	57	86
2023	18	37	55
2024	27	54	81

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 2021	nº títols pujats any 2022	nº títols pujats any 2023	nº títols pujats any 2024
DIGITALBOOKS	PDF i epub	78	56	36	54
UNEBOOK	epub	38	28	18	27
CASA DEL LIBRO	PDF i epub	78	56	37	54
E-LIBRO	PDF i epub	78	56	37	54
ODILO	PDF i epub	78	56	37	54
DIGITALIA	PDF i epub	78	56	37	54
CASALINI	PDF	40	28	19	27
PROQUEST	PDF	0	7	19	27
PERLEGO	PDF i epub	0	10	37	54
GOOGLEPLAY	epub	38	28	18	27

MIDAC (Amazon, Apple y Kobo)	epub	38	28	18	5
Vlex	pdf	0	0	11	10
LIBRANDA	epub	0	0	0	27
TOTAL títols pujats		544	409	324	474

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

Producció acadèmica i científica	2021	2022	2023	2024
Validació i revisió de registres a GIR	1173	3336	3688	3542

4.8 Manteniment de bibliometrics

Acció	2021	2022	2023	2024
Validació registre	284	756	831	848
Càrrega cites ISI / Scopus (mensual)	12	12	12	12
Revisió i correcció d'articles in press	100	100	100	125

4.9 Suport en la cerca d'indicadors quantitatius

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 quantitatius són les següents:

- Mitjana anual de Currículums vitae a revisar: 200
- Mitjana de Publicacions per Currículum vitae: 40
- Màxim d'índexs de qualitat per publicació: 10

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
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	No	Sí	No	No	No
Mosaic	Divulgació	No	No	Sí	No	No	No
Oikonomics	Divulgació	No	No	Sí	NO	No	No

4.10 O2 Repositori UOC

D'acord amb les dades disponibles, l'estimació per als pròxims anys és que el volum de publicació d'articles creixi considerablement i que es mantinguin la resta de dades presentades a continuació

4.11 Publicació de les tesis doctorals en obert

Acció	2021	2022	2023	2024
Publicació de tesis doctorals	23	27	31	29

4.12 Manteniment dels treballs finals

Acció	2021	2022	2023	2024
Revisió TFC/M – Revisió TF	322	922	923	776
Publicació Recursos d'aprenentatge		265	370	574

4.13 Revisió de documents institucionals

Acció	2021	2022	2023	2024
Revisió de documents institucionals	9	23	27	25

4.14 Manteniment de comunitats

Acció	2021	2022	2023	2024
Manteniment de comunitats	52	230	215	253

4.15 Revisió i publicació d'articles

Acció	2021	2022	2023	2024
Revisió i publicació d'articles	38	27	7	172

Pel que fa als articles científics s'espera un volum aproximat de 500 articles a dipositar anualment, i 100 articles a revisar anualment.

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 és 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, 154-156) de Barcelona ciutat. Ha de poder allotjar el volum d'exemplars previst i tota la infraestructura necessària.

Atès que la majoria dels proveïdors dels quals la UOC adquireix els Recursos d'Aprenentatge que s'han d'aprovisionar es localitzen a la ciutat de Barcelona, i que la majoria dels estudiants als quals se'ls ha d'enviar els referits recursos es troben a la província de Barcelona, l'adjudicatari ha de poder centralitzar tota la seva gestió logística (recepcions dels materials, manipulació, enviaments i personal de gestió) en les seves instal·lacions situades a la província de Barcelona, a fi de millorar l'eficiència del servei.

A més a més, la finalitat d'aquest requisit també radica a una millora de la reducció de la petjada de CO₂ i l'impacte que aquesta pot causar sobre el medi ambient.

Hi ha previst ubicar 65.428 documents UOC a la Central de Préstec (espai on s'ubicarà el Fons bibliogràfic de la UOC).

Tenint en compte l'evolució anual del fons bibliogràfic UOC, partint de 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 prou 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) d'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 telèfons intel·ligents**. 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 **telèfons intel·ligents** i de dues tauletes tàctils. Cadascun dels aparells –**telèfons intel·ligents** 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 9.0
 - 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 9.0
 - Un dispositiu electrònic (Mòbil) de mínim 10 polzades amb sistema operatiu IOS i amb una versió superior a IOS11.4.1.potser millor aquesta 17.4.1, però no estic segura

5.2.3 Comunicacions

Per poder accedir als Sistemes UOC (eines com CAU IRIS, CAU CABRA, etc.) s'ha de fer la connexió amb un escriptori virtual Citrix-Workspace que subministra la UOC. Paral·lament s'utilitzarà una connexió VPN com a connexió segura (programari Forticlient facilitat per la UOC).

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, Exlibris Alma amb connexió via web).
- Sistema de Gestió Bibliotecària vigent al CSUC, per realitzar la catalogació al CCUC i fer la catalogació al catàleg local per còpia (actualment, Exlibris Alma amb connexió via web).
- 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 etreball (Citrix), accés a l'eina consultes, actualment, CAU-CABRA, eina pròpia per a la gestió de peticions.
- Sistema de gestió d'incidències Jira Service Management (accés via web)

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 CSUC en RDA (Accés al Confluence CSUC).
- Pautes de catalogació pròpies 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 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 sistema integrat Alma, d'Exlibris, que inclou el mòdul Rapido pel préstec consorciat (PUC)).
- 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.

Paral·lelament a partir de setembre de 2024, s'hi afegixen els següents mòduls del sistema integrat Alma: Rapido i RapidILL.

Biblioteca Respon

La UOC posarà a disposició de l'adjudicatari la eina CAU-IRIS a través del sistema Citrix de etreball. 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

- Accés a les eines i programari que la UOC determini per tal de dur a terme la tasca de preparació dels fitxers d'enviament: Google Drive.
- Consultes específiques a l'eina de reporting a través d'etireball, actualment és el Discoverer.
- Accessos a les consoles d'altres recursos (p.e. SPSS) per aconseguir els codis.
- 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'etireball (Citrix), i o eines de Google Suite:

- En l'actualitat, DIMAX, T-REX (admin i GPRA/PERA).
- ADN-Fitxa de l'assignatura.
- Web FTP.
- Eina de gestió interna de peticions CAU-CABRA.
- Alma, Sistema de Gestió Bibliotecària vigent (Actualment Alma d'Exlibris).
- Eina per l'entrada d'incidències (actualment F6 o les que es determinin).
- Eina de reporting de dades Discoverer.
- Informes elaborats amb PowerBI
- Jira Service Management de la UOC (suport.uoc.edu)
- Dropbox.

Gestió de la tramesa digital

Eines pròpies de la UOC a través d'etireball (Citrix), i o eines de Google Suite:

- Eina T-Rex
- PowerBI - Golem generat pel servei d'adquisicions
- Document d'estoc de títols

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 completació 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, dashboard...

Ingesta de recursos d'aprenentatge

Eines d'accés a través d'etpreball (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 d'aquelles àrees a les quals es proporcionin serveis de manera regular en el temps i que estiguin descrits en aquest plec, actualment l'Oficina de Ciència Oberta, així com Publicació Acadèmica, de la Vicegerència de Recerca i Transferència. 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 la Direcció de l'Àrea de Biblioteca i Recursos d'Aprenentatge de la UOC i d'aquelles àrees a les que es proporcionin serveis de manera regular en el temps i que estiguin descrits en aquest plec, actualment l'Oficina de Ciència Oberta, així com Publicació Acadèmica, de la Vicegerència de Recerca i Transferència, 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/a del servei com a únic/a interlocutor/a 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 disposi d'un equip tècnic format, com a mínim, dels següents experts:

- Una (1) persona coordinadora del servei.
- Nou (9) persones Bibliotecàries-documentalistes.

D'acord amb el següent desglossament:

- Una (1) persona coordinadora del Servei (bibliotecària-documentalista)
- Una (1) persona Bibliotecària-documentalista amb experiència en atenció a usuaris: Es demana nivell alt de català (nivell B2 o equivalent, o superior) / castellà parlat i escrit (nivell B2 o equivalent, o superior).
- Tres (3) persones Bibliotecàries-documentalistes amb els següents coneixements:
 - Es requereix expertesa en:
 - Serveis d'atenció de biblioteques universitàries
 - Catalogació seguint les normes RDA
 - Sistema de gestió documental de biblioteques universitàries.
 - Sistema GT-BIB.
 - Es demana nivell alt de català (nivell B2 o equivalent, o superior) / castellà parlat i escrit (nivell B2 o equivalent, o superior).
- Una persona (1) Bibliotecària-documentalista amb els següents coneixements:
 - Es requereix coneixement en:
 - Procés d'adquisició de fonts d'informació documentals (format paper i format digital).

- Entorn del llibre digital (proveïdors, agregadors, formats, tipologia d'accessos i tipus d'adquisicions).
 - Es demana nivell alt de català (nivell B2 o equivalent, o superior) / castellà parlat i escrit (nivell B2 o equivalent, o superior).
- Una persona (1) Bibliotecària-documentalista amb coneixements en propietat intel·lectual o predisposició a ser format en la matèria. Es demana nivell alt de català (nivell B2 o equivalent, o superior) / castellà parlat i escrit (nivell B2 o equivalent, o superior).
- Una persona (1) Bibliotecària-documentalista amb coneixements d'avaluació de la recerca i d'indicadors bibliomètrics. Es demana nivell alt de català (nivell B2 o equivalent, o superior) / castellà parlat i escrit (nivell B2 o equivalent, o superior).
- Una persona (1) Bibliotecària-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. Es demana nivell alt de català (nivell B2 o equivalent, o superior) / castellà parlat i escrit (nivell B2 o equivalent, o superior).
- Una persona (1) Bibliotecària-documentalista amb coneixements de vocabulari de metadades Dublin Core, de gestió de Dspace, polítiques editorials i llicències de publicació. Es demana nivell alt de català (nivell B2 o equivalent o superior) / castellà parlat i escrit (nivell B2 o equivalent o superior).

A més, l'empresa adjudicatària ha de disposar d'un equip de professionals prou 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 *curriculum 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, 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 què 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: nombre d'ítems catalogats, nombre de documents físics processats, nombre d'ítems digitalitzats, etc.

- Un quadre de comandament pel seguiment de la Central de préstec: nombre 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, nombre de recursos existents modificats o eliminats, Nombre 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 UOC Corporate 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. BOSSA SERVEI DE TRANSPORT DEL FONS I BOSSA PER A SERVEIS EXTRAORDINARIS

10.1 Bossa servei de transport del fons

Dintre del pressupost de la licitació es preveu una partida per import de 23.000 € dins de l'inici del contracte, com a previsió per poder transportar el fons de l'actual adjudicatari a un nou adjudicatari. En conseqüència, aquest import serà aplicable únicament al contracte inicial atesa la naturalesa d'aquesta prestació concreta, per la qual cosa no serà reproducible a les pròrrogues.

10.2 Bossa per a serveis extraordinaris

Dintre del pressupost de la licitació es preveu una partida per import de 25.000 € anuals, IVA exclòs, corresponent a serveis extraordinaris per període contractual.

Per exemple, executar noves tasques vinculades a la Gestió Documental no existents actualment,

tasques vinculades a un servei de préstec digital (actualment no existent), tasques vinculades amb IA, tasques vinculades amb les aules i l'adquisició de recursos d'aprenentatge no establertes al plec. Tasques noves vinculades amb l'Àrea de Ciència Oberta o amb altres Àrees de la UOC que precisin suport en Gestió Documental.

L'import de la partida, que s'ha determinat en funció de les necessitats d'aquests materials en exercicis anteriors, es configura com una bossa que no és susceptible de rebaixa pels licitadors. Es tracta d'una partida de possible despesa a la qual es recorrerà en funció de les necessitats que puguin aparèixer.

L'import econòmic previst per aquesta despesa, que es configura com una bossa, té un import anual màxim i pot ser utilitzada en part o totalment, sense que representi cap compromís pel client UOC.

Envers l'import no admet baixa, i s'abonarà mensualment per treballs efectivament executats. El conjunt de treballs a fer d'acord amb aquesta partida no podrà superar la seva previsió màxima.

Per tant, en seu de la present licitació no es presentarà oferta econòmica per aquestes tipologies de serveis, de manera que la determinació del preu dels serveis pels serveis extraordinaris es realitzarà d'acord amb el següent procediment:

Aquesta bossa de serveis extraordinaris s'ha calculat d'acord amb l'experiència de volum de despesa similar de les darreres anualitats.

11. 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%
6	Servei de formació	≥ 98%	20%
7	Indexació de revistes	≥ 98%	20%

11.1 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. Indexació de contingut a Dialnet: màxim 72 hores.
6. Recursos d'aprenentatge: màxim 2 mesos de processament (tot el bloc cada semestre).
7. Donatius i altres fons: màxim 72 hores.
8. Control de qualitat del catàleg: s'establirà entre el responsable del servei de catalogació i l'adjudicatari.

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

11.2 Servei de Préstec i Servei d'Obtenció de Documents (SOD)

L'adjudicatari garantirà el següent 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 a la finalització del temps màxim establert.

11.3 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 a la finalització del temps màxim establert.

11.4 Gestió dels recursos de l'aula. Processament tècnic

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

11.4.1 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

11.4.2 Recepció de la petició i obtenció del recurs

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

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

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

11.4.4 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.

11.4.5. 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.

11.4.7 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 què 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 què s'envia la petició a CEDRO.

11.4.8 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 què es fa l'explotació 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 què es fa l'explotació de dades.

11.4.9 Gestió d'incidències

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

11.5 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 pel responsable del servei	Resposta en 24 h
Resolució de consultes	Resolució en 48 h
Resolució d'incidències, queixes	Resolució en 48h

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 perquè aquest pugui desenvolupar aquesta tasca de la millor manera.

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

11.5.1 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).

11.6 Servei de formació

L'horari de prestació formacions es fixarà en funció de les tipologies de formacions a atendre. En principi, aquest horari serà de 08:00 a 18:00 i estarà subjecte a modificacions segons necessitats del servei d'atenció de la Biblioteca.

11.7 Indexació de revistes

En cas de ser necessari, es pot demanar 'actualització de la indexació d'alguna de les nostres revistes després de fer un informe d'estatus i d'objectius per a 2025-2026.

12. SISTEMA DE PENALITZACIONS

12.1 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.

12.2 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

13. 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 **3.349.350,00 €**. 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.

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

Exemple de fitxer

	A	B	C
1	IDP	NOM LLIBRE	ENLLAÇ
2	1721363	Els altres catalans	https://cantook.libranda.com/campaigns/eCfML5A4xCXETVcd/participants/YGskJvbe9v5ZT6Sp
3	1721363	Notícia de Catalunya	https://cantook.libranda.com/campaigns/hJQ9NdgdwaKHSPW/participants/aKAe9bkhgKZBxaCj
4	1424718	Diseño y evaluación de proyectos culturales	https://cantook.libranda.com/campaigns/K2TVNtvFxY3EBQar/participants/oYJCG9bq8VBtcjos
5	1415377	Diseño y evaluación de proyectos culturales	https://cantook.libranda.com/campaigns/K2TVNtvFxY3EBQar/participants/WkLj9t8TzqJZpKEZ
6	1490142	Diseño y evaluación de proyectos culturales	https://cantook.libranda.com/campaigns/K2TVNtvFxY3EBQar/participants/kvpDjjaEqKKmPBer
7	265866	Diseño y evaluación de proyectos culturales	https://cantook.libranda.com/campaigns/K2TVNtvFxY3EBQar/participants/AmdDuQdkXWFHdxGw
8	320889	Diseño y evaluación de proyectos culturales	https://cantook.libranda.com/campaigns/K2TVNtvFxY3EBQar/participants/MEsP8GveTGqNpmQp
9	1493463	Diseño y evaluación de proyectos culturales	https://cantook.libranda.com/campaigns/K2TVNtvFxY3EBQar/participants/m79qaRgz24PsPkK3
10	1463698	Diseño y evaluación de proyectos culturales	https://cantook.libranda.com/campaigns/K2TVNtvFxY3EBQar/participants/VGg8eqQ5LpY5FdsL
11	1248535	Justicia: ¿Hacemos lo que debemos?	https://cantook.libranda.com/campaigns/EnYW6anorymUTvCN/participants/GgGC832KGg8zYy2c
12	1212146	Justicia: ¿Hacemos lo que debemos?	https://cantook.libranda.com/campaigns/EnYW6anorymUTvCN/participants/bZDQ4eTpsQKZczrT
13	1370492	Justicia: ¿Hacemos lo que debemos?	https://cantook.libranda.com/campaigns/EnYW6anorymUTvCN/participants/q2To9Ftz89pkU8MT
14	1259473	Justicia: ¿Hacemos lo que debemos?	https://cantook.libranda.com/campaigns/EnYW6anorymUTvCN/participants/CMYgSx9R8jEu5dP
15	1347352	Justicia: ¿Hacemos lo que debemos?	https://cantook.libranda.com/campaigns/EnYW6anorymUTvCN/participants/DWnjinAtoEpyAnvxW
16	998280	Justicia: ¿Hacemos lo que debemos?	https://cantook.libranda.com/campaigns/EnYW6anorymUTvCN/participants/UxPofPcKMuW364MM
17	733522	Justicia: ¿Hacemos lo que debemos?	https://cantook.libranda.com/campaigns/EnYW6anorymUTvCN/participants/7D8jJGxQ86fcUa2E
18	1638023	Justicia: ¿Hacemos lo que debemos?	https://cantook.libranda.com/campaigns/EnYW6anorymUTvCN/participants/xXESWHXNaYvST4TE
19	1544557	Justicia: ¿Hacemos lo que debemos?	https://cantook.libranda.com/campaigns/EnYW6anorymUTvCN/participants/qsg9EZqW8hkMWAha
20	1178657	Justicia: ¿Hacemos lo que debemos?	https://cantook.libranda.com/campaigns/EnYW6anorymUTvCN/participants/QwBHADvbszfrTWwP
21	1390041	Justicia: ¿Hacemos lo que debemos?	https://cantook.libranda.com/campaigns/EnYW6anorymUTvCN/participants/quJWvQVAKbLb2YLW
22	1541502	La metamorfosi	https://cantook.libranda.com/campaigns/Gp2FJwEpFfnLxRry/participants/4rr4NfMclJMK3tsPQ
23	1284301	La metamorfosi	https://cantook.libranda.com/campaigns/Gp2FJwEpFfnLxRry/participants/2kKndEueM47a5B8e

Annex 2. Model d'exemple d'exportació de les dades de T-REX que es comparteix amb CEDRO

Excel compartit UOC - CEDRO LPC semestre 2023.1

Fitxer Edita Mostra Insereix Format Dades Eines Extensions Ajuda

100% 123 Arial 10 B

	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	Pàgines usa	Pàgines usa	ISBN	ISSN	Núm. estudi	Semestre	Assignature	Estudis	Tipus llicènc	Núm. Comar	Observador	Preu
2	10,1	17,01	9788417580087		152	20231	M5.523 - Global	307 - Màster Universitari de Dret...	LPC			
3	6,91	17,01	9788417580087		152	20231	M5.523 - Global	307 - Màster Universitari de Dret...	LPC			
4	20,42	20,42	8476020686		87	20231	07.506 - Teoria c	300 - Bàtxelor en Llengua Catalana 80	LPC	UOC0050549		214,08 €
5	4,2	4,2	8445800442		66	20231	M4.951 - Comur	477 - Màster Universitari en Trad...	LPC	UOC0050549		97,13 €
6	23,4	23,4	8476355572		66	20231	M4.951 - Comur	477 - Màster Universitari en Trad...	LPC	UOC0051947		660,00 €
7	10,69	10,69	8445800442		66	20231	M4.951 - Comur	477 - Màster Universitari en Trad...	LPC	UOC0050549		247,24 €
8	17,02	17,02	8476355572		66	20231	M4.951 - Comur	477 - Màster Universitari en Trad...	LPC	UOC0051947		660,00 €
9	13,74	13,74	8445800442		66	20231	M4.951 - Comur	477 - Màster Universitari en Trad...	LPC	UOC0050549		317,88 €
10	3,44	78,43	9788482979793		865	20231	00.098 - Català	279 - Centre d'Idiomes Moderns	LPC	UOC0050549		929,42 €
11	15,62	78,43	9788482979793		865	20231	00.098 - Català	279 - Centre d'Idiomes Moderns	LPC			2.112,31 €
12	21,87	78,43	9788482979793		865	20231	00.098 - Català	279 - Centre d'Idiomes Moderns	LPC			2.957,24 €
13	13,13	78,43	9788482979793		865	20231	00.098 - Català	279 - Centre d'Idiomes Moderns	LPC			1.774,34 €
14	17,81	78,43	9788482979793		865	20231	00.098 - Català	279 - Centre d'Idiomes Moderns	LPC			2.408,04 €
15	6,56	78,43	9788482979793		865	20231	00.098 - Català	279 - Centre d'Idiomes Moderns	LPC			1.774,34 €
16	13,1	23,89	9788449334474		45	20231	B0.056 - Tècniq	274 - Programa en Teràpia Sistèmi...	LPC	UOC0050549		223,19 €
17	42,41	42,41	9788475099255		45	20231	B0.056 - Tècniq	274 - Programa en Teràpia Sistèmi...	LPC	UOC0050549		581,83 €
18	9,22	17,55	8449301173		45	20231	B0.056 - Tècniq	274 - Programa en Teràpia Sistèmi...	LPC	UOC0050549		177,10 €
19	10,79	23,89	9788449334474		45	20231	B0.056 - Tècniq	274 - Programa en Teràpia Sistèmi...	LPC	UOC0050549		184,38 €
20	8,33	17,55	8449301173		45	20231	B0.056 - Tècniq	274 - Programa en Teràpia Sistèmi...	LPC	UOC0050549		159,96 €
21	10,54	22,65	9788498011463		42	20231	B2.310 - Dissen	273 - Màster en Edició digital (E...	LPC	UOC0050549		236,31 €
22	3,51	22,65	9788498011463		42	20231	B2.310 - Dissen	273 - Màster en Edició digital (E...	LPC	UOC0050549		76,92 €
23	4,3	22,65	9788498011463		42	20231	B2.310 - Dissen	273 - Màster en Edició digital (E...	LPC	UOC0050549		94,03 €
24	4,3	22,65	9788498011463		42	20231	B2.310 - Dissen	273 - Màster en Edició digital (E...	LPC	UOC0050549		94,03 €
25	11,17	22,34	9788494422867		31	20231	M5.217 - Art del	302 - Màster Universitari d'Human...	LPC	UOC0050549		198,01 €
26	11,17	22,34	9788494422867		31	20231	M5.317 - Art del	302 - Màster Universitari d'Human...	LPC	UOC0050549		198,01 €
27	10,16	18,44	9788436843552		17	20231	08.615 - TFG - F	29 - Grau de Màrqueting i invest...	LPC	UOC0050549		307,00 €
28	8,28	18,44	9788436843552		17	20231	08.615 - TFG - F	29 - Grau de Màrqueting i invest...	LPC	UOC0050549		250,44 €
29							10.557 - Constru					

Annex 3. Mostra del calendari de trameses que s'ha seguit en S2 de 20232018

[illegible]