

Invitació a participar en el Contracte Específic per la contractació d'un Sistema de Gestió Bibliotecària per a les universitats integrades i agregades al Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya i la Biblioteca de Catalunya

Barcelona, a la data de signatura electrònica

Com a licitador homologat al Sistema Dinàmic d'Adquisició pel subministrament de programari i els serveis associats que l'acompanyen (Exp. 22/18), el convoco a la catorzena contractació específica (Exp. 26/22).

Les característiques de la licitació són:

1. Objecte del contracte

L'objecte i les necessitats a cobrir amb aquesta contractació és un sistema de gestió bibliotecària per a les entitats beneficiàries que consten a l'apartat segon d'aquesta invitació i amb les condicions definides en el plec de prescripcions tècniques d'aquest expedient que s'adjunta com ANNEX II d'aquest document.

El sistema de gestió de biblioteca objecte d'aquest expedient és l'eina essencial d'operativa i gestió dels fons bibliogràfics de les biblioteques, motiu pel qual es requereix una eina especialitzada tècnicament i disponible en el mercat, amb provada experiència, per tal que pugui ser operativa sense que s'hagin de fer desenvolupaments posteriors per a la seva implementació ja que comportaria la paralització de l'activitat dels gestors bibliotecaris, amb l'impacte associat als usuaris del servei.

L'objecte del contracte s'articula en un únic lot, d'acord amb la naturalesa de la prestació, la necessitat de racionalitzar l'execució de la prestació, en tant que la integració de tots els serveis en un únic lot permet optimitzar els recursos i millorar l'eficàcia i eficiència dels serveis. Dividir el contracte en lots comportaria la necessitat de coordinar funcionalitats tècniques que comporta un risc de fallades de funcionament el que posaria en risc la gestió integral de la operativa bibliotecària.

2. Entitats beneficiàries del servei

De conformitat amb la proposta de contractació, les entitats inicialment beneficiàries del servei són: les Universitats de Barcelona, Autònoma de Barcelona, Politècnica de Catalunya, Pompeu Fabra, Rovira i Virgili, Oberta de Catalunya de Girona, de Lleida, de Vic – Universitat Central de Catalunya, Ramon Llull, Internacional de Catalunya, TecnoCampus Mataró, Biblioteca de Catalunya, Biblioteca Pública Episcopal de Barcelona, Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya, Institut d'Estudis Ilerdencs, Museu d'Art Contemporani de Barcelona, Museu Nacional d'Art de Catalunya, Museu Tàpies, Reial Acadèmia de Ciències i Arts de Barcelona i Biblioteca de Sant Joan de Déu.

3. Pressupost de Licitació

El pressupost de licitació és de 2.260.178,55 €, IVA exclòs, que es desglosa en les anualitats següents:

	Any 1	Any 2	Any 3	TOTAL
SGB	731.236,39 €	753.173,48 €	775.768,68 €	2.260.178,55 €

Aquest import contempla el cost de la migració, la possible preparació de les dades i la prestació del subministrament principal objecte del contracte.

4. Valor Estimat del Contracte

El valor estimat màxim del contracte és de 3.643.136,68, IVA exclòs.

	Any 1	Any 2	Any 3	Pròrroga	TOTAL
SGB	877.483,67 €	877.483,67 €	877.483,67 €	877.483,67 €	3.509.934,67 €

El valor estimat del contracte inclou l'import de les possibles pròrrogues i modificacions.

5. Modificacions

D'acord amb allò previst a l'art. 204 de la LCSP, i sense perjudici de les facultats de modificació dels contractes previstes als arts. 205 de la LCSP, la modificació només es pot realitzar, durant la vigència del contracte, i quan les necessitats de serveis siguin superiors o inferiors a les previstes inicialment.

L'abast de la modificació es limita al 20% del preu d'adjudicació del contracte específic essent impossible variar les condicions essencials del contracte i la naturalesa de l'objecte del contracte.

6. Vigència i règim de pròrroques

6.1. Vigència

La durada del servei de gestió bibliotecària és de 3 anys. S'inicia en data 1 de setembre de 2026 i finalitza el 31 d'agost de 2029. En aquest període queda inclosa la migració de sistema, sempre que sigui necessària.

De forma prèvia a l'inici del servei de gestió bibliotecària caldrà realitzar els preceptius serveis de preparació de les dades i de migració, que s'iniciaran en data 1 de setembre de 2026 i duraran el temps acordat entre el proveïdor i el CSUC.

6.2. Règim de pròrroques

Es preveu que amb anterioritat a la finalització del servei de gestió bibliotecària, el contracte es pugui prorrogar, per un termini d'un (1) any, essent el termini màxim de durada del contracte de fins a quatre (4) anys.

7. Òrgan de contractació: Director General del CSUC.

8. Responsable del contracte: Director ARCO del CSUC.

9. Entitat contractant: CSUC.

10. Garantia definitiva: No es considera necessària la seva constitució.

11. Mesa de contractació:

La Mesa de contractació estarà composta per:

- a) El President, que serà el Director de l'Àrea de Relacions i Acords amb la Comunitat.
- b) Els vocals, en nombre de quatre, i entre els qui figurar la secretària, Mireia Carballo, Tècnica de contractacions del CSUC, substituïble per una tècnica de contractacions del CSUC, la interventora Carlota Bragós, Directora adjunta del CSUC, substituïble per Maria José Miranda, Cap de Finances del CSUC, l'assessor jurídic David Tedó, Cap d'assessoria jurídica del CSUC, substituïble per una tècnica de contractacions del CSUC i Josep Sanmartí, Cap d'Informació Electrònica del CSUC, substituïble per un tècnic d'ARCO.
- c) Actua com a secretari de la Mesa amb veu i sense vot, Mireia Carballo, Tècnica de contractacions del CSUC, substituïble per una tècnica de contractacions del CSUC, essent compatible la funció de vocal-secretari i la de secretari de la Mesa.

La Mesa de contractació obrirà el sobre, comprovarà la correcció de les signatures de les ofertes i qualificarà la documentació administrativa continguda en el Sobre. En cas d'observar defectes esmenables, ho comunicarà a les empreses licitadores afectades perquè els esmenin en el termini de tres dies naturals.

Una vegada esmenats, si s'escau, els defectes en la signatura o en la documentació continguda en el Sobre, la mesa l'avaluarà i determinarà les empreses admeses a la licitació i les excloses, així com, en el seu cas, les causes de l'exclusió.

Sense perjudici de la comunicació a les persones interessades, es faran públiques aquestes circumstàncies mitjançant el seu perfil de contractant.

Així mateix, d'acord amb l'article 95 de la LCSP la Mesa podrà sol·licitar a les empreses licitadores els aclariments que li calguin sobre els certificats i documents presentats o requerir-les perquè en presentin de complementaris, les quals, de conformitat amb l'article 22 del RGLCAP, disposaran d'un termini de cinc dies naturals sense que puguin presentar-se després de declarades admeses les ofertes.

Les sol·licituds d'aclariments o esmenes es duran a terme a través de la funcionalitat que a aquest efecte té l'eina de Sobre digital, mitjançant la qual s'adreçarà un correu electrònic a l'adreça o les adreces assenyalades per les empreses licitadores en el formulari d'inscripció, amb l'enllaç per a què accedeixin a l'espai de l'eina en què han d'aportar la documentació corresponent.

Aquestes peticions d'esmena o aclariment es comunicaran a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb les eines e-Licita.

Els actes d'exclusió adoptats per la Mesa en relació amb l'obertura del sobre seran susceptibles d'impugnació en els termes establerts a la normativa d'aplicació.

Podran assistir a la Mesa en l'avaluació tècnica de les ofertes un grup tècnic especialitzat format per les persones següents:

Expert	Ramon Ros	Director d'ARCO	CSUC
Substitut		Tècnic/a ARCO	
Expert	Santi Balagué	Cap de l'Equipament GEPA	CSUC
Substitut		Tècnic/a ARCO	
Expert	Joana Roig	Cap del CCUC	CSUC
Substitut		Tècnica/a ARCO	

12. Criteris d'adjudicació

Els criteris d'adjudicació estan vinculats a l'objecte del contracte, s'han formulat de manera objectiva, amb ple respecte als principis d'igualtat, no-discriminació, transparència i proporcionalitat, i sense que confereixin a l'òrgan de contractació una llibertat de decisió il·limitada; garantint la possibilitat que les ofertes siguin avaluades en condicions de competència efectiva, anant acompanyats d'especificacions que permeten comprovar, de manera efectiva, la informació facilitada per les empreses licitadores amb la finalitat d'avaluar si les seves ofertes els compleixen.

S'han establert criteris quantificables de forma automàtica, com el preu i criteris basats en la qualitat, com a únics criteris d'adjudicació.

Criteris quantificables de forma automàtica fins un **màxim de 80 punts** dividits en:

- **Període de migració (màxim 20 punts):** Es valorarà el període de migració de tots els servei. A l'efecte, s'estableix un període de migració de tots els serveis de 10 mesos. Per cada mes de més en la migració proposada es restaran 2 punts, arribant a 0 punts al 15è mes. I per cada mes de menys en la migració proposada, es sumaran 2 punts, fins a un màxim de 20 punts (5 mesos).

Qualsevol solució que proposi una migració superior a 15 mesos serà valorada amb 0 punts, i qualsevol migració inferior a 5 mesos serà valorada amb 20 punts

- **Integració (màxim 40 punts):** Es valorarà que la solució proposada sigui totalment integrable amb diferents solucions tècniques:

Solució proposada sigui compatible i integrable amb LEGANTO (20 punts); No compatible/integrable (0 punts).

Solució proposada sigui compatible i integrable amb RIALTO (20 punts); No compatible/integrable (0 punts).

- **Full de ruta (màxim 10 punts):** Es valorarà que l'empresa disposi d'un full de ruta (roadmap) públic i actualitzat de millores en accessibilitat, així com un canal de suport específic per a reportar problemes d'accessibilitat trobats per l'staff o els usuaris (Sí:10 punts ; No:0 punts).
- **Oferta econòmica (màxim 10 punts):** Seguint la directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmiques i tècniques de la Generalitat de Catalunya, es valorarà l'oferta econòmica de conformitat amb la fórmula següent:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \cdot \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \cdot P$$

On:

- P_v és la Puntuació de l'oferta a Valorar
- P son els Punts del criteri econòmic
- O_m és l'Oferta Millor
- O_v és l'Oferta a Valorar
- IL és l'Import de Licitació i fa referència als 3 anys de contracte, de l'1 de setembre de 2026 al 31 d'agost de 2029
- VP és el Valor de ponderació, que en aquest cas serà 3, ja que la prestació s'ha d'executar amb un alt nivell qualitatiu, atesa la complexitat tècnica que té l'eina objecte d'aquest expedient.

13. Lloc i data per a la presentació d'ofertes

- Presentació: Presentació telemàtica de l'oferta a través de la plataforma de contractació pública fins la data que consta a l'anunci.
- Data i lloc de la lectura de l'oferta telemàtica: la que consta al perfil del contractant, de forma telemàtica i, en acte privat. No es celebrarà acte públic.

14. Abonaments a l'empresa contractista. L'import dels subministraments executats s'acreditarà de conformitat amb el plec de prescripcions tècniques, per mitjà dels documents que acreditin la realització total o parcial, si s'escau, del contracte

Facturació: El preu de la licitació es pagarà trimestralment.

El pagament a l'empresa contractista s'efectuarà contra presentació de factura expedida d'acord amb la normativa vigent sobre factura electrònica, en el termini màxim de 30 dies naturals, comptats des de la data efectiva de prestació del servei o de recepció de l'objecte contractual o, en cas de desconèixer aquesta data, des de la data de registre de la factura.

D'acord amb el que estableix la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic, les factures s'han de signar amb signatura avançada basada en un certificat qualificat, i han d'incloure, necessàriament, el número d'expedient de contractació.

El format de la factura electrònica i signatura s'han d'ajustar al que disposa l'annex 1 de l'Ordre ECO/306/2015, de 23 de setembre, per la qual es regula el procediment de tramitació i anotació de les factures en el Registre comptable de factures en l'àmbit de l'administració de la Generalitat de Catalunya i el sector públic que en depèn.

La plataforma e.FACT és el punt general d'entrada de factures electròniques de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu Sector Públic.

Les dades identificatives de l'òrgan administratiu amb competències en matèria de comptabilitat pública, de l'òrgan de contractació i del destinatari, que l'empresa contractista haurà de fer constar en les factures corresponents, són les següents:

ENTITY	VAT	DIR3	ACCOUNTING OFFICE	DIR3	MANAGEMENT BODY	DIR3	PROCESSING UNIT
Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya	Q5856253I	A09019039	Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya	A09019039	Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya	A09019039	Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya

Enllaç a la Bústia de lliurament de les factures electròniques:

<https://efact.eacat.cat/bustia/?emisorId=7>

15. Per participar a la contractació específica caldrà presentar obligatòriament els següents documents

- **Oferta econòmica** que consta a la plataforma “*presentació oferta telemàtica*”. Es fa constar que l’import de l’oferta econòmica no pot ser superior a l’establert en el present document d’invitació, atès que comportarà la immediata exclusió del licitador.
- **Oferta qualitativa** que consta a la plataforma “*presentació oferta telemàtica*”.
- **Declaració responsable** de vigència dels requisits de capacitat i aptitud per contractar que consta a la plataforma “*presentació oferta telemàtica*”.
- **Solvència tècnica: Certificat de bona execució.** S’ha de presentar un certificat de dos (2) Consorcis Europeus on el sistema (ILS) estigui instal·lat i en funcionament durant els darrers 3 anys. Així mateix, seguint el mateix format, s’ha de presentar un (1) certificat de bona acceptació on un consorci certifiqui que tingui instal·lat i en funcionament durant els 3 darrers anys, tant el ILS com el programari per realitzar préstec consorciat.

Els certificats s’hauran de presentar segons els models que consten al Perfil del Contractant.

En cas que no es disposi d’aquesta experiència addicional, les ofertes quedaran excloses. Es requereix aquesta experiència addicional pel sistema de funcionament del sistema de biblioteques a Catalunya organitzat per un ens coordinador (CSUC) i un conjunt de biblioteques, amb la gestió d’un catàleg col·lectiu i configuració centralitzada. Per tant, és necessari que l’eina que s’ofereixi estigui testada en aquest entorn, descartant-se eines que només sigui implementables en biblioteques individuals.

Que en la present invitació, s’adjunta com a **ANNEX I** les instruccions necessàries per a presentar la seva oferta telemàtica.

16. Protecció de dades de caràcter personal

Junt amb aquesta invitació es publica l’acord de protecció de dades aplicable a aquesta contractació.

17. Condició suspensiva

L’adjudicació i la posterior formalització del contracte queden sotmeses a la condició suspensiva de la signatura dels acords d’adhesió de les entitats beneficiàries.

Cordialment,

Eduard Gil Carbó
Director General del CSUC

Annex I

Presentació telemàtica de l'oferta

1. Presentació de les proposicions

Les proposicions es presentaran utilitzant l'enllaç habilitat de “Presentació telemàtica de l'oferta”, on s'habilita l'opció d'accés al formulari de presentació d'oferta (part lateral dreta dels expedients).

Per tal de poder presentar una oferta per un expedient, és necessari, complementar:

- 1) **Dades de l'oferta:** el licitador ha d'emplenar el formulari amb les dades de l'empresa i dades de registre i de contacte a efectes de notificacions electròniques.
- 2) **Documentació de l'oferta:** el licitador haurà d'adjuntar la documentació requerida que constituirà part de l'oferta, documents en pdf signats electrònicament.
- 3) **Presentació de l'oferta:** es remet la documentació peticionada i, es finalitza amb la presentació de l'oferta obtenint un justificant de presentació.

1.1. Complementació del formulari de presentació de l'oferta (dades de l'oferta)

La complementació del formulari de presentació de l'oferta (dades de l'oferta) cal fer-lo abans del termini de presentació d'ofertes de l'expedient.

Per accedir al formulari, primer s'ha de cercar l'anunci de licitació en el portal de contractació pública (<https://contractaciopublica.gencat.cat>).

Una vegada seleccionat l'expedient pel qual es vol presentar una oferta, en la part dreta de la pantalla apareixerà un quadre on caldrà clicar en l'enllaç “Presentació telemàtica de l'oferta” que obrirà una nova pestanya amb el formulari de presentació, eina de presentació telemàtica per l'expedient.

Del precitat formulari cal emplenar:

1. **Dades de l'empresa.** Indicar les dades de l'empresa que presenta l'oferta (*nom, país i identificador*).
2. **Dades de registre i contacte.** Informar de la província, municipi i codi postal i, el nom i cognoms de les persones de contacte, així com les seves dades de contacte (telèfon i correu electrònic a efectes de futures notificacions electròniques).

Amb la complementació satisfactòria del formulari previ indicat, validada la informació, per tal d'activar l'apartat habilitat per adjuntar la documentació de l'oferta, cal resoldre el *captcha* (validació que no sigui un robot).

1.2. Presentació de la documentació de l'oferta

Quan s'ha verificat correctament, es permet incorporar els fitxers que constitueixen part de l'oferta.

El licitador podrà identificar dos apartats clarament diferenciats:

- **Documents de l'oferta signada:** apartat que permet adjuntar documents firmats amb firma electrònica i només en format PDF. (Es fa constar que per tal de poder presentar l'oferta és obligatori adjuntar, com a mínim, un fitxer en aquest apartat, és a dir un pdf signat).
- **Altra documentació:** apartat que permet adjuntar qualsevol tipus de fitxer o arxiu comprimit addicional. Aquesta documentació és opcional. La mida de cada fitxer a adjuntar ha de ser com a màxim de 400 Mb.

IMPORTANT: Per poder signar els documents de l'oferta cal utilitzar una eina que permeti signar documents en format PDF (Adobe Reader, <https://get.adobe.com/es/reader/>)

1.3. Presentació de l'oferta

Adjuntada, firmada i un cop validada la documentació, es permetrà accedir a l'apartat "*presentació de l'oferta*" espai del qual en resultarà, el justificant de presentació.

Per mitjà d'aquest tràmit, s'ha de confirmar que voleu presentar l'oferta (seleccionar el botó "Presentar") i, seguidament, us demanarà la vostra confirmació.

Finalitzat el procés de presentació de l'oferta, se us permetrà descarregar el justificant de la presentació (es recomana que deseu aquest document com a justificant de presentació de la vostra oferta).

Annex II

Plec de prescripcions tècniques

Plec de prescripcions tècniques per a contractar un sistema de gestió bibliotecària per a les universitats integrades i agregades al CSUC i a la Biblioteca de Catalunya

Sumari

1.	Introducció.....	3
1.1.	Descripció i components	3
1.1.1.	Catàleg col·lectiu de les Universitats de Catalunya (CCUC).....	3
1.1.2.	Dotze catàlegs locals.....	4
1.1.3.	Sistema de Gestió Bibliotecària Compartit (SGBC)	4
1.1.4.	Servei de préstec consorciat (PUC).....	5
1.1.5.	Magatzem cooperatiu (GEPA)	5
1.1.6.	Eines de descoberta	5
1.1.7.	Catàlegs d'autoritats	6
1.1.8.	Bibliografia nacional de Catalunya (BnC).....	6
1.1.9.	Catàleg Col·lectiu del Patrimoni Bibliogràfic de Catalunya	7
1.1.10.	Biblioteca Digital de Catalunya	7
1.1.11.	Repositoris digitals consorciats i locals.....	7
1.1.12.	Portals de les col·leccions especials	8
1.1.13.	Repositori d'imatges	8
1.2.	Evolució i necessitats de les biblioteques del CSUC	8
1.3.	Glossari.....	11
2.	Requeriments tècnics	13
A.	Arquitectura i requeriments generals.....	13
B.	Plataforma	15
C.	Catalogació i Autoritats	17
D.	Gestió d'exemplars i fons de publicacions en sèrie	18
E.	Préstec.....	19
F.	Usuaris.....	21
G.	Adquisicions	23
H.	Seriades.....	25
I.	Gestió de recursos electrònics	26
J.	Eina de descoberta	27
K.	GEPA.....	29
L.	Llistes de bibliografia	30
M.	Migració i formació.....	30
N.	Condicions d'execució del servei.....	31
O.	Qualitat del servei	33
P.	Model de relació i gestió per a la prestació dels serveis	36
	Annex 1: Institucions membres del CSUC a efectes d'aquest concurs	44
	Annex 2: Institucions que usen el Sistema de Gestió Bibliotecària Compartit (SGBC) ..	45
	Annex 3: Repositoris digitals	47
	Annex 4: Sistema d'autenticació.....	49
	Annex 5: Programari d'accés remot.....	50
	Annex 6: Volumetria dels catàlegs	51
	Annex 7: Dades de préstec.....	53

1. Introducció

1.1. Descripció i components

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

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

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

El CSUC està organitzat en àrees, una de les quals és l'Àrea d'Aprenentatge, Recerca i Ciència Oberta (ARCO). La Biblioteca de Catalunya és membre associat de l'àrea ARCO.

L'àrea ARCO és l'àrea del CSUC responsable de la proposta, disseny i execució de projectes que facilitin l'accés i la transparència quant als actors, al finançament, a les dades, als mètodes, als resultats, a les publicacions i a l'avaluació de la recerca, així com també del disseny i execució de projectes conjunts per millorar i potenciar la qualitat dels serveis bibliotecaris i la preservació i difusió de la informació.

Aquesta àrea és qui ha gestionat un dels principals objectius del CSUC dels darrers anys i pels propers anys: la implementació i manteniment d'un Sistema de Gestió Bibliotecària (SGB) per a les institucions del CSUC.

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

1.1.1. Catàleg col·lectiu de les Universitats de Catalunya (CCUC)

El Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya (CCUC) és un catàleg que inclou els fons bibliogràfics de tots els membres que hi participen. Aquests són: 11 institucions membres del CSUC, 7 membres associats i més de 60 biblioteques especialitzades (vegeu Annex 1: Institucions membres del CSUC a efectes d'aquest concurs).

El CCUC permet buscar, trobar i accedir als fons que estan físicament a totes les biblioteques participants i als seus fons electrònics, sense la necessitat de catalogar aquests darrers. Per evitar duplicats i poder unificar les dades més fàcilment, totes les institucions realitzen la catalogació en el CCUC, a través dels catàlegs propis (institucions llistades en el annexos 1 i 2), o a través d'una instància compartida de catalogació. Aquestes darreres tenen a la seva disposició una eina per copiar el registre catalogat al seu sistema local.

El CCUC és, doncs:

- Un gran portal que dona visibilitat i difon els fons de totes les biblioteques que hi participen.
- Una eina d'unificació i estandardització de les dades.
- Una eina dinàmica on periòdicament s'hi integren noves institucions, els registres de les quals passen a formar-ne part després de passar per un rigorós sistema de qualitat i de control de duplicats.
- Una catàleg on s'hi cataloguen registres bibliogràfics i d'autoritat. Per això s'han de seguir unes pautes de catalogació (vegeu: <https://pautes.csuc.cat>) establertes i consensuades per les institucions consorciades.
- Un sistema que permet i obliga a crear un registre bibliogràfic únic, compartit automàticament amb les institucions membres i associades del CSUC.
- Una eina que permet i incentiva la catalogació per còpia.
- Una eina que permet la creació d'interfícies de descoberta per a algunes institucions col·laboradores.
- Una eina per mostrar en una interfície de descoberta el catàleg de Patrimoni Bibliogràfic de Catalunya.
- Un punt d'accés que facilita la realització de peticions de préstec interbibliotecari entre totes les institucions que hi participen.

1.1.2. Dotze catàlegs locals

L'actual arquitectura, a més del CCUC, inclou 12 catàlegs locals. Tots ells hostatjats al núvol i amb la capacitat d'intercanviar informació entre ells segons la configuració:

- Universitat de Barcelona (UB)
- Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)
- Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)
- Universitat Pompeu Fabra (UPF)
- Universitat de Girona (UdG)
- Universitat de Lleida (UdL)
- Universitat Rovira i Virgili (URV)
- Universitat Oberta de Catalunya (UOC)
- Universitat Ramon Llull (URL)
- Universitat de Vic - Universitat Central de Catalunya (UVic-UCC)
- Biblioteca de Catalunya (BC)
- Magatzem cooperatiu (GEPA)

A través dels catàlegs locals, les institucions cataloguen els registres al CCUC i hi afegixen els registres d'exemplar i de fons de les publicacions en sèrie, s'hi fa la gestió del préstec i de reserves, el control de les publicacions en sèrie, les adquisicions, els recursos electrònics locals, la gestió de bibliografia recomanada, etc.

Vegeu els annexos 6 i 7 per a les dades volumètriques i de préstec de cada institució.

1.1.3. Sistema de Gestió Bibliotecària Compartit (SGBC)

Enlloc d'usar un SGB independent per a la gestió de la seva biblioteca, algunes institucions, fan servir una instància compartida de l'actual programari. Això és el que s'anomena Sistema de Gestió Bibliotecària Compartit. Els avantatges d'usar el SGBC són de caire econòmic (despeses compartides), però també d'eficiència en la gestió, d'estalvi de manteniment de sistemes locals, etc.; per contra els inconvenients són la menor adaptació del producte a les

necessitats locals. La configuració inicial i el manteniment del SGBC es fa des de les oficines del CSUC.

En aquests moments, les institucions que usen el SGBC són les relacionades a l'Annex

2: Instància compartida de catalogació al CCUC

Existeix una instància de catalogació compartida, per totes les biblioteques especialitzades integrades al CCUC, que facilita:

- La catalogació dins el CCUC
- La còpia i transferència dels registres catalogats al seu catàleg local.
- La consulta única dels registres d'autoritats de Catalunya (CANTIC, LEMAC, THUB, etc.)
- La catalogació per còpia de fonts externes.

1.1.4. Servei de préstec consorciat (PUC)

Des de finals del 2011 el CSUC té implementat un servei de préstec consorciat (PUC) que permet que l'usuari demani en préstec materials d'altres biblioteques del CSUC, sense intermediació dels serveis de Préstec interbibliotecari. És un servei gratuït i està obert a la comunitat universitària i de recerca del CSUC. Actualment funciona a través de Rapido, el programari de gestió integral del préstec interbibliotecari de Clarivate, que proveeix tant de documents físics de les institucions del CSUC com de documents electrònics o digitalitzats d'institucions que formen part del CSUC, de biblioteques europees i d'arreu del món.

Les peticions es poden realitzar des de l'eina de descoberta de cada institució o bé presencialment a la biblioteca on es troben dipositats els documents (préstec in situ).

1.1.5. Magatzem cooperatiu (GEPA)

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

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

El GEPA s'adreça a totes les biblioteques membres del CSUC, a més d'altres que siguin aprovades pels òrgans gestors. Actualment, el control dels seus exemplars i fons de les revistes es gestiona mitjançant una instància pròpia dins el SGB actual, i la seva accessibilitat es garanteix a través dels serveis de PUC i de còpies digitalitzades mitjançant la integració de les plataformes de resource sharing Rapido i RapidILL, complint així l'objectiu de preservar i compartir eficientment els documents de baix ús.

1.1.6. Eines de descoberta

La majoria d'institucions tenen integrada com a funcionalitat bàsica de cerca del seu catàleg, una eina de descoberta. Aquesta eina permet buscar els recursos físics de la biblioteca

(típicament llibres i revistes) i recursos electrònics (típicament repositoris, bases de dades i altres recursos subscrits) que formen part de la col·lecció de les biblioteques.

Per donar aquest servei a l'usuari, actualment totes les institucions del CSUC, que tenen ALMA com a catàleg propi, usen el producte PrimoVE com a interfície de descoberta, el qual connecta directament amb l'Índex Central de Descoberta (CDI), que és un índex central i unificat de material acadèmic d'abast mundial.

1.1.7. Catàlegs d'autoritats

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

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

2. La LEMAC, per a les matèries.

La Llista d'encapçalaments de matèria en català (LEMAC), que es realitza en el CCUC, és un llenguatge controlat emprat per a la catalogació temàtica o indexació dels documents. <https://dades.bnc.cat/autoritats/lemac>

3. El Thesaurus de la UB, per als descriptors de la UB

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

4. TGFC: per els termes de gènere i forma

La llista d'encapçalaments de termes de gènere i forma, que es realitza en el CCUC, és un llenguatge controlat emprat per l'assignació de termes de gènere i forma dels documents. <https://dades.bnc.cat/autoritats/tgfc/>

5. CCUCMAT: per a les matèries no LEMAC

En migrar al sistema actual totes les institucions del CSUC van deixar de fer control d'autoritats localment per passar a fer-lo consorciadament des del CCUC. Tots els registres d'autoritat corresponents a encapçalaments de matèries que no s'han considerat de suficient complexitat com per estar en el vocabulari LEMAC, estan actualment en aquest vocabulari. Amb els anys s'anirà buidant, ja que els seus registres s'aniran modificant o fusionant amb termes LEMAC.

1.1.8. Bibliografia nacional de Catalunya (BnC)

La Bibliografia nacional de Catalunya (BnC) té la missió de recollir el conjunt de registres autoritzats de la producció editorial del país, d'acord amb les normes internacionals. La Biblioteca de Catalunya és qui elabora la Bibliografia nacional de Catalunya (BnC) i és la responsable que aquests registres perdurin en el temps com a registres fiables. Actualment la

BnC està inclosa al catàleg local de la BC i al CCUC. Per fer-la visible, l'usuari té a la seva disposició una eina de descoberta que indexa aquest contingut.

1.1.9. Catàleg Col·lectiu del Patrimoni Bibliogràfic de Catalunya

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

1.1.10. Biblioteca Digital de Catalunya

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

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

- 24.209 revistes electròniques
- 185.327 llibres electrònics
- 26 bases de dades

Aquests recursos electrònics són seleccionats segons uns criteris d'interès comú, que inclouen tant aspectes de millora en l'accés com en les condicions econòmiques, suposant un cost total per a l'accés 2025 d'aproximadament 9.400.000€.

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

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

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

1.1.11. Repositoris digitals consorciats i locals

El CSUC gestiona diversos repositoris digitals, cooperatius i en accés obert, que donen més visibilitat als documents indexats i faciliten una major difusió de l'activitat acadèmica i de recerca produïda a Catalunya. Aquests repositoris són recol·lectats per l'SGB i el seu contingut és cercable des de les eines de descoberta:

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

A més, la majoria d'institucions consorciades gestionen també diverses bases de dades i repositoris digitals locals (vegeu Annex 3: Repositoris digitals).

1.1.12. Portals de les col·leccions especials

Son portals creats, configurats i totalment integrats dins els propis SGB, que fan referència a aquelles col·leccions de materials únics, valuosos i irrepetibles, des de manuscrits i llibres rars a fons personals i fons d'arxiu. Aquestes inclouen materials de tota mena com fotografies, dibuixos, cartes, cartells, fullets, mapes, partitures, revistes, etc. Cada institució és totalment autònoma alhora de crear-los. En son exemples :

- <http://colleccionsespecials.csuc.cat/>
- https://cercabib.ub.edu/discovery/collectionDiscovery?vid=34CSUC_UB:VU1
- https://cercatot.udl.cat/discovery/collectionDiscovery?vid=34CSUC_UDL:UDL

1.1.13. Repositori d'imatges

És un repositori que permet incloure-hi imatges de cobertes de documents i després mostrar-les en les eines de descoberta. A més d'aquestes imatges, algunes institucions del CSUC tenen contractat el servei d'imatges i altres continguts (resum, informació sobre l'autor, ressenyes, etc.) de Syndetics, que es mostren a l'eina de descoberta.

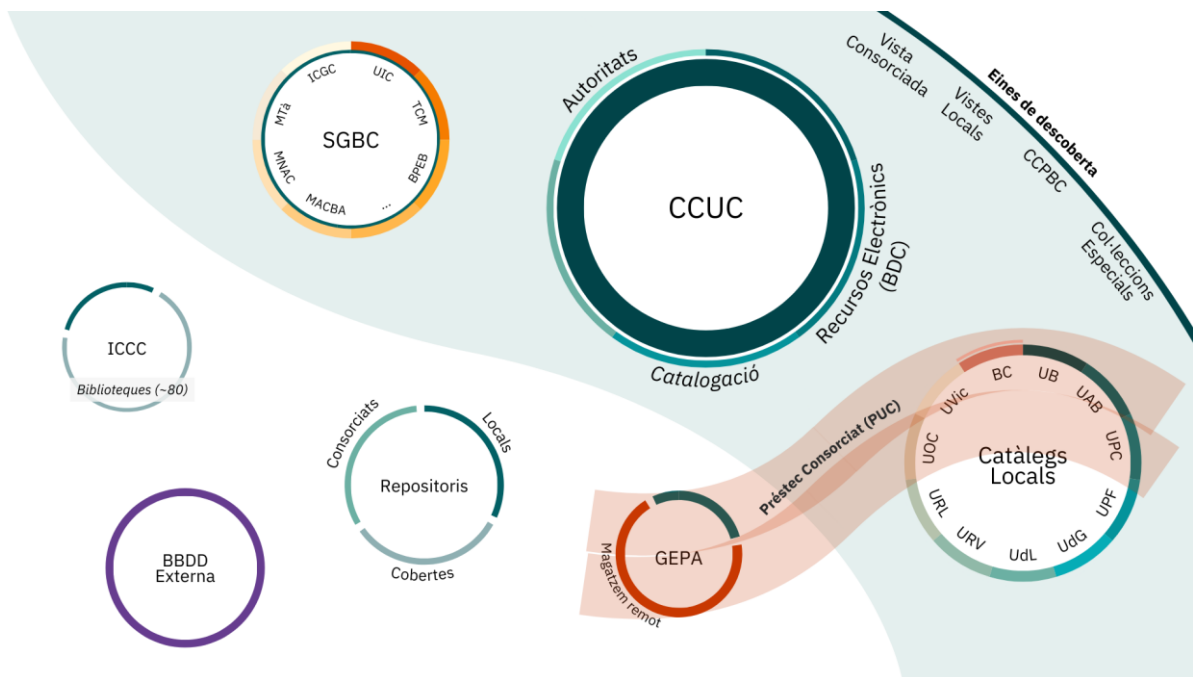
1.2. Evolució i necessitats de les biblioteques del CSUC

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

1. Aquesta plataforma ha d'oferir:
 - a. Com a funcionalitats bàsiques imprescindibles:
 - catalogació

- cerca i recuperació integrada de tots els recursos adquirits i subscrits per les institucions, tant a nivell local com consorciat
 - préstec de tot tipus de recursos i gestió d'usuaris
 - préstec consorciat
 - gestió de les adquisicions i subscripcions de tot tipus de documents
 - administració i configuració del sistema
 - exportació i importació de dades, i interrelació amb sistemes externs
 - eina de descoberta
 - accés a una base de dades de coneixement per a la gestió dels recursos electrònics
 - gestió de llicències dels recursos electrònics
 - gestor d'enllaços amb link resolver
 - gestió de la bibliografia recomanada, integrable amb el LMS de cada institució
 - reserva d'espais i dispositius
 - estadístiques
- b. una arquitectura adaptada a les necessitats actuals del CSUC i de les institucions participants:
- Un SGB independent més una eina de descoberta per a cadascuna de les 11 institucions que conformen el CSUC i per al Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya (CCUC) i pel GEPA
 - Una solució per gestionar el servei de "Sistema de Gestió Bibliotecària Compartit" actualment ofert a algunes institucions.
 - Una solució per a les institucions col·laboradores que usen el CCUC (ICCC - Instància de Catalogació Centralitzada Compartida)
 - un sistema per a la gestió del PUC i de GEPA
2. L'accés al sistema de gestió ha de ser exclusivament per mitjà d'un navegador web, compatible amb diferents sistemes operatius i amb els principals navegadors del mercat. Aquest accés ha de permetre la recurrència de tot el personal de cada institució sense restriccions en el número d'accessos ni en les funcionalitats disponibles. Ha de tenir un disseny modern, personalitzable i adaptatiu (*responsive*) de manera nativa.
 3. Arquitectura en el núvol i multitenència, segons model SaaS que garanteixi l'actualització de noves versions i millores de manera única per a totes les instal·lacions
 4. Sistema acabat, amb fiabilitat contrastada i demostrable amb implementacions en altres consorcis acadèmics, amb tots els seus mòduls testejats en el moment de l'avaluació.
 5. Una gestió de recursos electrònics integral des del mateix entorn de treball que la gestió dels recursos físics, i que englobi: la contractació (local i consorciada), l'activació, el manteniment de títols i enllaços, la difusió mitjançant l'eina de descoberta, la gestió de les llicències, la gestió econòmica i la gestió i recol·lecció

- d'estadístiques d'ús de recursos electrònics a través dels estàndards COUNTER i SUSHI.
6. Una eina de descoberta de qualitat inclosa amb la plataforma de gestió sense necessitat d'integracions addicionals, que permeti la gestió global de tots els recursos d'informació des d'un únic punt i de manera integrada amb la resta de processos de gestió de la col·lecció.
 - a. L'accés i el descobriment dels nostres continguts de manera acurada i rellevant, com a resultat de la gestió integrada dels fons impresos i electrònics. i Que permeti la deduplicació de títols provinents de diferents fonts. I la visualització prioritària dels recursos propis de la institució.
 - b. La indexació de qualitat dels repositoris institucionals, els recursos electrònics subscrits i les col·leccions d'accés obert que la biblioteca seleccioni.
 - c. La cerca al catàleg mundial Worldcat.
 - d. Un espai personal pels usuaris que permeti, de manera global, la gestió i ús de tots els serveis i recursos de la biblioteca (El meu compte)
 - e. La integració i gestió fàcil del Préstec consorciat (PUC)
 7. Una plataforma que funcioni en un entorn consorciat i permeti la reutilització de dades en sentit ampli per augmentar l'eficàcia dels processos tècnics, l'estalvi de costos i proporcioni dades d'anàlisi de les col·leccions per a la presa de decisions. Per això ha de comptar de manera integrada:
 - a. Permetre la gestió del Catàleg Col·lectiu CCUC en ús compartit sobre un registre bibliogràfic únic entre els integrants del sistema.
 - b. Una base de dades col·lectiva generada tant per les biblioteques participants com proveïdors, que permeti compartir i reutilitzar el màxim de tipus de contingut (metadades, llicències, proveïdors, etc.)
 - c. Una eina potent d'anàlisi i avaluació de les dades d'ús de les col·leccions
 - d. Préstec consorciat PUC
 - e. Gestió consorciada del Magatzem GEPA
 8. El sistema ha de ser compatible de manera nativa amb diferents sistemes SSO (Single Sign On) i estàndards habituals en els sistemes d'autenticació de les institucions com són CAS, SAML2, Shibboleth, Oauth. També ha de ser compatible amb els principals estàndards internacionals per al món bibliotecari, com a mínim, MARC21, Z39.50, UNICODE, RDA, RDF, Dublin Core, SQL, EDIFACT, SIP2, RFID i OAI-PMH.
 9. El sistema ha de permetre la configuració de diferents índexs tant a nivell consorciat com local. Al mateix temps, els índexs de matèries i de classificació han de garantir el correcte funcionament i ordenació de diferents sistemes d'àmbit internacional (LCSH, Thesaurus, LCC, CDU)
 10. Ha de permetre la gestió de diferents catàlegs d'autoritats, i mecanismes de validació i control automàtic d'autoritats.
 11. Ha de permetre l'accés al contingut del sistema per poder realitzar canvis globals, a través de mòduls d'administració de l'eina i via APIs per desenvolupaments ad-hoc.
 12. El sistema haurà d'integrar capacitats avançades basades en intel·ligència artificial que permetin millorar l'eficiència dels processos i l'experiència dels usuaris.



1.3. Glossari

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

Sistema de Gestió de Biblioteques (SGB). És el conjunt de programes i serveis que permeten gestionar de forma integral una biblioteca o un conjunt de biblioteques. Les funcions principals d'un sistema de gestió són: permetre catalogar i gestionar el catàleg, deixar documents en préstec i gestionar usuaris, gestionar les adquisicions de tot tipus de documents (ERM), gestionar enllaços, exportar i importar dades i relacionar-se amb sistemes externs. A més, ha de permetre a l'usuari buscar de forma integrada a tots els recursos catalogats o indexats per aquest SGB (aquesta funcionalitat s'anomena habitualment Eina de descoberta o Discovery Tool).

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

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

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

Usuaris. Són les persones que usen alguna part, producte o servei del SGB i que no formen part del personal o staff. Poden ser persones afiliades a la institució (per exemple, estudiants

d'una universitat o lectors de la Biblioteca de Catalunya) o no (per exemple, qualsevol persona que accedeixi als recursos que el SGB permet consultar de forma pública).

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

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

Instància de Catalogació Centralitzada Compartida (ICCC). Programa que permet a les institucions col·laboradores del CCUC catalogar dins el catàleg col·lectiu.

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

BBDD Externa. És un índex unificat i centralitzat, per a materials acadèmics, a nivell global.

Sistema de Gestió Bibliotecària Compartit (SGBC). És un servei de gestió de biblioteques que usa el CCUC com a SGB amb el suport de l'Àrea d'Aprenentatge, Recerca i Ciència Oberta (ARCO) del CSUC. En aquests moments, les institucions que usen el SGBC són les relacionades a l'Annex 2: Institucions que usen el Sistema de Gestió Bibliotecària Compartit (SGBC).

2. Requeriments tècnics

A. Arquitectura i requeriments generals

Requeriments
A.1. Una plataforma de serveis bibliotecaris (LSP) independent per les institucions que conformen el CSUC i per al Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya (CCUC).
A.2. Una arquitectura en el núvol i multitenència, segons model SaaS, que garanteixi l'actualització de noves versions i millores de manera simultània, planificada i transparent per a totes les instal·lacions, realitzades per l'empresa dins del contracte de manteniment. Aquesta arquitectura no ha de representar cap cost addicional i ha de permetre la seva ampliació, de forma flexible, segons les necessitats de servei de cada moment. Ha d'estar d'acord amb la legislació de la Unió Europea i ha de garantir el control, la seguretat i la confidencialitat de les dades i arxius.
A.3. La plataforma i la configuració de la seva arquitectura ha de permetre el funcionament en un entorn consorciat, pel que fa a compartir i reutilitzar dades per augmentar l'eficàcia i l'estalvi en els processos tècnics, com per oferir els serveis consorciats existents en l'actualitat (catalogació, préstec consorciat PUC, gestió d'un magatzem de baix ús consorciat GEPA i la gestió de recursos electrònics consorciats) i d'altres que es puguin plantejar en el futur.
A.4. L'oferta ha de consistir en un sistema totalment desenvolupat, amb tots els seus mòduls en funcionament en el moment de la presentació de l'oferta, i amb fiabilitat contrastada per implementacions en consorcis acadèmics. En funcionament al 100% almenys des de fa 4 any en 3 consorcis europeus similars L'empresa facilitarà referències sobre instal·lacions realitzades en institucions similars.
A.5. Tantes eines de descoberta com cada una de les institucions membres necessiti, també pel CCUC i pel GEPA, i la possibilitat de configurar visualitzacions separades segons les necessitats de les institucions,
A.6. El CCUC ha de poder continuar funcionant com a catàleg col·lectiu. Això implica: • Que la catalogació s'ha de realitzar al catàleg col·lectiu CCUC, amb l'existència d'un registre bibliogràfic únic, que sigui visible des dels catàlegs locals des d'on s'han de poder incorporar i gestionar els camps locals necessaris, registres de fons i d'exemplars • Que els registres creats i emmagatzemats dins el sistema han de pertànyer a les institucions integrants. • Que excepcionalment, ha de poder permetre la creació de registres només en els catàlegs locals a criteri de les institucions per tipologies especials (comandes d'adquisicions, espais i equipaments, etc.). • Que ha de poder gestionar els diferents catàlegs d'autoritats de manera consorciada. • Que han de poder conviure diferents sistemes d'indexació de matèries (LEMAC-LCSH i THUB) i de classificació (CDU, LCC...).

A.7. Ha d'incloure un sistema de Préstec consorciat PUC, fàcil i àgil, que permeti, sense intermediació dels serveis de préstec interbibliotecari, que l'usuari demani en préstec documents originals i còpies entre les institucions del CSUC.
A.8. Ha d'incloure una solució integrada en el sistema per gestionar el magatzem cooperatiu GEPA, de forma col·laborativa entre totes les institucions participants i amb integració en el préstec consorciat PUC.
A.9. Ha d'incloure una solució per gestionar els serveis del "Sistema de Gestió Bibliotecària Compartit (SGBC)" actualment ofert a diverses institucions. El sistema ha de : • Permetre la catalogació completa. • Oferir una eina de descoberta individual per a cada institució que mostri només els seus fons. • Permetre la gestió de revistes i exemplars, regles de préstec i usuaris de manera individualitzada per a cada una de les institucions que participen del servei.
A.10. Ha de permetre un alt grau d'independència en la personalització i configuració del sistema i ha de permetre visualitzar, en l'entorn de treball intern de cada institució, només els seus registres bibliogràfics, exemplars, fons, recursos electrònics, usuaris, etc. amb els seus camps locals.
A.11. Ha de permetre, en qualsevol moment, que qualsevol institució de manera autònoma, pugui recuperar o exportar la totalitat o una part de la seva base de dades, en formats estàndards oberts. També ha de permetre la total portabilitat en finalitzar la relació amb el proveïdor, per facilitar la migració completa de les dades a un altre sistema.
A.12. La plataforma ha de disposar d'un entorn de proves on es pugui executar els processos de càrrega de dades, de consulta, de préstec de documents, d'adquisicions i els relacionats amb la gestió de recursos electrònics amb alguns registres: altes, baixes i modificacions així com la funcionalitat del gestor d'enllaços. Aquest entorn també ha de permetre la possibilitat de fer canvis en l'eina de descoberta
A.13. L'empresa ha de detallar clarament els elements inclosos en el servei i s'explicitarà qualsevol component o utilitat disponibles que pugui suposar un cost addicional, així com les mètriques de cost aplicables en aquests casos.
A.14. Tant la plataforma de gestió com l'eina de descoberta han de complir amb les pautes d'accessibilitat al contingut web WCAG 2.1, amb nivells de conformitat A i AA
A.15. El licitador ha de proporcionar un informe VPAT (Voluntary Product Accessibility Template) actualitzat per a cadascun dels productes oferts, detallant el grau de compliment de cada criteri d'accessibilitat.
A.16. El programari ha de ser totalment compatible amb els lectors de pantalla, com ara JAWS, NVDA i VoiceOver, assegurant que tots els elements de la interfície estiguin correctament etiquetats (atributs ARIA) per a una navegació no visual.
A.17. Totes les operacions i funcionalitats del sistema, tant per al personal bibliotecari com per als usuaris finals, han de ser accessibles mitjançant l'ús exclusiu del teclat, sense requerir l'ús d'un ratolí o punter.

B. Plataforma

Requeriments
B.1. Ha de ser una plataforma de serveis bibliotecaris o LSP (Library Services Platforms), flexible, col·laborativa i moderna, amb capacitat d'innovació i millora segons les tendències i estàndards actuals i futurs del món bibliotecari. La plataforma ha d'oferir: 1. Tots els mòduls tradicionals (catalogació, préstec, adquisicions, seriades, administració, estadístiques, etc.) 2. Un gestor de recursos electrònics integrat amb el suport d'una knowledge base pròpia, desenvolupada i mantinguda per l'empresa que integri tots els recursos als que es té accés. 3. Una eina de descoberta 4. Un sistema de gestió de la bibliografia recomanada integrat 5. Un sistema que permeti les reserves d'espais i equipaments segons calendari.
B.2. Ha d'incloure un mòdul per a la gestió de recursos electrònics, totalment integrat en la plataforma, que permeti la gestió global dels mateixos: la contractació (local i consorciada), l'activació, el manteniment de títols i enllaços, la difusió mitjançant l'eina de descoberta la gestió de les llicències i la gestió econòmica.
B.3. Ha d'incorporar una eina de descoberta capaç d'indexar conjuntament el catàleg, els recursos electrònics contractats, els recursos electrònics d'accés lliure, i els repositoris digitals propis i consorciats recollits a l'Annex 3: Repositoris digitals.
B.4. Ha d'oferir opcions de cerca des de qualsevol punt del sistema, per als principals camps dels registres, inclosos els camps locals definits per les institucions.
B.5. Ha de tenir la capacitat de gestionar i configurar diferents nivells de seguretat en l'accés a les dades i en les funcionalitats del sistema per a cada institució, mitjançant una estructura de permisos i rols per institució i grup d'usuaris, que garanteixi l'acompliment de la legislació vigent en matèria de confidencialitat i seguretat.
B.6. Ha de permetre la integració amb sistemes d'identificació web (Single Sign On) mitjançant protocols estàndards, almenys SAML 2.0 (Perfil WebSSO) i/o CAS recollits a l'Annex 4: Sistema d'autenticació.
B.7. Ha de ser compatible amb els principals estàndards internacionals per al món bibliotecari, com a mínim, MARC21, Z39.50, UNICODE, RDA, RDF, Dublin Core, EDIFACT, SIP2, OAI-PMH, RFID.
B.8. L'accés a la plataforma de gestió ha de ser exclusivament a través de navegador web, compatible amb diferents sistemes operatius (almenys Windows, Mac OS i Linux) i amb els navegadors Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox i Safari, com a mínim en les seves tres últimes versions validades i ha de tenir un disseny adaptatiu (responsive). Aquest accés ha de permetre l'accés simultani de tot el personal sense restriccions en el número d'accessos ni en les funcionalitats disponibles.
B.9. Ha de ser configurable i adaptable a les necessitats del personal amb deficiències visuals.

B.10. Ha d'oferir, dins de l'oferta, l'accés a les dades a través d'API i Web services amb capacitat d'intercanvi bidireccional (lectura/escriptura), com a mínim de: • Les dades d'usuari • Dels registres bibliogràfics, exemplars i fons • Dels registres d'autoritats • De la consulta, creació i renovació de préstecs • De la consulta i cancel·lació de reserves. • De paràmetres de configuració del sistema i de creació de conjunts de dades.
B.11. Ha de permetre la càrrega massiva de registres bibliogràfics, d'exemplars, de fons i d'usuaris, de manera autònoma i personalitzable.
B.12. Ha de permetre l'eliminació de tot tipus de registre de manera definitiva, per lots o de manera individual (eliminació de duplicats, desafectacions, etc.).
B.13. Ha de disposar d'un control de duplicats, aplicable a la creació manual i als processos de càrrega massiva de registres, i ha de contemplar, com a mínim, els registres bibliogràfics, d'autoritat, d'usuaris i d'exemplars.
B.14. Ha de disposar d'un sistema d'automatització de tasques configurable i programable en el temps, per exemple un dia concret del mes, un dia de la setmana, etc.
B.15. Ha de permetre la generació de macros i plantilles predefinides altament configurables per a tot tipus de registres, documents i notificacions a usuaris i proveïdors.
B.16. Ha d'incorporar una eina de modificacions massives, basades en conjunts i regles definides per la biblioteca, que permeti actuar a les institucions de manera autònoma sobre la col·lecció per lots de registres, amb actualització immediata i, com a mínim, sobre els registres bibliogràfics, d'autoritat, d'exemplar, de fons de publicacions periòdiques, usuaris i comandes.
B.17. Ha d'incorporar una eina d'anàlisi estadística i obtenció d'informes que doni suport a la presa de decisions. Aquesta eina ha de permetre l'obtenció d'una àmplia varietat de dades estadístiques, sobre el sistema i sobre l'eina de descoberta, respecte de la volumetria així com de les transaccions realitzades al sistema, internament i per part dels usuaris (préstec, reserves, consultes i visites...). Ha de ser possible disposar d'informes basats en etiquetes MARC. Els informes han de ser exportables en formats estàndards per permetre un tractament posterior, i personalitzables respecte del nivell de les dades (institució, biblioteca, secció) i per tipologies de dades. També, ha de ser possible compartir-los amb la comunitat no només catalana si no internacional.
B.18. Ha de permetre guardar cerques i perfils d'exportació de registres per a estalviar feines repetitives.
B.19. Ha de permetre la parametrització de les funcionalitats implementades segons les especificacions de l'usuari administrador sense intervenció del proveïdor.
B.20. Ha de permetre la implementació d'un sistema d'accés remot als recursos electrònics, configurable de manera independent per a cada institució, i compatible amb els sistemes descrits a Annex 5: Programari d'accés remot.
B.21. Ha de tenir un identificador únic per cada registre que permeti ser enllaçat a motors de cerca externs a través d'URL estables.

B.22. Ha de ser una plataforma multilingüe on, com a mínim, ha de poder-se escollir el català, l'anglès i el castellà com a idiomes de funcionament..

C. Catalogació i Autoritats

Requeriments
C.1. Ha de permetre la catalogació compartida a partir de l'existència d'un sol registre bibliogràfic, i amb un lligam estable amb els camps i dades locals que permeti l'estalvi de costos en la catalogació.
C.2. Ha de suportar la catalogació de tot tipus de documents (inclosos material no llibre, recursos electrònics, etc.) i objectes seguint els estàndards internacionals de catalogació (FRBR, AACR2, RDA, Dublin Core) i el format MARC21 d'autoritats, bibliogràfic i hòldings, per tot tipus de documents. Ha de preveure incorporar futurs formats i estàndards (BIBFRAME).
C.3. Ha de disposar del protocol z39.50 que permeti la consulta simultània a diversos servidors, i la importació i exportació gratuïta de registres bibliogràfics en format MARC21, com a mínim, de manera compatible amb la norma ISO 2709 (intercanvi d'informació en suport magnètic).
C.4. Ha de permetre emmagatzemar i visualitzar símbols diacrítics segons el format Unicode.
C.5. Ha de permetre la transferència de registres associats d'un registre bibliogràfic a un altre (exemplars, fons, comandes, etc.).
C.6. Han de poder conviure, en un mateix registre bibliogràfic, diferents sistemes d'indexació de matèries i s'han de poder gestionar alhora diversos índexs de matèries basats en: - La llista de matèries basada en la LEMAC de la BC i la LCSH amb la traducció dels termes al català, que usen totes les biblioteques del CCUC excepte la UB. - El Thesaurus de la Universitat de Barcelona que només usa la UB
C.7. Ha de permetre l'enriquiment dels registres bibliogràfics amb imatges o altres continguts provinents de sistemes externs, així com enllaços a pàgines web i visualitzar-los en l'eina de descoberta
C.8. Ha de permetre la recuperació de la informació enregistrada en els camps configurats per a cada tipus de registre des de qualsevol punt del sistema. Aquesta recuperació ha d'incloure els camps bibliogràfics bàsics i altres com els camps locals, la data d'alta i modificació, la localització, topogràfic, codi de barres.
C.9. Ha de permetre la definició d'un ampli ventall d'índexs, configurables i personalitzables per cada institució i sobre camps locals.
C.10. Ha de permetre la definició i generació d'informes d'activitat de catalogació dels diferents usuaris del sistema.

C.11. Pel que fa a la gestió d'autoritats, ha de disposar d'un sistema de validació que detecti, com a mínim, encapçalaments erronis, entrades duplicades i un sistema de validació immediat relacionat amb la inclusió del format MARC21.
C.12. Durant el procés de catalogació, ha de permetre la consulta des dels índexos als diferents catàlegs d'autoritats per a poder capturar entrades ja existents i evitar així la creació d'entrades duplicades.
C.13. Ha de permetre la gestió de les autoritats de diferents vocabularis controlats i catàlegs d'autoritats d'ús actualment en el consorci (CANTIC, LEMAC, Thesaurus UB, LENOTI) i altres que es puguin crear en el futur. Aquesta gestió ha d'estar restringida als membres del CSUC.
C.14. Ha de realitzar de manera automàtica l'actualització dels encapçalaments als registres bibliogràfics derivats dels canvis produïts en els registres d'autoritat.
C.15. Ha de permetre la importació de fitxers externs amb números de registres o codis de barres que permeti realitzar tasques de manteniment de manera global (inventari de fons, canvis massius, etc.)
C.16. Ha de disposar d'un sistema de validació i correcció d'enllaços o, en el seu defecte, de la possibilitat d'exportar aquests enllaços per validar-los en eines externes i així garantir la seva actualització i correcte funcionament, tant en bibliogràfics com en altres registres associats
C.17. Ha de permetre el correcte funcionament de les etiquetes d'enllaç previstes en el MARC21 (76X-78X) que garanteixi la vinculació entre registres

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

Requeriments
D.1. Ha de gestionar la col·lecció tant impresa com electrònica.
D.2. Ha de tenir eines per al control i revisió dels fons en temps real (inventari del fons, gestió de perduts, com a mínim). Aquestes eines han de: • permetre la càrrega de dades des de dispositius o fitxers. • Informar dels exemplars que estan prestats, dels que estan duplicats, dels que estan al prestatge i dels que falten.
D.3. Ha de proporcionar, per a cada registre d'exemplar o fons, informació rellevant com la localització, volum, topogràfic, tipus de préstec, estat de disponibilitat, informacions relatives al préstec, camps de notes (públiques i internes), assignant un número únic que identifiqui el registre.
D.4. Ha de disposar d'un espai per a comentaris interns i alertes en els registres d'exemplars i de fons.
D.5. Ha de permetre que un registre d'exemplar estigui lligat a més d'un registre bibliogràfic i que mostri clarament aquesta associació o alguna solució alternativa.
D.6. El sistema ha de garantir el manteniment i actual estructura de " <i>call number</i> " de cadascuna de les biblioteques, que vol dir que han de poder conèixer diferents sistemes de classificació, tant a nivell d'exemplar com de registre de fons.

D.7. Ha de permetre una gestió de circulació específica per als exemplars que formen part de la bibliografia recomanada.

E. Préstec

Requeriments
E.1. Ha de poder gestionar de forma independent el préstec local de cada institució amb els seus usuaris, documents i equipaments.
E.2. Ha de poder gestionar el préstec consorciat que permet als usuaris de les biblioteques de les institucions consorciades sol·licitar documents que es troben en altres biblioteques o endur-se'ls en préstec directament des d'aquelles biblioteques que participen del servei.
E.3. Ha de poder gestionar el préstec interbibliotecari.
E.4. Ha de permetre la gestió d'espais, dispositius i equipaments per hores i dies (préstec, renovacions i reserves) de manera integrada. La configuració ha de permetre fer reserves per a un dia i hora concret amb antelació.
E.5. Ha de permetre la gestió i control de la bibliografia recomanada o de curs.
E.6. Ha de permetre gestionar la sol·licitud, préstec i circulació de documents del magatzem GEPA.
E.7. Ha de permetre gestionar la sol·licitud i circulació de documents emmagatzemats als dipòsits d'accés restringit de les institucions.
E.8. Ha d'incloure totes les funcions estàndard del préstec (préstecs, devolucions, renovacions, reserves, avisos, reclamacions, sancions i circulació entre biblioteques).
E.9. Ha de proporcionar una informació de l'exemplar completa: - Dades bibliogràfiques identificatives i configurables per cada institució - Situació/estat respecte a la disponibilitat - Dades associades al préstec, si s'escau (usuari, data de préstec, devolució i dades d'ús de l'exemplar) - En cas de tenir reserves, mostrar la llista d'usuaris en espera sobre exemplar o bibliogràfic
E.10. Ha de proporcionar aquesta informació de l'usuari: - Dades personals identificatives descrites en l'apartat d'Usuaris - Situació/estat respecte a la circulació: exemplars prestats, terminis, sancions, reserves pendents, exemplars a recollir
E.11. Ha de permetre accedir al registre d'usuari a partir de diversos camps, com a mínim: - Cognoms - Identificadors interns de la institució - NIF o equivalent - Codi de barres
E.12. Ha de permetre un sistema de regles de préstec flexible. Com a mínim : Períodes especials de préstec i devolució

• Diferents paràmetres en funció dels tipus de documents, els grups d'usuaris, el calendari i la localització del document • La parametrització de regles de préstec diferents a nivell local i consorciat • Que dins de cada institució es puguin definir diferents parametritzacions segons localitzacions • Que el punt de recollida i devolució dels documents sigui parametritzable per les institucions segons si el préstec és local o consorciat.
E.13. Ha de permetre en qualsevol moment i de forma immediata canvis en la parametrització. Com a mínim sobre el calendari, regles de préstec, reserves, situació de l'usuari i de l'exemplar, localitzacions, i que l'efecte sobre el sistema sigui en temps real.
E.14. Ha de permetre definir límits de préstecs i reserves, tant a nivell de cada institució com a nivell consorciat segons: • Tipus d'usuari • Tipus d'exemplar • Total de préstecs per institució • Total de préstecs a nivell consorciat
E.15. Ha de permetre la definició de les prioritats de préstec pels usuaris en funció de la biblioteca o institució, aplicable al nivell local o consorciat
E.16. Ha de permetre obtenir llistes de circulació i estat dels documents (reserves, perduts, etc.).
E.17. Ha de permetre programar el calendari i l'horari del servei amb antelació i segons institució, biblioteca o grups de biblioteques.
E.18. El calendari i horari del sistema han de ser adaptables a la nostra realitat cultural (setmanes començant en dilluns, dies de 24 hores i no AM/PM).
E.19. Ha de disposar d'un sistema d'avís i notificacions als usuaris sobre l'estat dels seus préstecs, propers venciments, reserves i retards, com a mínim per correu electrònic. Ha de ser personalitzable per institució i multilingüe.
E.20. Ha de permetre que l'usuari iniciï les reserves de préstec (de documents, equipaments i espais) sense intervenció del personal i també renovar autònomament els préstecs i cancel·lar reserves tant pels préstecs locals com consorciats.
E.21. Ha de permetre definir una política de sancions (per document i retard i/o per acumulació de retards) tant a nivell de cada institució com consorciat. Ha de permetre sancions no econòmiques.
E.22. Ha de permetre la gestió de sancions a través d'un sistema de bloqueig del servei de préstec: • El temps d'inhabilitació per a préstec, renovació i reserves s'ha de poder parametritzar • El sistema calcularà automàticament el període d'inhabilitació • El sistema ha de permetre al personal actuar sobre les sancions • El sistema ha de permetre un històric, tant de les sancions, com de les cancel·lacions (que reculli data, hora, tipus de sanció)
E.23. Ha de permetre la configuració d'un cicle de reclamacions automàtiques dels préstecs.

E.24. Ha de permetre llistar els préstecs vençuts i per diferents valors: • per tipus d'usuaris • per localitzacions i institucions • per data de venciment de préstec
E.24. Ha de permetre que la data de finalització del bloqueig aparegui al registre de l'usuari ("el meu compte").
E.25. Ha de permetre que l'usuari pugui visualitzar el seu historial de préstec (tant de préstec local com consorciat).
E.26. Ha de permetre la modalitat de préstec a domicili.
E.27. Ha de permetre saber en tot moment l'estat dels documents i la seva ubicació tant dins la pròpia institució com a nivell de consorci.
E.28. Ha de ser interoperable amb les màquines d'autopréstec actuals, arcs antifurts i altres dispositius amb tecnologia RFID2. Permetre'n l'ampliació sense cost per tants dispositius com biblioteques té cada institució mentre duri el contracte.
E.29. Ha de permetre realitzar peticions, iniciades per l'usuari, de documents físics i/o electrònics tant a nivell del CSUC com a nivell internacional.
E.30. Ha de permetre gestionar sol·licituds de documents iniciades tant per institucions del CSUC com institucions internacionals.
E.31. El sistema ha de permetre operar dins de comunitats recíproques de préstec de documents físics i d'obtenció de documents electrònics. Així mateix, ha de permetre parametritzar temps i costos en ambdós casos.
E.32. El sistema ha d'incorporar un algoritme que identifiqui prestadors potencials i assigni sol·licituds per eficiència, equitat i rapidesa, amb detecció de fusos horaris i balanceig de càrrega per evitar sobrecarregar a les biblioteques.
E.33. El sistema ha de permetre alimentar i mantenir holdings per al préstec i obtenció de documents electrònics, mitjançant la recollecció (via OAI) i/o càrrega massiva en múltiples formats, amb visibilitat de l'estat de càrrega i ús d'aquests holdings per al "matching".
E.34. El sistema ha de permetre que l'usuari final iniciï la sol·licitud i accepti termes de copyright, amb seguiment d'estat de la seva petició des del seu compte d'usuari de la interfície de descoberta.

F. Usuaris

Requeriments
F.1. Ha de permetre accedir a les dades de cada usuari: • identificadors d'usuari • nom i cognoms

• filiació • tipus d'usuari • adreça postal • adreces electròniques • telèfons de contacte • camps de notes
F.2. Ha de permetre, com a mínim, tres identificadors d'usuaris: • NIF o equivalent • Codi de barres del carnet d'usuari • Codi intern propi de la institució
F.3. Ha de permetre el control i la gestió dels usuaris de la pròpia institució i també dels usuaris externs autoritzats.
F.4. Ha de permetre càrregues automàtiques d'usuaris (altes i modificacions) i sincronitzacions periòdiques amb la periodicitat que cada institució decideixi. Així mateix disposar de la possibilitat d'auto-registre.
F.5. Ha de poder-se integrar amb els LDAP corporatius de cada institució o amb el sistema, compatible amb SAML, que cada institució utilitzi per interrogar el servei de directori institucional (vegeu Annex 4: Sistema d'autenticació).
F.6. Ha de permetre el control de duplicats de registres d'usuaris, tant en la càrrega massiva de registres com en l'alta manual.
F.7. En el cas que el préstec consorciat necessiti accedir a les dades d'usuaris d'altres institucions, el sistema ha de permetre accedir-hi.
F.8. La gestió dels usuaris ha de ser totalment independent per a cada institució.
F.9. Ha de permetre parametritzar, segons el perfil del personal, les dades dels usuaris a visualitzar i modificar.
F.10. Que les dades personals dels usuaris s'emmagatzemin en països del territori de l'Espai Econòmic Europeu (EEE), o a països declarats com de nivell adequat per la Comissió Europea. La transferència de dades a països que no assegurin nivell adequat de protecció d'acord amb la Comissió Europea, només serà possible prèvia signatura de les clàusules contractuals tipus de protecció de dades adoptades per la Comissió Europea a la Decisió d'Execució (UE) 2021/914 de la Comissió de 4 de juny de 2021, o d'aquelles que pugui aprovar la Comissió Europea en substitució d'aquestes.
F.11. Ha d'emmagatzemar per a cada usuari només les dades personals que determinin les institucions segons el RGPD 2016/679 i la LOPDGDD 3/2018.
F.12. Tenint en compte l'estat de la tècnica, els costos d'aplicació i la naturalesa, l'abast, el context i les finalitats del tractament, així com els riscos de probabilitat i gravetat variables per als drets i les llibertats de les persones físiques, cal que el proveïdor del servei asseguri l'aplicació de les mesures tècniques i organitzatives per garantir un nivell de seguretat adequat al risc, que si escau inclogui, entre d'altres: a) La pseudonimització i el xifrat de dades personals. b) La capacitat de garantir la confidencialitat, la integritat, la disponibilitat i la resiliència permanents dels sistemes i dels serveis de tractament.

c) La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de manera ràpida, en cas d'incident físic o tècnic.

d) Un procés per verificar, avaluar i valorar regularment l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives establertes per garantir la seguretat del tractament.

En qualsevol cas, el proveïdor haurà d'aplicar mesures equivalents a les establertes com de nivell bàsic a l'Esquema Nacional de Seguretat d'acord amb el Reial Decret 311/2022, de 3 de maig.

G. Adquisicions

G.1. Ha de permetre, de forma centralitzada i descentralitzada segons les necessitats de cada institució, la gestió de comandes, la distribució pressupostària, la recepció i la distribució de les adquisicions a diferents unitats de gestió d'una institució.

G.2. Ha de permetre bloquejar l'edició d'una comanda, en qualsevol moment del procés, quan l'estigui utilitzant un altre usuari del sistema. Es permetrà la visualització de la comanda.

G.3. Ha de permetre la gestió integrada de l'adquisició de tot tipus de recursos, tant impresos com electrònics, per diferents mètodes d'adquisició i subscripció.

G.4. Ha de permetre generar informes d'adquisicions personalitzables (per proveïdor i per seguiment de terminis) per institució i per biblioteca.

G.5. Ha de contemplar, com a mínim, els següents mètodes d'adquisició: compra, subscripció, donatiu, intercanvi i a examen.

G.6. Ha de permetre la definició, personalització i obtenció de documents impresos i electrònics (cartes i relacions de comanda, de reclamació, de comandes cancel·lades, de peticions resoltes, informes d'estat del pressupost, ..) per al seu enviament per correu electrònic, EDIFACT, o per a la seva impressió. Ha de quedar constància d'aquestes comunicacions, dels documents generats en el sistema i de la modalitat d'enviament de la comunicació.

G.7. Ha de permetre l'adquisició directa a plataformes en línia per recursos electrònics i la integració/incorporació al sistema d'adquisicions, facturació i activació. Han de ser comandes a temps real i

RESPECTE A LES COMANDES

G.8. Ha de permetre visualitzar les comandes per localitzacions (institució i biblioteca) i per fons pressupostaris.

G.9. Ha d'oferir la possibilitat de cercar amb cerques simples i avançades, les comandes i subscripcions pels camps més importants, i en especial, per títol, autor, número de comanda, estat de la comanda, ubicació, partida pressupostària, dades del proveïdor, núm. de client i dades de l'editor, factura, rangs de dates (alta de la comanda, reclamació, recepció i facturació) i personalitzar les vistes de resultats.

G.10. Ha de permetre la creació i gestió d'etiquetes personalitzables i facetables per gestió de comandes, fons i factures

RESPECTE ALS FONTS PRESSUPOSTARIS
G.11. Ha de permetre configurar un o més pressupostos diferents per a cada unitat de gestió d'una institució, amb exercicis diferenciats.
G.12. Ha de permetre la gestió de subfons dins d'un fons pressupostari. Les transaccions econòmiques associades a aquests subfons també s'hauran de reflectir en el fons al que se l'associa.
G.13. Ha de permetre la gestió en temps real del pressupost anual de la biblioteca.
G.14. Ha de permetre la creació de diferents exercicis pressupostaris i treballar-hi simultàniament.
G.15. Ha de permetre la creació d'un pressupost a partir de les quantitats i conceptes de l'any anterior. També ha de permetre el tancament fiscal de cada exercici pressupostari amb el traspàs de compromisos de despesa de l'exercici pressupostari tancat al nou pressupost, i mantenint l'estructura de fons.
G.16. Els fons pressupostaris s'han d'actualitzar a l'efectuar cada transacció. Hi han de quedar reflectides les quantitats compromeses, gastades i les que queden sense gastar.
G.17. Els fons pressupostaris han de permetre fer ajustaments manuals durant tot l'any.
G.18. Ha de permetre la consulta de qualsevol pressupost assignat, compromès i gastat en temps real per fons, per proveïdor, per biblioteca i per tipus de material. La informació s'ha de mostrar en valors absoluts i percentuals respecte el pressupost total.
G.19. Ha de permetre la creació de les partides i subpartides pressupostàries necessàries per a la gestió de les adquisicions, inclòs a nivell de departaments i de biblioteques amb múltiples localitzacions.
G.20. Ha de permetre l'establiment de jerarquies pressupostàries pel paràmetre o paràmetres que decideixi cada institució i l'elaboració d'informes globals per a cada una de les jerarquies.
G.21. Ha de permetre compartir els costos de recursos entre diferents pressupostos, fons, capítols, conceptes i subconceptes.
G.22. Ha de permetre un tancament fiscal flexible.
RESPECTE A LES FACTURES
G.23. Ha de permetre donar d'alta, modificar, cancel·lar i esborrar factures amb diferents nivells d'autorització per a aquestes funcions.
G.24. Ha de permetre especificar diferents tipus de descomptes -segons proveïdor - i diferents tipus d'IVA -segons el tipus de material - en una mateixa factura.
G.25. Ha d'actualitzar i validar els imports de la comanda en els diferents camps on s'utilitzi aquesta informació (factura, pressupost, informes, etc.) davant de qualsevol modificació realitzada a la factura.
G.26. Ha de mostrar la relació dels elements facturats en cadascuna de les factures i tota la seva informació associada, com a mínim any pressupostari, data de factura, tipus de material, proveïdor, pressupost.
G.27. Ha de permetre vincular a una factura un conjunt de registres de comanda agrupats en el sistema.

G.28. Ha de permetre la relació entre el número de comanda que es genera dins el sistema amb el número de comanda del sistema de gestió econòmica de la institució.
G.29. Ha de permetre vincular, directa o indirectament, l'inventari físic i/o electrònic rebut a una factura.
G.30. Ha de permetre la facturació electrònica seguint els estàndards establerts per les Administracions Públiques.
G.31. Ha de permetre la facturació de pagaments especials.
RESPECTE A LA RECEPCIÓ DE LES COMANDES
G.32. Ha de permetre la configuració i personalització d'avisos a l'usuari de la recepció d'un document sol·licitat o de la cancel·lació del mateix.
G.33. Ha de permetre la recepció parcial de comandes, deixant constància clara en el sistema dels exemplars que encara no han arribat.
G.34. Ha de permetre la recepció de comandes sense generar exemplars.
RESPECTE A LES RECLAMACIONS I CANCEL·LACIONS
G.35. Ha de permetre la parametrització de cicles de reclamacions i cancel·lacions de les comandes vigents a partir d'una data, o establir un venciment de les comandes o subscripcions individuals per a cada proveïdor.
G.36. Ha de canviar de forma automàtica l'estat de totes les comandes que hagin estat reclamades i/o cancel·lades. Es podrà revertir de forma manual i individual la cancel·lació de la comanda.

H. Seriades

Requeriments
H.1. Ha de permetre la creació, modificació i eliminació de patrons de comportament per a seriades que tinguin una freqüència tant regular com irregular. S'ha de poder personalitzar el patró de les revistes irregulars, per permetre eliminar i afegir números.
H.2. Ha de disposar d'un sistema de control de recepció per gestionar els hòldings de les revistes, basat en els estàndards MARC21, i disposar d'una interfície amigable per oferir les dades del fons als usuaris.
H.3. Ha de permetre la recepció manual de material, actuant sobre un fascicle o conjunt de fascicles seleccionats prèviament.
H.4. Ha de permetre la recepció d'exemplars i fascicles de forma automàtica, mitjançant SISAC o qualsevol altre mètode, com albarans electrònics, etc.
H.5. Ha de permetre la fusió de dos o més fascicles.
H.6. Ha d'avisar automàticament quan una subscripció estigui a punt d'expirar per procedir a la seva renovació o cancel·lació.
H.7. Ha de gestionar les renovacions i cancel·lacions de subscripcions, tant per revistes en paper com electròniques.

H.8. Ha de permetre la visualització de les subscripcions filtrant per localitzacions o biblioteques de destí.
H.9. Ha de disposar d'un model de control d'enquadracions.
H.10. Ha de generar un informe de reclamacions de les subscripcions (imprès i/o en format EDIFACT, CSV, Excel, etc.) per comunicar-les als proveïdors. També ha de permetre el canvi automàtic de l'estat dels fascicles reclamats i revertir el canvi de forma manual i/o individual.
H.11. Ha de permetre gestionar les renovacions i cancel·lacions de les subscripcions automàticament sense haver de renovar-les cada any, mentre duri la subscripció.
H.12. Ha de permetre decidir si es vol mostrar o no la informació de l'estat d'un exemplar i dels fascicles en l'eina de descoberta, segons la parametrització del sistema establerta per la biblioteca.
H.13. Ha de permetre la circulació i/o préstec de fascicles, l'inventari dels fons, així com el control –recompte– dels exemplars i fascicles utilitzats a les sales de lectura per establir indicadors d'ús.
H.14. Ha de permetre la creació de rutes o llistes de distribució de recepció de revistes.

I. Gestió de recursos electrònics

Requeriments
I.1. Ha d'incloure un gestor de recursos electrònics (ERM), una Knowledge Base (KB) i un gestor d'enllaços (Link Resolver). Les tres eines han d'estar totalment integrades amb l'eina de descoberta i el catàleg, i desenvolupades i mantingudes per l'empresa.
I.2. Ha de permetre gestionar totes les tasques que es deriven de l'accés als recursos electrònics: selecció, adquisició, activació/desactivació, control d'accessos, canvis de contingut dels paquets, canvis de condicions de l'editor, llicències, analítiques d'ús, disponibilitat en l'eina de descoberta, canvis d'URL, URL diferents per a un mateix recurs, etc.
I.3. Ha de permetre gestionar les funcionalitats d'adquisicions, gestió d'enllaços i ERM, tant dels recursos locals com dels recursos consorciats.
I.4. Ha de permetre incorporar als registres electrònics informació dels recursos subscrits o adquirits a nivell de títol. Ha de relacionar aquesta informació amb dades administratives: proveïdor, facturació i llicència. D'igual manera, ha de permetre la gestió de col·leccions no permanents mentre estiguin operatives per la institució.
I.5. Ha de permetre gestionar i emmagatzemar les llicències d'ús dels recursos electrònics així com les seves corresponents factures.
I.6. Ha de permetre enregistrar determinada informació de la llicència en el sistema per a la seva posterior explotació.
I.7. Ha de permetre que tots els recursos electrònics sota una mateixa llicència siguin visibles des del registre de la llicència.
I.8. El sistema ha de gestionar llicències i addendes. Aquesta funcionalitat ha d'estar inclosa al sistema, sense requerir cap desenvolupament o cost addicional.

I.9. Ha de permetre la incorporació a la Knowledge Base (KB) de títols locals o no inclosos a la KB.
I.10. Ha de disposar d'una eina que ofereixi informes i dades estadístiques sobre l'ús, cost, etc. dels recursos adquirits.
I.11. Ha de permetre emmagatzemar i importar dades d'ús dels recursos electrònics en diferents formats i generar informes: COUNTER, SUSHI i altres no normalitzats.
I.12. Ha de vincular i generar informes a partir de dades d'ús creuades amb diferents elements dels recursos d'informació: factures, holdings i llicències.
I.13. Ha de permetre l'adquisició o subscripció definitiva de documents electrònics en base a l'ús real durant un període de prova (per exemple per a Evidence Based Acquisitions, Patron Driven Acquisitions o Free Trial)
I.14. Ha de permetre llistar els recursos electrònics per data d'activació, per obtenir informació de les activacions per dates o rangs de dates. El llistat obtingut s'ha de poder exportar en diversos formats (csv, txt, Excel, ...)
I.15. Ha d'acceptar el protocol OpenURL.
I.16. Ha de permetre la gestió dels recursos electrònics a nivell de campus/biblioteca, permetent configurar llicències i accessos per diferents campus o biblioteques d'una mateixa universitat, garantint que l'usuari accedeixi als recursos electrònics subscrits per la seva biblioteca.

J. Eina de descoberta

Requeriments
J.1. L'eina de descoberta de cadascuna de les institucions i la del CCUC ha d'indexar conjuntament la base de dades bibliogràfica (catàleg), els repositoris digitals recollits a l'Annex 3: Repositoris digitals i els recursos electrònics contractats i d'accés lliure. L'eina ha d'oferir els resultats de forma integrada i en temps real aplicant un sistema de deduplicació dels títols procedents dels diferents contextos.
J.2. Les cerques s'han de realitzar per mitjà d'una caixa de cerca única i s'han d'oferir opcions de cerca avançada. També ha de suportar, en la mesura que el navegador ho permeti, funcionalitats de cerca per veu per millorar l'accessibilitat.
J.3. A la part del domini complet de la URL d'accés, cada eina de descoberta ha de poder configurar el domini propi de cada institució i el nom que es vulgui donar a l'eina per mantenir la imatge institucional, i s'ha de mantenir durant tota la navegació. Per exemple: https://ccuc.csuc.cat/
J.4. La interfície d'usuari ha d'estar dissenyada de forma adaptativa (responsive), adaptada per a la consulta des de qualsevol tipus de pantalla i dispositiu (mòbil, tauleta, sobretaula, etc.), sense pèrdua de funcionalitats i operativa pels principals navegadors i sistemes operatius.
J.5. Ha de permetre la parametrització/configuració i personalització dels subcatàlegs i/o vistes parcials determinats per a cada institució (per exemple: Fons antic, col·leccions especials, biblioteca/seus, etc.). S'entén per subcatàlegs o vistes, l'opció de cercar i navegar per una part de la col·lecció de manera independent, com per exemple per un tipus de

fons determinat o localització, o per tipus de recurs concret. Aquesta cerca i navegació ha de tenir les mateixes opcions de cerca que les de l'eina de descoberta global i s'ha de realitzar íntegrament sobre el conjunt determinat i no sobre el conjunt de l'eina de descoberta.
J.6. Ha de permetre l'exclusió de la visualització de determinats registres (bibliogràfic / exemplar / fons / patrons de predicció de seriadades/ comandes).
J.7. Ha de permetre la integració de la caixa de cerca a altres pàgines web de la biblioteca i de la institució.
J.8. La interfície d'usuari ha de ser multilingüe, com a mínim en aquests 3 idiomes definits: català, castellà i anglès.
J.9. Ha d'existir un espai personal de l'usuari amb connexió als diferents sistemes d'autenticació de les institucions pertanyents al CSUC, respectant la normativa vigent sobre protecció de dades.
J.10. Ha d'oferir als usuaris un espai personal que contempli totes les funcionalitats i serveis disponibles. Com a mínim: • Sol·licitud de préstec d'exemplars locals i consorciats • Reserva d'espais i equipaments • Consulta i renovacions de préstecs locals i consorciats • Sol·licituds de noves adquisicions (desiderates) • La meua biblioteca (consulta de les dades personals i de préstecs) • Opcions de personalització (llengua, nombre de registres per pàgina, etc.) • Data de finalització de sancions i bloquejos
J.11. Ha d'oferir filtres que permetin limitar la cerca a les diferents col·leccions de recursos: • Recursos en suport físic (impresos, vídeos ...]. • Recursos electrònics als quals té accés la biblioteca. • Els repositoris locals i consorciats de la biblioteca.
J.12. Ha d'oferir un sistema de facetes i la possibilitat de definir-ne de noves. Com a mínim, facetes per autor, matèria, proveïdor, idioma, ubicació, bibliografia recomanada, any de publicació, disponibilitat. Cada faceta ha de permetre seleccionar dos o més valors simultàniament.
J.13. Ha de quedar clarament indicat visualment si es pot accedir al text complert del document i en cas afirmatiu accedir sense pantalles intermèdies que dificultin l'accés.
J.14. La interfície d'usuari ha de poder ser configurable per adaptar-se a la imatge institucional dels membres del CSUC (logos, enllaços a la biblioteca, avisos legals, etc.)
J.15. Ha d'existir la possibilitat d'ampliar la cerca al CCUC i a altres fonts de dades.
J.16. Ha d'oferir l'opció d'assistència a la consulta coneguda com a "did you mean?".
J.17. Ha d'oferir múltiples opcions de visualització i exportació dels registres (etiquetatge, MARC, diferents formats de cita bibliogràfica) individualment o en llistats.
J.18. Ha d'integrar diferents gestors de referències bibliogràfiques, individualment o en llistats i en diferents formats (com a mínim RIS).

J.19. Ha d'oferir als usuaris opcions per exportar i compartir els resultats de les cerques, de manera individual i per agrupacions.
J.20. Ha d'oferir eines senzilles tipus WYSWYG (What You See Is What You Get) per a la configuració i personalització de la interfície d'usuari.
J.21. Ha d'oferir de forma integrada l'accés a la bibliografia recomanada de cada assignatura i índexs vinculats, en cas d'existir: assignatures, professorat, etc.
J.22. Ha d'incloure recursos-e locals de la biblioteca.
J.23. Ha de permetre la integració de repositoris digitals via el protocol OAI-PMH.
J.24. Ha d'oferir la possibilitat d'agrupar totes les versions d'una mateixa obra, funcionalitat coneguda com a FRBR.
J.25. Ha de permetre mostrar a l'usuari dades sobre les llicències d'ús. La biblioteca ha de poder definir quins camps de la llicència i/o etiquetes vol mostrar a l'eina de descoberta
J.26. Ha de permetre la integració amb productes comercials d'enriquiment del contingut (per exemple: Syndetic Solutions, Library Thing, Lean Library, etc.) o desenvolupats per les institucions, i productes de valor afegit com JCR, altmetrics ..
J.27. Ha de permetre parametritzar la freqüència de l'actualització de les metadades provinents de la recollida per part de les institucions.
J.28. L'eina de descoberta ha de permetre mostrar a l'usuari la informació de l'oferta de petició de documents. Aquesta oferta ha d'explicitar les condicions del servei aplicables abans de confirmar la sol·licitud
J.29 Ha de permetre l'accés distribuït als recursos electrònics segons la configuració a nivell de campus/biblioteca. I ha de permetre la definició de diferents vistes i perfils separats per cada campus/biblioteca
J.30. Ha de ser configurable i adaptable a les necessitats de persones amb deficiències visuals
J.31. El sistema ha de permetre l'augment del text i continguts fins a un 200% sense que la informació es perdi o se solapi, garantint la llegibilitat per a usuaris amb baixa visió.
J.32. La plataforma ha de permetre configuracions de contrast elevat i esquemes de colors que facilitin la lectura a persones amb deficiències visuals o daltonisme

K. GEPA

Requeriments
K.1. Ha de facilitar la gestió dels documents emmagatzemats que poden ser tant monografies com publicacions en sèrie.
K.2. Ha de facilitar la transferència automàtica de documents des les institucions del CSUC al GEPA

K.3. Ha de fer accessibles (per la consulta i l'ús), a través d'una eina de descoberta, tots els documents del GEPA.
K.4. Ha de permetre incloure a cada registre d'exemplar i de fons dels documents dipositats al GEPA, el codi topogràfic alfanumèric que determina la situació exacta de la caixa on s'emmagatzema el document.
K.5. Ha de permetre incloure en els registres d'exemplar el codi de barres original del document, el codi de la càrrega, conservació i institució propietària d'origen, així com els codis adequats per determinar la seva disponibilitat o no per al préstec.
K.6. Ha de permetre incloure en els registres de fons el codi de la càrrega, conservació i institució propietària d'origen.
K.7. Ha de facilitar la gestió del préstec dels documents.
K.8. Ha d'indicar en tot moment on es troba físicament cada document (per enviar, en préstec, retornant-se, etc.).

L. Llistes de bibliografia

Requeriments
L.1. Ha de permetre crear llistes de bibliografia recomanada per les assignatures de la universitat. Aquestes llistes han de poder contenir documents en qualsevol format.
L.2. He de permetre la visualització de les llistes de bibliografia recomanada des de l'eina de descoberta.
L.3. Ha de permetre que una llista de bibliografia recomanada pugui ser compartida per diferents assignatures.
L.4. Ha de permetre diferents estats durant el cicle de vida de llista (exemple: En esborrany, publicada o oculta).

M. Migració i formació

Requeriments
M 1. La migració del sistema actual i de les dades ha de ser total: dades dels registres bibliogràfics i d'autoritat (incloent camps locals), d'exemplar, de fons, d'usuari, estats dels registres, transaccions de circulació, dades d'adquisicions i recursos electrònics, d'acord amb cada institució.
M.2. El registre bibliogràfic únic s'ha de migrar a partir dels registres actuals del CCUC.
M.3. S'ha de facilitar una proposta sobre el procés de migració, fases, calendari i formació per a una organització com el CSUC.
M.4. S'ha de proporcionar descripcions d'experiències en la migració de dades provinents del sistema actual.
M.5. L'ordre d'implementació del producte dins de cada fase, en cas d'haver-n'hi, serà acordat amb el CSUC.

M.6. Des del moment que l'adjudicació del contracte sigui en ferm, ha de passar com a màxim 15 mesos fins que l'última institució consideri que ja està en producció.
M.7. El nou sistema ha de permetre treballar en paral·lel amb els sistemes antics, de cada institució, fins que s'hagi fet tota la migració i també durant un temps, després de la migració.
M.8. Un cop finalitzada la fase de migració, el licitador ha de continuar proporcionant suport a les institucions en el cas que quedin detalls pendents.
M.9. El nou sistema s'ha d'adaptar per tal de no haver de canviar els codis existents tant pel que fa a documents com pel que fa al carnet d'usuaris.
M.10. La documentació sobre cada versió ha d'estar disponible i actualitzada.
M.11. Ha de permetre la migració de les dades de cobertura de cada institució.
M.12. La formació es realitzarà en castellà o català, proporcionant com a mínim: • Formació inicial relativa al procés de migració i configuració del sistema. • Formació sobre la configuració i sortida a producció de cada una de les aplicacions del sistema (catalogació, préstec, etc.). • Formació sobre la configuració i sortida a producció del sistema de préstec consorciat. • Formació sobre els aspectes que fan referència a l'accés i utilització dels serveis i el funcionament de les plataformes de monitoratge i de gestió de peticions i incidències.

N. Condicions d'execució del servei

Respecte els horaris i finestres de manteniment
N.1. Amb relació a l'assistència tècnica, operació i manteniment dels serveis el proveïdor ha de cobrir els horaris descrits a continuació: • El servei de notificació i de resolució d'incidències ha d'estar disponible en horari 24x7. • El servei d'atenció a queixes i consultes ha d'estar disponible en horari 12x5, de 8:00 a 20:00 de dilluns a divendres (ambdós inclosos), hora oficial de Catalunya. • En cas de ser necessària la intervenció d'especialistes per solucionar les incidències, hauran d'estar disponibles en l'horari 12x5 de 8:00 a 20:00 de dilluns a divendres (ambdós inclosos), hora oficial de Catalunya.
N.2. Per a dur a terme les tasques corresponents a la gestió de peticions, canvis i problemes que no provoquin una interrupció en el funcionament del servei es considera l'horari 12x5 (segons N.1.), si bé aquestes podran executar-se fora d'aquest horari a criteri del proveïdor i d'acord amb els nivells de servei contractats.
N.3. En cas de ser necessària alguna actuació que requereixi l'aturada del servei, aquesta es notificarà a les institucions amb la suficient antelació per causar els menors inconvenients possibles. El proveïdor ha d'oferir l'opció de dur a terme aquestes finestres de manteniment fora de l'horari 12x5 i seran consensuades amb les institucions del CSUC.
Respecte la formació de l'staff

N.4. L'empresa adjudicatària ha d'incloure a la seva proposta un pla de formació al personal responsable del CSUC i de les institucions en la gestió dels serveis contractats, per tal de facilitar l'ús del gestor de biblioteques i reduir les incidències. Aquest pla ha de comptar amb el suport de tots els mitjans necessaris per obtenir els objectius esmentats, que caldrà mantenir actualitzats durant el període de vigència del contracte.
N.5. S'ha d'incloure en la proposta un pla de migració, tal com s'indica a l'apartat "M. Migració i formació", el qual ha d'incloure un apartat específic per a la formació de l'estaff implicat del CSUC (sigui individualment o en la forma de formació de formadors) i dels aspectes que fan referència a l'accés i l'ús dels serveis i al funcionament de les plataformes de monitorització i de gestió de peticions i d'incidències.
Respecte els recursos
N.6. El proveïdor ha de disposar dels recursos tècnics, humans i econòmics per a la correcta prestació dels serveis objecte d'aquest document, així com de la seva evolució tecnològica d'acord amb les tendències del mercat.
N.7. El proveïdor ha d'adquirir i mantenir les llicències de programari que siguin necessàries per a la prestació del servei.
Respecte els Canals d'accés al servei d'assistència tècnica, operació i manteniment.
N.8. El proveïdor ha de facilitar els canals, plataformes i mecanismes adients per a una correcta gestió de les peticions, de les incidències i de les queixes i consultes. Aquestes canals han de permetre el registre, tipificació, seguiment i escalat de les peticions, les incidències i les queixes i consultes segons els procediments indicats a la proposta del proveïdor.
N.9. El proveïdor ha de facilitar diversos canals de comunicació que permetin centralitzar les peticions, incidències, queixes i consultes de les institucions. Aquests canals han de ser com a mínim: • Atenció telefònica: el proveïdor facilitarà un número telefònic de contacte. • Correu electrònic: el proveïdor facilitarà una adreça electrònica de contacte específica. • Aplicació de gestió via web: el proveïdor proporcionarà un accés remot i segur a un sistema de gestió que permeti com a mínim incorporar peticions de servei (alta, baixa o modificació), notificar incidències i comunicar queixes i consultes, així com fer-ne el seguiment oportú. L'eina facilitada pel proveïdor ha de poder ser multiusuari, preservant la confidencialitat de la informació.
Respecte la contingència
N.10. El proveïdor ha de presentar de forma separada i concreta, dins de la proposta tècnica, el Pla de Contingència del servei de què disposa en cas de desastre o qualsevol causa que impossibiliti la prestació total o parcial dels serveis objecte d'aquesta licitació.
N.11. El Pla de Contingència del servei ha d'especificar els mecanismes i sistemes a aplicar, així com definir els diferents graus d'emergències i els moments en els quals es posen en marxa aquests mecanismes.
N.12. El proveïdor haurà d'indicar els procediments per passar a prestar el servei de forma alternativa. Es pren com a model de referència per avaluar els Plans de Contingència i Continuitat de Negoci el conjunt de bones pràctiques contingudes en la norma ISO 22301.

N.13. El proveïdor serà el responsable de monitoritzar tots els elements necessaris per assegurar el correcte funcionament del servei.
N.14. Es considerarà "temps de no disponibilitat del servei" aquell temps en que l'usuari no pugui operar amb el sistema. Com a mínim, es considerarà que el sistema no està en condicions de ser operat sempre que existeixi una incidència de caràcter crític oberta. Els temps d'aturada corresponent a tasques de manteniment programades no es comptabilitzaran dins el càlcul de disponibilitat.
N.15. El proveïdor proporcionarà i mantindrà una pàgina del temps de no disponibilitat dels serveis al núvol i proveirà informes de forma periòdica.
N.16. El proveïdor, en cas d'incidència de seguretat, haurà d'informar immediatament a les universitats i que, tan aviat com sigui possible, haurà d'enviar un informe de quina ha estat la incidència, l'abast que ha tingut, quines accions s'han fet per aturar-ho i quines accions s'estan fent o es pensen fer perquè no torni a passar.
Respecte la fase de devolució del servei
N.17. El proveïdor ha de disposar d'un pla genèric de devolució del servei que descrigui les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades per cadascuna de les parts, i que inclogui els termes i condicions en què es realitzarà.
N.18. El proveïdor estarà obligat, en cas de cessament o finalització del contracte, a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per al CSUC.
N.19. El pla de devolució ha de complir, com a mínim, els següents principis i continguts: • El termini d'execució serà d'entre 1 i 3 mesos des de la finalització del contracte ja sigui per haver exhaurit el termini o per cancel·lació anticipada. • L'accés a la informació, la documentació i altre material utilitzat en la provisió del servei. • L'adjudicatari ha d'oferir tota l'ajuda en la transferència al CSUC, o a terceres parts designades per aquest, dels serveis subcontractats, garanties o contractes de manteniment existents fins al moment de la terminació en els mateixos termes pactats amb els adjudicataris d'aquests. • Durant el període de devolució, l'adjudicatari ha de continuar prestant els serveis amb els nivells de qualitat pactats fins al moment en què el servei estigui operatiu a la nova infraestructura. El pla de devolució no ha de causar cap discontinuïtat en el servei. • El proveïdor ha de prestar a les institucions serveis d'assistència addicionals durant almenys els 3 mesos posteriors a la devolució del servei, en cas de ser sol·licitats.

O. Qualitat del servei

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

El CSUC pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau de satisfacció elevat per part de les institucions. Per aquest motiu es defineix una estructura d'ANS basada en l'establiment d'indicadors sobre els serveis prestats, de manera que el CSUC

pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i que el proveïdor tingui una base per a la correcció de les eventuais desviacions en la prestació, i per a l'evolució dels seus processos i organització.

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

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

Definicions:

- **ANS** (Acord de Nivell de Servei): També conegut per les sigles SLA (Service Level Agreement), és una acord escrit entre un proveïdor de servei i el seu client amb l'objectiu de fixar el nivell per la qualitat del servei prestat.
- **RPO** (Recovery Point Objective) indica l'antiguitat màxima de les dades o de la configuració del servei susceptibles de perdre's en cas de desastre del servei.
- **RTO** (Recovery Time Objective) indica el temps de recuperació de dades o de configuració del servei en base a la restauració des d'una còpia de seguretat.

Respecte la modalitat de servei
O.1. El proveïdor proporcionarà un ANS que, com a mínim, ha de garantir la qualitat mínima requerida en les clàusules tècniques d'aquest concurs. Aquest ANS s'adjuntarà com a annex tal com s'especifica en l'apartat V. "Contingut i característiques del sobre B" de l'oferta.
O.2. El proveïdor haurà de certificar el compliment de l'estàndard UNE-ISO/IEC 27001.
Respecte la mesura dels nivells de servei
O.3. El proveïdor haurà de disposar d'un sistema automàtic de mesures que comprovarà a intervals regulars els paràmetres necessaris que determinaran els nivells de servei.
Respecte els acords de nivell de servei
O.4. El proveïdor monitoritzarà com a mínim el següents elements, necessaris per assegurar el correcte funcionament del servei d'acord amb l'abast del mateix: - Disponibilitat del servei: Quantitat de temps (en hores) que el servei ha estat disponible per ser utilitzat. - Nombre i finestres de manteniment: Nombre d'aturades del servei per manteniment, i nombre d'hores d'afectació al servei corresponent a cada aturada. Respecte a aquests indicadors, a més, es mesurarà el nombre d'ocasions en què no s'hagin complert els objectius definits a l'apartat "N. Respecte els horaris i finestres de manteniment". - Disponibilitat horària de suport: Es comptabilitzarà el nombre de vegades que el servei no hagi estat disponible segons l'horari establert a l'apartat "N. Respecte els horaris i finestres de manteniment". - Contingència: s'especificaran els objectius RTO (Recovery Time Objective) i RPO (Recovery Point Objective), a més es mesurarà el nombre d'ocasions en què no s'hagin complert els objectius definits a l'ANS.

- Nombre i temps: Es comptabilitzaran (per separat) el nombre de peticions, queixes i consultes rebudes per part de les institucions. Addicionalment, es mesurarà en cada ocasió el temps transcorregut entre la comunicació d'una queixa o d'una consulta, i la resposta per part del proveïdor. A més, es comptabilitzaran el nombre d'ocasions en que no s'hagin complert els objectius definits a l'ANS.

- Nombre i temps de resolució d'incidències: Es mesurarà per a cada incidència el temps transcorregut entre la comunicació formal per part de l'staff (o la detecció per part d'eines proactives del propi proveïdor) i la resolució de la mateixa ja sigui de forma provisional o definitiva. Respecte a aquests indicadors, a més es mesurarà el nombre d'ocasions en què no s'hagin complert els objectius definits a l'ANS.

Respecte les proves de contingència

O.5. El proveïdor, a petició del CSUC, ha de poder realitzar una prova i assaig per verificar el RTO i RPO del servei contractat. Aquestes proves es portaran a terme de forma coordinada entre el proveïdor, el CSUC i les institucions. Dins de la proposta tècnica, caldrà detallar cadascuna d'aquestes proves i el resultat que se n'espera obtenir.

Respecte els informes d'activitat

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

O.7. El proveïdor, a petició del CSUC, ha de fer una relació mensual del nombre de queixes i consultes especificant-les per separat. En el cas de les queixes caldrà proporcionar al CSUC una descripció detallada de la queixa, l'staff que les ha creat, les accions temporalitzades dutes a terme, i si escau, el servei a què fa referència i la resolució.

O.8. El proveïdor ha de proposar, per a cadascun dels serveis prestats, i documentar una relació dels indicadors representatius de les incidències del servei que han de ser monitoritzats i mostrats. En particular, quan apliqui, també caldrà incloure els següents indicadors:

Nombre d'incidències rebudes.

Nombre d'incidències resoltes pel suport de primer nivell.

Nombre d'incidències no resoltes dins dels terminis establerts per l'ANS.

Durada de les incidències: temps mínim, màxim i mitjana.

Temps de resolució: mínim, màxim i mitjana.

Nombre d'incidències reclamades (reobertes) per l'staff.

Nombre d'incidències que han derivat en un problema.

A més, també caldrà mostrar aquests indicadors desglossats segons el nivell de gravetat de la incidència i estat (tancada o oberta) de la mateixa. En el cas de les incidències de major criticitat, també caldrà proporcionar:

Una descripció resumida de la incidència.

Les institucions afectades.

Les accions temporalitzades dutes a terme.

Els motius que l'han ocasionat.

La resolució, si escau, i les accions preventives/correctives corresponents.

O.9. El proveïdor realitzarà una anàlisi d'aquelles situacions, tendències detectades o problemàtiques comunes que durant el desenvolupament del servei hagin pogut ser

identificades, detallant aquelles recomanacions i millores que, per al bon funcionament o restabliment del fet detectat, creguin necessàries.
Respecte l'auditoria de qualitat
O.10. El proveïdor ha de permetre al CSUC auditar a l'adjudicatari per verificar els requisits de qualitat del servei per tal de detectar anomalies, com per exemple, l'incompliment de l'ANS, així com a la verificació de compliment de les normatives tal com s'indica al PCAP. Es preveuen dos tipus d'auditories de qualitat: a) Auditoria de qualitat periòdica/planificada: el CSUC podrà sol·licitar realitzar auditories de qualitat de manera periòdica. En condicions normals de funcionament dels serveis no es durà a terme més d'una auditoria de qualitat anual. b) Auditoria sobrevinguda: addicionalment el CSUC podrà efectuar més auditories que les previstes respecte el servei que s'està prestant.
O.11. L'adjudicatari ha de complir tots els compromisos derivats de la prestació dels serveis durant la realització d'una auditoria.
O.12. L'adjudicatari, durant la realització d'una auditoria, ha de garantir al CSUC l'accés total, incondicional i irrevocable als documents existents que estiguin relacionats amb les prestacions dels serveis, així com l'assistència i la informació que requereixin, sense càrrec addicional per al CSUC.
O.13. Les parts, a la finalització de l'auditoria, revisaran les desviacions i/o observacions detectades, proposant el proveïdor un pla d'acció per tal de corregir-les. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.
O.14. L'adjudicatari, d'acord amb el calendari establert en el pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. El CSUC podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

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

Definicions

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

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

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

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

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

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

Model de relació

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

Estructura de responsabilitats

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

Respecte el model de relació

P.1. El proveïdor ha d’incloure a la seva proposta una descripció acurada del personal que posarà a disposició del client i de les institucions amb relació a la prestació i a la gestió dels serveis objecte del present document, juntament amb les funcions que aquests realitzaran. Els equips que com a mínim cal incloure són:

- Responsable del contracte
- Responsable del servei global
- Responsable de qualitat
- Responsable de seguretat
- Responsable de continuïtat
- Responsable de processos i millora
- Responsable de control de la gestió
- Responsable e facturació
- Responsable de migració
- Responsable del servei
- Responsable d’operació del servei

Responsable del contracte, que és la figura de referència entre el CSUC i el proveïdor i el darrer responsable de la prestació del conjunt de serveis. Aquesta figura es mantindrà

durant tota la vida del contracte, en la gestió comercial, durant la provisió del servei i fins a la devolució del mateix. Ha de garantir l'existència dels mecanismes de relació en la seva organització per portar a terme l'execució del contracte entre el CSUC i el proveïdor. En cas que es produeixin canvis en l'abast o cost dels serveis que impliquin una modificació contractual, és el responsable de vehicular-la.

Responsable del servei global, que ha de:

- Garantir que la prestació de tots els serveis es realitzi de manera eficaç, coordinada i donant compliment a les normatives i requeriments establerts en el contracte.
- Fer el seguiment global de tots els serveis subministrats.
- Gestionar els llocs claus del proveïdor en la seva relació amb el client i les institucions.
- Assegurar l'alineament operatiu del proveïdor amb les institucions.
- Garantir el compliment del model de qualitat i seguretat establert.

Responsable de qualitat, que ha de:

- Garantir que els serveis prestats es realitzin d'acord amb els objectius de qualitat requerits i el compliment dels acords de nivell de servei (ANS) establerts en el contracte.
- Assegurar la implementació del model de qualitat en els serveis prestats.
- Assegurar l'existència d'un pla de qualitat dels serveis.
- Verificar l'execució del control de la qualitat.
- Impulsar iniciatives de millora continua en la qualitat dels serveis.
- Donar suport a les auditories de qualitat i realització dels informes de qualitat requerits.
- Assegurar la informació regular al CSUC i a les institucions segons els terminis marcats, de tot allò relacionat amb l'ANS (incidents, mesures correctores, riscos, nous projectes, iniciatives, etc..).

Responsable de seguretat, que ha de:

- Garantir que tots els serveis prestats pel proveïdor es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts i seguint la normativa de seguretat vigent.
- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives, i jurídiques), així com les directrius en matèria de seguretat establertes.
- Garantir que tot el personal de l'adjudicatari que presti els serveis, segueixi un pla de conscienciació i formació de seguretat, fent èmfasi en el marc normatiu establert i els procediments de seguretat que li siguin d'aplicació.
- Assegurar la informació regular a les institucions, segons els terminis marcats, de tot allò relacionat amb la seguretat (incidents, mesures correctores, riscos, nous projectes, iniciatives, etc.).
- Assegurar que tot el personal del proveïdor que hagi de tractar dades o sistemes de tractament de dades de nivell sensible o superior signin un Acord de Confidencialitat Individual. El CSUC podrà auditar aquest aspecte.

Responsable de continuïtat, que ha de:

- Definir i vetllar pel compliment de les estratègies de continuïtat que garanteixin la disponibilitat dels serveis i la informació en l'entorn de les institucions del servei contractat.
- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels plans de continuïtat i disponibilitat (tant de serveis tecnològics com de negoci) acordats amb el CSUC.
- Assegurar que tot el personal de l'adjudicatari que hagi de prestar serveis al CSUC i a les universitats passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de continuïtat, focalitzant-se en els procediments de continuïtat que li siguin d'aplicació.
- Garantir el desplegament de totes les mesures en aquest àmbit (tècniques, organitzatives, i jurídiques) necessàries per assolir el nivell de compliment exigint pel CSUC.

Responsable de processos i millora, que ha de:

- Garantir per part del proveïdor la implantació efectiva i el seguiment global dels processos, procediments, i eines de gestió proposades pel CSUC.
- Capacitar els equips de gestió del proveïdor.
- Realitzar les activitats de millora continua dels processos de gestió.

Responsable de control de la gestió, que ha de:

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

Responsable de facturació, que ha de:

- Facilitar la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definits pel CSUC, així com col·laborar en el procés de la conciliació.
- Vetllar i assegurar que el proveïdor:
- Faciliti la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definits pel CSUC.
- Presenti la factura detallada o desglossada per cada element dels imports facturats.

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

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

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

Responsable del servei, que ha de comptar amb experiència en la gestió, bons coneixements tècnics, capacitat de treball en equip i de lideratge. Les seves principals responsabilitats són:

- Gestionar el servei d'acord amb els protocols establerts amb el CSUC, prenent les mesures oportunes per garantir el compliment dels nivells de servei i participant proactivament en les iniciatives de millora del mateix.
- Fer la gestió i el seguiment diari del servei, així com la resolució de conflictes.
- Mantenir el registre de l'evolució del servei per, posteriorment, poder elaborar els informes de servei i justificar el compliment dels ANS.
- Fer el seguiment i control dels recursos tècnics i humans assignats al servei, així com el seu redimensionament temporal o permanent, si escau.
- Estimar els recursos tècnics i humans necessaris i dur a terme el seguiment relatiu als costos reals de prestació del servei.
- Analitzar qualsevol desviació i situacions de gravetat pel que fa a la qualitat, els terminis o l'abast del servei.
- Analitzar les modificacions en el subministrament del servei, així com el cost de prestació que se'n pugui derivar, i interpretar aquestes modificacions respecte als contractes vigents. En cas que no impliquin una modificació contractual, ha de tenir l'autoritat suficient per formalitzar i implementar internament a la seva organització els acords presos.

Responsable d'operació del servei, que ha de tenir cura del compliment dels processos de gestió d'incidències, problemes i esdeveniments (suport) i de gestió de configuració i inventari, canvis, versions i desplegaments (provisió). Les seves principals funcions són:

- Assegurar la presa de decisió operativa directa entre el CSUC i la seva organització.
- Assegurar la coordinació amb el CSUC, en aquells processos en què el CSUC consideri oportú.
- Assegurar una bona relació i coordinació entre els equips sota la seva responsabilitat per tal de complir les activitats associades a tots els processos de gestió definits, i amb responsabilitat sobre l'adjudicatari.

Processos de gestió

Els processos de gestió són els següents:

- Gestió de la migració
- Gestió de l'operació
 - Gestió de queixes i consultes
 - Gestió de les incidències
 - Gestió dels nivells de servei
- Gestió de la continuïtat

- Gestió de la disponibilitat
 - Gestió dels canvis
 - Gestió dels problemes
 - Gestió d'esdeveniments
 - Gestió de la capacitat
 - Gestió de les evolucions
 - Gestió de la seguretat
 - Gestió de la configuració i inventari
 - Gestió de les versions i desplegaments
 - Gestió administrativa i financera
 - Gestió de la qualitat

Respecte els processos de gestió
P.2. El proveïdor, pel que fa als processos de gestió, ha d'especificar quins, dels que té en funcionament a la seva organització, afecten les institucions i el CSUC, quin és el procediment proposat i com es proposa integrar-lo amb els procediments propis de la institució. El procediment per a totes les institucions ha de ser únic.
P.3. El proveïdor ha de donar tota la informació de com portarà a terme els processos que no interaccionin amb les institucions. Aquests processos podran ser auditats de forma regular per part del CSUC un màxim de dues vegades l'any. De forma excepcional es podran auditar sempre que hi hagi una causa extraordinària que ho aconselli.
P.4. Tots els processos se suportaran en una única base de dades de coneixement, consultable pel CSUC, a fi d'agilitzar, documentar, controlar qualsevol esdeveniment, incidència, problema, error conegut o dada necessària per a cada servei i donar la millor resposta possible davant qualsevol petició del servei.

Gestió d'incidències

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

Respecte la gestió de les incidències
P.5. El proveïdor serà el responsable del procés de Gestió d'Incidències des de l'inici fins a la fi del procés, des de l'obertura (registre) al tancament de les incidències. També serà responsabilitat del proveïdor l'assignació i el seguiment de les incidències, vetllant perquè la seva resolució avanci i sigui completada satisfactòriament i d'acord amb els objectius acordats.
P.6. El proveïdor haurà d'indicar a la proposta com es podrà intercanviar informació de forma automàtica amb els sistemes propis de les institucions a fi d'evitar entrades manuals d'informació que ja té el sistema.

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

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

- Registre d'incidències
- Classificació i assignació d'incidències
- Investigació i diagnosi
- Seguiment i coordinació
- Resolució i recuperació
- Tancament d'incidències

A continuació es descriuen aquestes activitats.

Respecte el registre d'incidències

P.8. El proveïdor serà el Responsable Final del registre d'incidències en la seva totalitat:

Validant que la incidència no ha estat registrada prèviament amb l'objectiu d'evitar duplicats de la informació registrada i

Incloent qualsevol informació addicional que comporti un suport rellevant per a la solució de la incidència.

P.9. S'ha de poder fer registre d'incidències realitzades amb obertura automàtica des del sistema de monitoratge.

Respecte la classificació i assignació d'incidències

P.10. El proveïdor classificarà la incidència registrada, segons diferents criteris d'acord amb les definicions de l'apartat "O.1. Definicions", per a la seva posterior investigació, anàlisi i resolució i l'assignarà a la unitat corresponent.

P.11. El proveïdor de servei, davant la detecció d'incidències greus, ha de notificar la incidència al CSUC, així com a la institució afectada. En cas de tractar-se d'una incidència transversal (que afecti a més d'una institució), en la seva comunicació ha d'indicar que la incidència es gestionarà de forma coordinada amb el CSUC, qui prendrà el control sobre les activitats de seguiment i coordinació.

Respecte la investigació i diagnosi

P.12. El proveïdor validarà la tipologia de les incidències obertes i determinarà si existeix alguna relació amb la informació registrada a la base de dades de coneixement, possibilitant així una millora en els temps de resposta i de resolució.

P.13. El proveïdor analitzarà si l'obertura d'una incidència està associada a alguna afectació del servei coneguda i, en el cas d'existir, relacionarà la present obertura d'incidència amb l'afectació de servei coneguda, és a dir, amb les incidències ja obertes per la mateixa raó.

Respecte el seguiment i coordinació

P.14. El proveïdor portarà a terme el seguiment i la coordinació de les incidències vetllant perquè la resolució de les mateixes avanci i sigui completada el més àgilment possible i amb el menor impacte.
P.15. El proveïdor s'encarregarà de realitzar el seguiment de cada incidència, tenint en tot moment una idea clara de l'estat de cadascuna d'elles.
P.16. El proveïdor ha d'impulsar, coordinar i seguir la realització de les accions necessàries per part dels equips de resolució involucrats.
P.17. El proveïdor ha de mantenir la institució i el CSUC informats de l'estat de la incidència, l'evolució de la mateixa i la previsió de resolució.
P.18. El proveïdor ha de detectar i notificar a la institució i al CSUC les incidències que s'acostin als llindars màxims de resolució i per a les quals encara no disposi de previsió de resolució.
P.19. El proveïdor del servei ha de donar el màxim d'informació sobre l'evolució de la incidència actualitzant-ne l'estat i la previsió a l'eina implementada a tal efecte, comuna per a tots els serveis i per a totes les institucions, i amb una periodicitat segons s'estableixi i depenent del servei afectat, la seva modalitat i la seva criticitat.
Respecte la resolució i recuperació
P.20. El proveïdor informará el CSUC dels procediments que seguirà per resoldre les diferents tipologies d'incidències.
P.21. El proveïdor serà el responsable del restabliment del servei afectat, participant en l'avaluació del seu correcte restabliment.
P.22. El proveïdor registrarà i documentarà la solució aplicada sobre la base de dades de coneixement per aquelles incidències que compleixen certs criteris, amb l'objectiu de determinar les accions més habituals que permetin disminuir els temps de resposta i/o resolució, de cara a posteriors incidències iguals o similars.
Respecte la investigació i diagnosi
P.23. S'han de complir les següents fases pel tancament d'una incidència: • Comunicació a la institució: el proveïdor informa a la institució de la resolució de la incidència. • No acceptació de tancament (reobertura): la institució pot reobrir o sol·licitar la reobertura d'una incidència en cas de no estar conforme amb la resolució/tancament d'aquesta durant els següents dos dies laborables. • Acceptació de tancament: la institució accepta la resolució de la incidència i es tanca la incidència. • Tancament: si s'ha complert el període anteriorment indicat per a l'acceptació de la incidència i no s'ha obtingut resposta per part de la institució, es procedeix al tancament automàtic de la incidència, a excepció de les incidències crítiques, per a les que el període per al tancament automàtic serà de 15 dies naturals.

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

1. Universitat de Barcelona
2. Universitat Autònoma de Barcelona
3. Universitat Politècnica de Catalunya
4. Universitat Pompeu Fabra
5. Universitat de Girona
6. Universitat de Lleida
7. Universitat Rovira i Virgili
8. Universitat Oberta de Catalunya
9. Universitat Ramon Llull
10. Universitat de Vic - Universitat Central de Catalunya
11. Biblioteca de Catalunya

Annex 2: Institucions que usen el Sistema de Gestió Bibliotecària Compartit (SGBC)

- Biblioteca Pública Episcopal de Barcelona
- Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya
- Institut d'Estudis Ilerdencs
- Museu d'Art Contemporani de Barcelona
- Museu Nacional d'Art de Catalunya
- Museu Tàpies
- Reial Acadèmia de Ciències i Arts de Barcelona
- Biblioteca de Sant Joan de Déu
- TecnoCampus
- Universitat Internacional de Catalunya

Annex 3: Repositoris digitals

Institució	Nom	URL del repositori	URL d'ingesta OAI-PMH	Nombre de registres
CSUC	TDX	http://www.tdx.cat	http://www.tdx.cat/oai/request	47.060
CSUC	RECERCAT	http://www.recercat.cat/	http://oai.recercat.net/request	425.366
CSUC	MDX	http://www.mdx.cat	http://oai.mdx.cat/request	74.845
CSUC	<u>RACO</u>	http://www.raco.cat	http://www.raco.cat/index.php/index/oai/	290.407
CSUC	<u>MDC</u>	http://www.cbuc.cat/mdc	http://mdc.cbuc.cat/oai/oai.php	4.424.633
CSUC	<u>MACO</u>	https://maco.csuc.cat/	https://maco.csuc.cat/oai/request	28
BC	<u>ARCA</u>	https://arca.bnc.cat	https://arca.bnc.cat/arcabib_pro/i18n/oai/oai_arca.bnc.cat.do	1.687.091
UB	Dipòsit digital de la UB	http://diposit.ub.edu	http://diposit.ub.edu/dspace-oai/request	93.206
UB	RCUB	http://revistes.ub.edu/	http://revistes.ub.edu/index.php/index/oai	28.266
UB	BIPADI	http://bipadi.ub.edu/	http://bipadi.ub.edu/oai/oai.php	6.087 (corresponen a 2.067.705 imatges jpg)
UAB	Dipòsit Digital de Documents de la UAB	https://ddd.uab.cat	http://ddd.uab.cat/oai2d?verb=Identify	290.506
UPC	UPCommons	https://upcommons.upc.edu	http://upcommons.upc.edu/oai/request	289.561

UPF	e-Repository	http://repositori.upf.edu/	https://repositori-api.upf.edu/oai/	40.500
UdG	DUGi-Docs	http://dugi.udg.edu	http://dugi-doc.udg.edu/dspace-oai/request	26.345
UdG	DUGiMedia	http://dugi.udg.edu	http://diobma.udg.edu/dspace-oai/request	7.080
UdG	DUGiFonsEspecials	http://dugi.udg.edu	http://dugifonsespecials.udg.edu/dspace-oai/request	25.907
UdL	Repository Obert UdL	http://repositori.udl.cat/	http://repositori.udl.cat/oai/request	37.900
UdL	Fons especials	https://fonsespecials.udl.cat/	https://fonsespecials.udl.cat/request	15.527
URV	Repository institucional URV	http://repositori.urv.cat/	https://nportal0.urv.cat:18444/fedora/oai?verb=Identify	10.318
UOC	Repository Institucional O2	https://openaccess.uoc.edu/	https://openaccess.uoc.edu/server/oai/request	24.488
UVic-UCC	RIUVic	http://repositori.uvic.cat/	http://repositori.uvic.cat:8888/oai/request?verb=Identify	7.180
URL	DAU - Arxiu Digital de la URL	https://dau.url.edu	https://dau.url.edu/oai/request?verb=Identify	5.530

Annex 4: Sistema d'autenticació

Institució	Sistema autenticació d'usuaris
UB	Single Sign-On SAML2
UAB	Single Sign-On SAML2/CAS
UPC	Single Sign-On (SAML2 o CAS)
UPF	Single Sign-On (SAML2 o CAS)
UdG	Single Sign-On SAML2
UdL	LDAP i Single Sign-On SAML2
URV	LDAP i Single Sign-On SAML 2.0 i CAS
UOC	SAMLv2
URL	SAMLv2
UVic-UCC	SAMLv2
BC	LDAP / SSO (OpenID Connect)

Annex 5: Programari d'accés remot

Institució	Programari d'accés remot
UB	EzProxy (OCLC)
UAB	OpenAthens
UPC	EzProxy (OCLC)
UPF	OpenAthens
UdG	OpenAthens
UdL	Squid
URV	EzProxy (OCLC)
UOC	OpenAthens
URL	OpenAthens
UVic-UCC	EzProxy (OCLC)
BC	Open Athens

Annex 6: Volumetria dels catàlegs

Les següents autoritats son comunes a totes les institucions:

- CANTIC (1.033.414)
- CCUCMAT (61.111)
- LEMAC (947.577)
- TGFC (632)
- THUB (30.181)

Institució	Registres Bibliogràfics (físics i electrònics)	Registres de fons electrònics (portfolis)	Exemplars	Comandes anuals	Proveïdors	Estudiants + professorat	Usuaris enregistrats	Staff
CCUC	8.449.921	172.502	699.430 (SGBC)	~1.100 (SGBC)	25 de paquets de recursos electrònics	-	45.480 (SGBC)	470 (catalogadors)
UB	2,385,118	1,483,317	1,783,174	5,349	322	74.608	165,602	250
UAB	2.105.362	1.471.574	1.414.103	4.502	3.371	43.680	72.012	166
UPC	608.453	192.055	683.397	2.650	81	37.828	67.885	130

UPF	1.431.293	1.004.139	594.540	1.186	133	27.075	34.543	105
UdG	912.044	555.192	516.013	505	145	18.184	30.860	77
UdL	621.055	411.230	438.899	991	178	3.468	56.971	60
URV	499.197		710.848	6.946	219	15.357	35.126	85
UOC	976.727	993.057	59.411	11.400	290	88.909	97.087	60
URL	818.482	315.379	993.190	-	41	43957	81.374	45
UVic-UCC	335.841	137.194	106.416	264	163	10.412	11.153	11
BC	1.958.824	172.645	2.262.114	950	15.155	----	67.277	146

Annex 7: Dades de préstec

On ‘p’ seran els préstecs i ‘r’ les renovacions:

	UB	UAB	UPC	UPF	UdG	UdL	URV	UOC	URL	UVic	BC
Préstecs anuals (als propis usuaris)	161.689 p + 246.650 r (any 2025)	112.867 p + 39.575 r (any 2025)	114.682 p + 40.240 r (any 2025)	23.430 p + 23.299 r (any 2024)	20.069 p + 20.424 r (any 2025)	15.768 p + 9.362 r (any 2025)	109.202 p + 103.244 r (any 2018)	2102 p + 8.995 r (any 2025)	17.374 p + 8.838 r (any 2025)	26.386 p + 4.951 r (any 2025)	1.699 p + 560 r (any 2025)
Préstecs anuals (a usuaris del consorci)	12.689 p + 12.995 r (any 2018)	2.175 p (any 2025)	1.196 p + (any 2025)	2.968 préstecs (any 2024)	1.322 p + 1.913 r (any 2025)	1125 p + 865 r (any 2025)	3.718 p + 2.719 r (any 2018)	354 p (any 2018)	923 p (any 2025)	463 p (any 2025)	
Nombre d'usuaris	165,602	72.012 (desembre 2025)	67.885 (desembre 2025)	34.543 (2025)	30.860	56.971 (2025)	37.896 (2018)	97.087 (2026)	81.374	11.153 (2026)	20.020
Taulells de préstec ()	50	12	33	12	10 (autopréstec + préstec + fons especials) + 1 RSL	35	27 (2018)	5	14	3	1
Punts centrals de préstec consorciat	2	1	1	1	1	1	1	1	1 (Hi ha 9 punts centrals a les	1	1

									institucion s)		
Nombre ubicacions	180	370	345	108	72 (2026)	182 ubicacions	147 (2018)	3(2026)	87	25	17
Tipus d'usuaris	14	25	28	50	26 (2026)	39 (2026)	33 (2018)	10 (2026)	19	14	9
Regles de préstec	55	50	64 (préstec, sol·licitud s i RS)	21	49 (2026)	30 (2026)	25 (2018)	13(octubr e 2026)	48	32	21
Tipus d'exempla rs	16	66	17	18	28 (2026)	22 (2026)	39 (2018)	29 (2026)	22	12	2