



Exp. A/SER-012274 /2020

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE GESTIÓN INTEGRAL E INTEGRADA PARA LAS BIBLIOTECAS EN CIENCIAS DE LA SALUD DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

### Primera: Objeto.

El objeto del presente expediente de contratación consiste en el Servicio de Gestión Integral e Integrada para las Bibliotecas en Ciencias de la Salud de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, Servicio C-17, compuesto por las siguientes funcionalidades:

1. Consulta al Catálogo Colectivo de Publicaciones Periódicas en Ciencias de la Salud C-17 mediante un acceso público en línea (OPAC) interactivo.
2. Servicio de obtención de documentos y préstamo interbibliotecario, ILL-17.
3. Servicio de autenticación de usuarios para el acceso, desde la Red Institucional de Sanidad y en remoto, tanto al Catálogo C-17, como a los recursos electrónicos suscritos por la Biblioteca Virtual de la Consejería de Sanidad A-17.
4. Servicio de gestión de las revistas suscritas tanto en papel como en formato electrónico mediante las funcionalidades K-17 y P-17.

El objeto del contrato no consiste únicamente en el acceso a la información contenida en el catálogo, sino que incluye además la prestación de otros servicios desde la misma interfaz, como el servicio de acceso directo a los recursos de información suscritos por la Consejería de Sanidad y el préstamo interbibliotecario para los usuarios de la Biblioteca virtual y el resto de las bibliotecas de ámbito nacional incluidas en el C-17.

No es objeto del presente contrato el suministro de publicaciones científicas en Ciencias de la Salud (revistas y bases de datos) que se suscriben de forma independiente por la Consejería de Sanidad.

### Segunda: Ámbito de aplicación.

El servicio objeto de este contrato deberá proporcionarse a la Biblioteca Virtual de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid así como al resto de bibliotecas de ciencias de la salud de los centros dependientes de la Consejería. Los centros incluidos en el contrato son los siguientes:



CENTROS
BIBLIOTECA VIRTUAL DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD
H. CLÍNICO U. SAN CARLOS
H.U. FUENLABRADA
H.U. INFANTA LEONOR
H.U. GETAFE
H.U. DE MÓSTOLES
H. INFANTIL U. NIÑO JESÚS
H.U. LA PAZ
H.U. PRÍNCIPE DE ASTURIAS
H.U. RAMÓN Y CAJAL
H.U. PUERTA DE HIERRO
H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN
H.U. SEVERO OCHOA
H.U. 12 DE OCTUBRE
H. FUNDACIÓN ALCORCÓN
H. CENTRAL DE LA CRUZ ROJA
HOSPITAL DEL SURESTE
HOSPITAL INFANTA CRISTINA
INSTITUTO PSIQUIATRICO JOSÉ GERMAIN
HOSPITAL DR. LAFORA
H. UNIVERSITARIO DE LA PRINCESA
HOSPITAL DEL TAJO
HOSPITAL DEL HENARES
H. UNIVERSITARIO SANTA CRISTINA
H. UNIVRSITARIO INFANTA SOFÍA



### **Tercera: Requerimientos del servicio objeto del contrato:**

#### **3.1.- Gestión integral e integrada del Servicio.**

Todos los módulos que componen el servicio objeto del presente contrato deberán estar integrados en el mismo sistema, de forma que el acceso a cada una de las funcionalidades se realice de forma interactiva desde la interfaz de usuario.

#### **3.2.- Gestión del Catálogo C-17**

El servicio proporcionará a los usuarios de las Bibliotecas objeto del contrato, mediante una interfaz web, el acceso al Catálogo Colectivo de Publicaciones Periódicas en Ciencias de la Salud C-17.

La empresa adjudicataria proporcionará a todos los usuarios de las bibliotecas el acceso al catálogo de publicaciones a través de un OPAC (catálogo de acceso a través de internet) compatible con los navegadores utilizados por la Comunidad de Madrid: Internet Explorer, Google Chrome y Mozilla Firefox, en las versiones de uso común en el Plan Ofimático Básico de la Comunidad de Madrid.

La empresa adjudicataria deberá mantener y actualizar en el Catálogo C-17 todas las publicaciones suscritas por las bibliotecas en ciencias de la salud de la Consejería de Sanidad, tanto de la colección de revistas en papel como de las revistas en soporte electrónico.

La empresa adjudicataria realizará la actualización de los períodos de cobertura de las revistas, los enlaces y las altas y bajas en las colecciones suscritas dentro del Catálogo C-17. Dicha actualización se realizará a demanda de los responsables de las bibliotecas objeto del presente contrato y al menos una vez al año coincidente con la renovación o actualización de las colecciones.

Las actualizaciones que se realicen individualmente en el catálogo de cualquiera de las bibliotecas incluidas en el ámbito de aplicación de este contrato, se actualizarán automáticamente en todo el sistema.

#### **3.3.- Servicio de Obtención de Documentos y préstamo interbibliotecario.**

El servicio deberá proporcionar, desde la misma interfaz y de forma integrada, una herramienta para la gestión del servicio de obtención de documentos y préstamo interbibliotecario que permita la tramitación y control de las peticiones de documentos, realizadas por los usuarios y por los responsables de las bibliotecas objeto del contrato.

El servicio permitirá a los responsables de las bibliotecas y a los usuarios autorizados acceder directamente al documento requerido. Se informará al usuario de la disponibilidad del documento solicitado y podrá descargarlo directamente o bien, en el caso de no estar disponible entre los recursos suscritos por la biblioteca, le permitirá acceder a un formulario para solicitar el préstamo del mismo. En este caso, se importarán automáticamente los datos bibliográficos del documento solicitado, necesarios para tramitar la petición de préstamo.

El servicio proporcionará acceso desde PubMed, base de datos de libre acceso ofrecida por la Biblioteca Nacional de Medicina de los Estados Unidos, a los recursos



electrónicos de las bibliotecas objeto del presente contrato. Los responsables de las bibliotecas y los usuarios autorizados podrán acceder directamente desde PubMed al texto completo del documento, en caso de tenerlo suscrito, y en el supuesto contrario, accederán directamente al formulario de obtención de documentos. La empresa adjudicataria deberá actualizar los recursos suscritos por las bibliotecas objeto del contrato en PubMed y programar las funcionalidades de “Outside Tool” y “Linkout” a petición de los responsables de las mismas.

Asimismo, el servicio permitirá a los responsables y gestores de las bibliotecas objeto del contrato consultar los catálogos del resto de bibliotecas de Ciencias de la Salud que publican sus fondos en C-17, a nivel nacional, para facilitar el préstamo interbibliotecario con dichas bibliotecas.

### **3.4.- Servicio de gestión de usuarios.**

El servicio permitirá la autenticación segura de todos los usuarios autorizados de las bibliotecas objeto del contrato para el acceso a los recursos electrónicos suscritos y a los servicios bibliotecarios ofertados, en función de dos tipos de perfiles definidos:

- a) Perfil de gestor: con acceso a todos los módulos del servicio, incluidos el de gestión de usuarios y gestión del préstamo interbibliotecario. Los responsables de las bibliotecas tendrán perfil de gestor.
- b) Perfil de usuario: con acceso a los servicios del OPAC, recursos electrónicos suscritos y servicio de obtención de documentos para solicitudes. Tendrán perfil de usuario todos los usuarios registrados.

La autorización para el acceso a los servicios y la tramitación de bajas de los usuarios corresponderá al gestor designado por cada una de las bibliotecas objeto del presente contrato.

### **3.5.- Servicio de gestión de revistas.**

El servicio contratado proporcionará un sistema de gestión de las colecciones en papel de las bibliotecas incluidas en el presente contrato, de forma que permita a los responsables de las mismas registrar y mantener su colección. Así mismo, permitirá la incorporación y mantenimiento de las colecciones y paquetes de revistas electrónicas de forma integrada.

## **Cuarta: Informes y estadísticas.**

El servicio permitirá a los responsables y gestores de las bibliotecas objeto del contrato acceder online a los informes estadísticos sobre los fondos de revistas y recursos suscritos por su respectiva biblioteca, así como a las estadísticas sobre el uso de las distintas funcionalidades del servicio relacionadas con la misma.

El responsable de la Biblioteca Virtual de la Consejería de Sanidad podrá acceder además a los informes y estadísticas de todas las bibliotecas incluidas en el ámbito de aplicación del contrato en su conjunto.



#### **Quinta: Soporte técnico y resolución de incidencias:**

La empresa adjudicataria ofrecerá un servicio de atención telefónica y a través de correo electrónico, como soporte a la actividad diaria de los responsables de las bibliotecas respecto al funcionamiento del servicio contratado y de respuesta a consultas sobre las distintas funcionalidades de los módulos de gestión objeto del contrato. El horario de atención telefónica cubrirá, al menos, la jornada de mañana de 8 a 15 horas, de lunes a viernes.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar el soporte técnico necesario para el correcto funcionamiento de los distintos módulos del servicio. Dicho soporte se prestará a demanda de los responsables de las bibliotecas objeto del contrato.

La solicitud de soporte se realizará mediante cualquier medio que permita tener constancia de la misma, preferiblemente correo electrónico, cada solicitud generará una incidencia numerada que permita su seguimiento.

Las incidencias serán calificadas como graves o leves:

- a) Incidencia grave es la que compromete totalmente la prestación del servicio. La resolución de una incidencia grave se realizará como máximo, en el plazo de 24 horas desde la notificación del aviso.
- b) Incidencia leve es la que se produce en uno o en varios módulos del servicio, en una o varias bibliotecas, pero no impide la continuidad de la prestación del servicio. La resolución de una incidencia leve se realizará como máximo, en el plazo de 72 horas desde la notificación del aviso.

#### **Sexta: Formación de usuarios:**

La empresa adjudicataria ofrecerá un programa de formación a los responsables y gestores de las bibliotecas sobre el uso de los módulos que integran el servicio. Dicho programa se prestará a demanda de los responsables de las bibliotecas incluidas en el contrato y, en cualquier caso, cuando se produzca la incorporación de nuevos responsables gestores de las bibliotecas, con el fin de garantizar el correcto conocimiento de las funcionalidades del servicio a todos los responsables y gestores de las bibliotecas de ciencias de la salud incluidas en el contrato.

La empresa adjudicataria ofrecerá un manual de uso o tutorial para cada uno de los módulos que integran el servicio. Dichos manuales deberán ser accesibles online para todos los usuarios, en función de su perfil de acceso.

#### **Séptima: Disponibilidad del Servicio.**

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio objeto del contrato con una disponibilidad acorde con las normas del sector, con un tiempo de funcionamiento promedio del 95% por mes, las 24 horas del día, estando incluidos en el 5% del tiempo restante, los periodos dedicados al mantenimiento y reparaciones programados de acuerdo con los responsables de las bibliotecas objeto del contrato.

El tiempo de falta de disponibilidad del servicio, incluido el correspondiente a mantenimiento y reparaciones que supere ese 5% mensual podrá ser objeto, en su caso, de penalizaciones. El tiempo de no acceso o deficiente funcionamiento del servicio



objeto del contrato se contabilizará, desde el momento de la emisión del aviso por parte del responsable de la biblioteca, hasta la notificación de la resolución de la incidencia por parte de la empresa adjudicataria, con el visto bueno del citado responsable.

### **Octava: Confidencialidad y protección de datos de carácter personal**

Todos los trabajos y documentos elaborados en ejecución del contrato serán propiedad de la Comunidad de Madrid quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos.

Toda información suministrada por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid para la realización del contrato es confidencial y de su propiedad, por lo que la empresa adjudicataria, y cualquier persona dependiente de la misma que desempeñe las funciones objeto de este contrato deberá mantener la confidencialidad plena sobre la información inherente a los servicios objeto del mismo. Esta obligación de confidencialidad se entenderá plenamente vigente incluso con posterioridad a la extinción del servicio prestado.

La empresa adjudicataria se compromete a tratar los citados datos, únicamente de acuerdo con las instrucciones de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid y a no utilizarlos con fin distinto al del servicio recogido en el presente pliego, ni comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a otras entidades o personas.

La empresa contratada quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto por la ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento de Protección de Datos), así como la normativa posterior que lo desarrolle o modifique.

Los datos de carácter personal que se recaben u obtengan las partes en el desarrollo y aplicación del Pliego de Prescripciones Técnicas, serán tratados y utilizados de conformidad con la normativa vigente.

Asimismo, el deber de secreto y las limitaciones en su uso marcadas por la normativa de aplicación serán aplicables a cualquier información a la que se tenga acceso en la realización de actividades objeto de este Pliego, salvo aquella información que deba ser pública según lo establecido en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.



La empresa adjudicataria deberá presentar antes de la formalización del contrato de una declaración en la que ponga de manifiesto donde van a estar ubicados los servidores de la empresa y desde donde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.

El tratamiento de los datos del Pliego queda sometido a la mencionada normativa, así como a la vigente en cada momento, de conformidad con los Anexos I y II del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

**Novena.- Responsable del contrato:**

A efectos de lograr una correcta ejecución del contrato se designa como responsable del mismo a la Unidad Administrativa responsable de la Biblioteca Virtual, propuesto por la Dirección General de Investigación, Docencia y Documentación.

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE  
INVESTIGACIÓN SANITARIA Y DOCUMENTACIÓN

Miguel Ángel Salinero Fort

