

Exp. A/SER-008269/2018

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 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 además en la prestación de otros servicios desde la misma interfaz como el servicio de acceso directo y el préstamo interbibliotecario.

No es objeto del contrato el suministro de las 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, a los siguientes centros :

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018405512779889987420**



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 JOSE GERMAIN
HOSPITAL DR. LAFORA
H. UNIVERSITARIO DE LA PRINCESA
HOSPITAL DEL TAJO
HOSPITAL DEL HENARES
H. UNIVERSITARIO SANTA CRISTINA

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: Explorer8 y superiores, Google Chrome y Mozilla Firefox.

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.



Las actualizaciones que se realicen individualmente en cualquier catálogo 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 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 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 artículo solicitado y podrá descargarlo directamente, o bien, en 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 gestores 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 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.

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 proporcionará un sistema de gestión de las colecciones en papel de las bibliotecas objeto del 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 y 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 objeto 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. 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 de graves y 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 objeto del 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 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 del problema por parte de la empresa adjudicataria, con el visto bueno del citado responsable.

Octava.- Protección de datos de carácter personal

La empresa contratada quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto por la ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre del Reglamento de desarrollo de la citada Ley; ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, así como el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016.

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 Planificación, Investigación y Formación.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá designar un representante que actuará como interlocutor permanente entre la empresa y la Administración, debiendo informar en todo momento de la marcha de los trabajos.

Madrid, 14 de junio de 2018

LA DIRECTORA GENERAL

Teresa Chavarría Giménez

