

LICITACIÓN DE EUIPO N.º AO/008/22

Prestación de servicios de biblioteca y de gestión de contenido digital en la Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea en Alicante (España)

ANEXO II - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN Y OBJETO	5
2	DEFINICIONES	5
3	ALCANCE DEL CONTRATO	6
4	SERVICIOS OPERACIONALES	7
4.1	Idiomas de trabajo	7
4.2	Servicios de la Biblioteca.....	8
4.2.1	Atención e información a los usuarios en la recepción de la Biblioteca.....	8
	<i>Gestión de préstamos de material bibliográfico</i>	<i>9</i>
4.2.2	Registro de nuevas entradas de material bibliográfico.....	10
4.2.3	Escaneo de publicaciones.....	10
4.2.4	Inventario general del material bibliográfico	10
4.2.5	Promocionar los servicios de la biblioteca.....	11
4.2.6	Volumen del servicio en el año 2021	12
4.2.7	Plazos	12
4.2.8	Requisitos de calidad	13
4.3	Gestión de contenido digital	14
4.3.1	Perfil técnico en sistemas de biblioteca	15
4.3.1.1	Contexto.....	15
4.3.1.2	Descripción de las tareas.....	15
4.3.1.3	Plazos	15
4.3.1.4	Requisitos de calidad	16
4.3.2	Perfil técnico de ECMS.....	16
4.3.2.1	Contexto.....	16
4.3.2.2	Descripción de las tareas.....	17
4.3.2.3	Plazos	17
5	SITUACIÓN ACTUAL.....	18
5.1	Descripción de las infraestructuras utilizadas en el servicio de biblioteca (<i>on-site</i>).....	18
5.1.1	Recepción y Sala de lectura	18
5.1.2	Salas de almacenajes	18

6	CONDICIONES GENERALES	19
6.1	Lugar de trabajo	19
6.2	Estrategia de entrada – salida.....	19
6.3	Personal.....	20
6.3.1	Formación	20
6.3.2	Personal del Contratista y horarios de trabajo.....	20
6.3.3	Organización del trabajo y composición del equipo	22
6.4	Recursos que debe aportar el Contratista (<i>on-site</i>)	23
7	DOCUMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	23
7.1	Reunión mensual.....	23
7.2	Reunión anual	23
7.3	Informe y factura mensual	24
7.4	Actualización de bases de dato/estadísticas	24
7.5	Actualización de documentos	24
7.6	Informe anual	25
7.7	Informes específicos relacionados con el servicio	25
8	CONTROL DE CALIDAD	25
8.1	Responsabilidad por retraso	25
8.2	Responsabilidad de las no conformidades	26
8.3	Procedimiento de la toma de muestras.....	26
8.3.1	Definiciones	27
8.3.2	Inspección normal	27
8.3.3	Sistema de cambios de la inspección	28

Anexos:

Anexo II.I: «Perfiles»

Anexo II.II: «Acuerdo de nivel de servicio (SLA)»

Los siguientes anexos son instrucciones de trabajo que serán de aplicación y vigencia durante toda la duración del contrato:

Anexo II.III: WI «Responder a las consultas»

Anexo II.IV: WI «Préstamo de material de la biblioteca»

Anexo II.V: WI «Escaneo de publicaciones»

Anexo II.VI: WI «Inventario y donación de material bibliográfico»

Anexo II.VII: WI «Mantener el Portal del conocimiento de la EUIPO»

1 INTRODUCCIÓN Y OBJETO

La Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea (EUIPO), en adelante la Oficina, es un organismo de la administración pública de la Unión Europea (UE), encargada de gestionar las marcas de la UE y los dibujos y modelos comunitarios registrados. Tiene su sede central en la ciudad de Alicante (España) y colabora con las oficinas de propiedad intelectual de los Estados miembros de la UE para que los usuarios de Europa y de todo el mundo tengan una experiencia similar al registrar sus marcas, dibujos y modelos.

La Oficina prevé la formalización de un contrato marco en cascada con 2 contratistas para un periodo de cuatro años, previsto para todos los servicios auxiliares de apoyo a las actividades de la Oficina relacionadas con servicios bibliotecarios, así como de gestión de contenido digital.

La prestación de los servicios se efectuará bajo la supervisión de(l)/los responsable(s) del contrato de la Oficina (de aquí en adelante sólo «el responsable de la Oficina»). El contratista será debidamente informado sobre los responsables y sobre la división de sus funciones, debiendo responder siempre al responsable correspondiente o, en caso de dudas, a todos. La Oficina se reserva el derecho de nombrar más o menos responsables, en función de las necesidades.

2 DEFINICIONES

El presente apartado incluye una lista de definiciones de términos específicos utilizados en este pliego. La terminología puede ser revisada y actualizada durante el período de vigencia del contrato.

Material o recursos bibliográficos

Término utilizado en relación con el servicio de la biblioteca, que incluye libros, revistas, periódicos y cualquier otro material bajo la responsabilidad de la biblioteca de la Oficina, tanto en soporte papel como en soporte electrónico.

Sistema de Gestión de Contenido Empresarial (ECMS, *Enterprise Content Management System*)

Sistema de gestión de contenido empresarial que se encarga de recopilar de forma automática y central, además de gestionar, la información de la empresa. En la Oficina permite gestionar documentos digitales y administrar contenido semiestructurado o no estructurado, como el contenido web y multimedia.

Áreas contempladas en el pliego:

Grupo de servicios operacionales descritos en el presente pliego perteneciente a la Academia:

- 1) **Área de la biblioteca** consiste en los servicios relacionados con la biblioteca física.
- 2) **Área de contenido digital** en el contexto de la biblioteca digital como del sistema de gestión de contenido empresarial (en la Oficina se usa el nombre de “ShareDox”).

Biblioteca física

La biblioteca actualmente se divide en 3 espacios:

- La recepción y la sala de lectura situadas dentro del área del Centro interactivo Wubbo de Boer (Wubbo de Boer Inte®active Centre). En este último también hay una gran sala de reunión/formación.
- El almacén donde se guardan las colecciones de libros.
- El almacén para las revistas que sirve también de sala de lectura.

Knowledge Hub de la EU IPO:

Es el portal digital de la biblioteca a través del cual se puede consultar el catálogo de recursos bibliográficos. El sistema usado se compone de **Primo**, herramienta que sirve de interfaz para los usuarios y **Alma**, herramienta de gestión de recursos.

3 ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance del contrato incluye la prestación de los servicios operacionales.

Los servicios operacionales son los prestados de forma habitual y comprenden:

- los servicios de la biblioteca,
- la gestión del contenido digital.

4 SERVICIOS OPERACIONALES

El contratista se hará cargo de todos los servicios operacionales tal y como se describen en este apartado. El contratista deberá adoptar las disposiciones necesarias para que el servicio se preste respetando los plazos estipulados de tal modo que los usuarios no tengan que esperar más de lo necesario, incluso en períodos de mayor afluencia y/o solicitudes.

Los trabajos que tendrá que llevar a cabo el contratista en el marco de los servicios operacionales se describen detalladamente en los apartados 4.2 y 4.3 así como en las instrucciones de trabajo, que se encuentran en los anexos II.III, II.IV, II.V, II.VI y II.VII, a las que se hace referencia en los apartados correspondientes. La Oficina desea destacar que las instrucciones adjuntas a este pliego contienen información actual a efectos de este, y que su contenido podrá cambiar tras sus actualizaciones durante la vigencia del contrato. Las instrucciones de trabajo son documentos vivos, ya que dependen de la evolución del servicio, la implementación de nuevas tecnologías, los cambios organizativos o nuevas necesidades de la Oficina.

El contratista deberá proponer, en su propuesta técnica, su propia metodología de trabajo aplicada a algunos de los servicios descritos en este apartado siempre y cuando cumpla con las instrucciones de trabajo de la Oficina, así como un plan detallado de los controles de calidad que llevará a cabo en el marco de las prestaciones de dichos servicios. Asimismo, la Oficina podrá exigir cambios en la metodología en cualquier momento durante la vigencia del contrato.

4.1 Idiomas de trabajo

La Oficina tiene 5 idiomas de trabajo: alemán, español, francés, inglés e italiano. Puesto que la mayoría de las comunicaciones en estos servicios se realiza en español o en inglés, se considera necesario que el personal del contratista sea capaz de efectuar las tareas al menos en estos dos idiomas. Por ello, las personas asignadas al área de la biblioteca deberán poseer conocimientos lingüísticos de ambos idiomas en el nivel C1 según el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas¹. La persona asignada al área de la gestión del contenido digital (ShareDox) deberá poseer conocimientos de los dos idiomas en el nivel B2. El servicio, en general, deberá ser prestado en las dos lenguas. En el caso que la petición fuese en un idioma diferente al inglés o español, y el personal del contratista lo dominara con suficiente fluidez, este podría contestar en el idioma del solicitante.

¹ En el interés de una mayor coherencia de la formación lingüística, la EUIPO utiliza el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas disponible en el siguiente sitio web [documento en inglés]: <https://rm.coe.int/1680459f97>.

Además, en 2018 se publicó la versión más reciente del volumen complementario para integrarla en el MCERL [documento en inglés]: <https://rm.coe.int/cefr-companion-volume-with-new-descriptors-2018/1680787989>.

4.2 Servicios de la biblioteca

La misión de la biblioteca consiste en facilitar al usuario, siempre que su perfil sea autorizado por la EUIPO, el acceso a los recursos y servicios informativos como apoyo a su aprendizaje, trabajo o investigación. El fondo bibliotecario cubre las principales actividades de la Oficina, tales como la propiedad intelectual e industrial, las leyes nacionales e internacionales, información relativa a Europa, de formación y de diccionarios. Pone a disposición de los usuarios material bibliográfico tanto en formato electrónico como en formato papel.

El contratista tendrá que respetar las normas de uso de la biblioteca de la Oficina.

4.2.1 Atención e información a los usuarios en la recepción de la biblioteca

Se atenderá y dará información a los usuarios, ya sea de forma presencial, por teléfono, correo electrónico, a través de la plataforma Alma o, a través de cualquier otro medio que se desarrolle en el futuro.

La recepción de la biblioteca deberá estar atendida siempre durante su horario de apertura (de lunes a viernes de 9:00 a 17:30, en los días laborables de la Oficina).

Presentación de la biblioteca y los servicios que se ofrecen

El contratista deberá guiar a los usuarios tanto en el espacio físico destinado a la biblioteca, así como atender cualquier tipo de consulta sobre el fondo bibliográfico, que está constituido por aproximadamente 22.000 fichas bibliográficas, incluyendo libros en versión papel, libros electrónicos, revistas y elementos en soportes electrónicos. Este dato corresponde al mes de septiembre de 2021 y es variable dependiendo de las compras y expurgos realizados.

El contratista tendrá que facilitar a los usuarios el conocimiento y la utilización de nuestro catálogo en línea a través del portal del “Knowledge Hub” y de los soportes tecnológicos disponibles en la biblioteca, informando sobre las condiciones de uso y las posibilidades de acceso, utilización y reprografía de los distintos servicios y documentos.

Suministro de información a los usuarios

El contratista deberá tratar las solicitudes de los usuarios tanto internos como externos, tanto sobre consultas sobre el contenido bibliográfico, como relativas a recursos bibliográficos y documentales en cuanto al sector de formación y aprendizaje de la Academia. El personal externo asignado a las tareas de la biblioteca tendrá que responder satisfactoriamente a las necesidades informativas de todos los usuarios, utilizando todos los recursos bibliográficos y tecnológicos disponibles.

Debido a la naturaleza de las actividades de la Oficina, serán necesarios amplios conocimientos en propiedad intelectual para realizar tareas de apoyo en búsquedas o recomendar materiales.

Nuestro público se compone de usuarios internos y externos como investigadores, universitarios, academias de oficinas nacionales de propiedad intelectual, y en el futuro podrá extenderse a otros profesionales de la misma rama.

Nuestro principal objetivo es ofrecer el material más relevante, actual y de calidad a los usuarios. Para contribuir a este fin, el personal de la Oficina podrá solicitar la búsqueda de nuevo contenido con especial interés en propiedad intelectual. Esto permitirá enriquecer nuestro fondo bibliográfico y promoverlo en las campañas planificadas a lo largo del año.

Se solicitará también efectuar vaciado de revistas especializadas en IP, es decir, realizar una selección de artículos de interés, con el objetivo de ofrecer la información más actualizada.

Los procedimientos relevantes están descritos en el anexo II.III: WI «Responder a las consultas».

Mantener en orden las salas de lectura, almacén y el material bibliográfico

La biblioteca ofrece una amplia variedad de espacios, servicios y recursos bibliográficos, con el fin de proporcionar los medios adecuados para el desarrollo de consultas, del estudio y de la investigación.

El contratista se encargará de la apertura y cierre de la biblioteca cada día del calendario laboral de la Oficina, en horario de 9:00 a 17:30. También se asegurará del correcto cierre de las puertas después de usar las otras salas de almacenaje de material bibliográfico.

El contratista velará por mantener el orden, así como procurar que las instalaciones que alberguen estos recursos reúnan las condiciones ambientales y espaciales óptimas para la debida conservación de estos.

El contratista tiene el deber de conservar convenientemente todos los recursos bibliográficos y de información, salvo aquellos que sean sometidos a un expediente de expurgo, con el fin de evitar su deterioro y preservar su integridad para el beneficio presente y futuro de los usuarios.

El contratista debe asegurar la trazabilidad de cualquier elemento del fondo bibliográfico.

Gestión de préstamos de material bibliográfico

Esta gestión se realizará a través de la plataforma de servicios bibliotecarios ALMA. Los procedimientos relevantes se describen en el anexo II.IV: WI «Préstamo de material de la biblioteca». La gestión de préstamos comprende los siguientes pasos:

1. Preparar un préstamo

Los préstamos son nominativos y solamente se podrán ofrecer al personal autorizado según la política de préstamos de la Oficina. Cada usuario/a podrá disfrutar de un máximo de 10 libros o documentos audiovisuales del catálogo de la biblioteca por un periodo de 3 semanas.

Se atenderán las solicitudes enviadas a través del sistema de gestión de biblioteca ALMA, por email a la dirección electrónica de la biblioteca (EUIPO.Library@euiipo.europa.eu), por teléfono o presenciales.

Desde la solicitud hasta la entrega del material, el plazo no podrá superar 15 minutos siempre y cuando el material esté disponible y no esté archivado en el almacén.

El préstamo quedará registrado en la base de datos y en la tabla de control (en ShareDox).

2. Solicitar devolución de los préstamos vencidos y guardar el material

Diariamente se informará a los usuarios que tengan material cuya fecha de préstamo haya vencido para solicitar su devolución.

La devolución quedará registrada en la base de datos y en la tabla de control (en ShareDox) y el material deberá guardarse en su correcta localización de origen.

3. Renovación de préstamos

Se informará al prestatario que cuando un préstamo haya vencido y siempre que ningún otro usuario/a haya solicitado dicho material antes, se podrá renovar hasta dos veces por periodos de 3 semanas.

Cada renovación quedará registrada en la base de datos ALMA y en la tabla de control (en ShareDox).

4.2.2 Registro de nuevas entradas de material bibliográfico

Cada libro, revista o cualquier tipo de documento audiovisual deberá ser registrado en el sistema de gestión ALMA así como en la tabla de control (en ShareDox).

En el caso de las revistas se tendrá que verificar que no haya saltos entre números. En caso de que se detecte que no se ha recibido un número anterior de la revista, o cualquier otro tipo de incidencia, se informará inmediatamente al personal interno de la biblioteca por correo electrónico.

4.2.3 Escaneo de publicaciones

El procedimiento de escaneo de artículos de revistas como de capítulos de libros se puede consultar en el anexo II.V: WI «Escaneo de publicaciones» y siempre respetando la ley vigente española en materia de derechos de autor.

A petición del usuario/a, se escanea el artículo o las páginas solicitadas de una publicación, asegurándose su correcto escaneo. Se incluye dicho escaneo en ShareDox dentro de la carpeta indicada por el personal interno de la biblioteca y se informa al solicitante vía correo electrónico de la disponibilidad del elemento.

Las peticiones pueden hacerse mediante la plataforma Alma, por correo electrónico a la dirección de la biblioteca (EUIPO.Library@euiipo.europa.eu), por teléfono o de forma presencial. Según la cantidad de páginas a escanear el plazo de respuesta podrá variar y en ningún caso será superior a 3 horas.

Cada petición quedará registrada en la tabla de control (en ShareDox).

4.2.4 Inventario general del material bibliográfico

Se realizan inventarios periódicos cada dos años en los cuales se controla cada elemento del fondo bibliográfico. Esto tiene como objetivo contabilizar los elementos que se encuentran en el depósito en ese momento, así como los que están prestados. De esta manera también se lleva un control de todos aquellos ejemplares que hayan desaparecido (ya sea porque se han extraviado o porque han sido sustraídos).

Los procedimientos relevantes para el inventario de libros están descritos en el anexo II.VI: WI «Inventario y donación de material bibliográfico». Con la realización de un inventario se pretende, además:

- Reordenar el fondo: Cuando se realiza un inventario, se hace de forma exhaustiva para localizar todos aquellos ejemplares que estén fuera de su sección, lo que hace imposible su localización.
- Reorganizar el fondo: Cuando se realiza un inventario, se ven las necesidades de metros de estantería necesarios en cada una de las materias y secciones que conforman el espacio de la biblioteca.
- Expurgar los libros y fondos multimedia deteriorados, obsoletos.
- Detección de los errores en materias y elaboración, por parte de la persona responsable de la sección, de las listas para las adquisiciones de fondo que se consideren oportunas.
- Controlar el estado y necesidades del mobiliario y medición del espacio libre y ocupado en las estanterías.

El contratista a cargo del inventario deberá informar correctamente al responsable de la Oficina del resultado, incluyendo todo el material que no se haya podido localizar, material dañado o cualquier tipo de error encontrado. La tarea no se considerará terminada hasta que no se entregue al responsable de la Oficina un informe detallado que incluya dicha información.

En caso necesario, el contratista deberá subsanar todo tipo de error ocurrido por su parte, colaborar con la Oficina en la subsanación de cualquier resultado negativo y proponer medidas correctivas y herramientas para evitar cualquier riesgo de pérdida o deterioro de material bibliográfico en el futuro.

4.2.5 Promocionar los servicios de la biblioteca

Se trata de una nueva actividad continua y organizada que deberá proporcionar el contratista. El objetivo es dar más visibilidad a los servicios bibliotecarios en el seno de la Oficina para captar, retener y fidelizar los usuarios a través de la satisfacción de sus necesidades.

Para ello existen ya diferentes canales de comunicación en la Oficina como son el circuito de televisiones para publicar noticias, el tótem informativo a la entrada de la biblioteca o los boletines informativos. También se quieren promover las actividades de la biblioteca en las redes sociales con la creación de un blog cuyo contenido será gestionado por el contratista. El blog permitirá acercarnos a los usuarios y ofrecerles contenido siempre actualizado.

Además, el contratista propondrá iniciativas o acciones para dar a conocer todos los servicios que ofrece la biblioteca y así mejorar su visibilidad. Se solicitan como mínimo 2 iniciativas mensuales cuyos resultados sean medibles.

4.2.6 Volumen del servicio en el año 2021

Se indica en la tabla, el volumen de actividad registrado para cada tarea descrita en los apartados 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3 y 4.2.4 durante los 12 meses del año 2021:

Actividad	Volumen anual
Atención de consultas	633
Préstamos de la biblioteca	628
Devoluciones a la biblioteca	1.017
Renovación de préstamos	906
Registros de nuevo material bibliográfico	869
Escaneo de publicaciones	45

Los volúmenes indicados son **meramente orientativos y no tienen carácter vinculante o limitativo**. El volumen anual es variable, por lo que la Oficina no podrá ser en ningún caso considerada responsable de ninguna variación en número de unidades.

4.2.7 Plazos

Los plazos establecidos actualmente para la prestación de servicios de biblioteca están descritos a continuación. Dichos plazos están sujetos a una revisión trimestral:

Actividad	Plazo establecido
Respuesta a las peticiones de información y consultas de los usuarios	<p>Solicitud vía <u>Alma</u>, <u>presencial</u>, <u>por correo electrónico</u> o <u>por teléfono</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Se contestará inmediatamente – En casos complejos, se tratará lo antes posible informando siempre al solicitante del seguimiento hasta la resolución (tiempo máximo de resolución 15 minutos). <p>Solicitud por <u>correo electrónico</u>: 15 minutos máximo</p>
Ordenar la sala de lectura	Al final de cada día (antes de las 17:30).

Preparación de préstamos	Máximo de 15 minutos desde la solicitud hasta la entrega en la biblioteca, siempre y cuando el material esté disponible y dentro de la sala de lectura del Centro interactivo Wubbo de Boer. Máximo de 2 horas si el objeto solicitado se encuentra en el local de archivo (AA1).
Solicitudes de devolución a los usuarios	Diariamente (1 día laborable).
Devolución del material en su correcta localización de origen	1 día laborable desde su recepción.
Registro de nuevas entradas de material bibliográfico y verificación de la numeración	3 horas desde la recepción del nuevo material.
Información sobre material no recibido y otras incidencias	Informar inmediatamente al responsable de la Oficina.
Escanear publicaciones, subirlas a ShareDox, contestar al solicitante y registrar la tarea en la tabla correspondiente de trabajos.	3 horas desde la recepción de la solicitud.
Inventario general del material bibliográfico	Bianualmente (segundo y cuarto año), hasta el 30 de septiembre.
Promover los servicios de la biblioteca	Puesta en marcha de un mínimo de 2 iniciativas mensuales y con resultados medibles Actualizar el blog o redes sociales en el mismo día que se recibe la información.

El plazo comenzará a correr en el día y hora en que el personal del contratista reciba correctamente y en el lugar adecuado el elemento que deba tratar. El cumplimiento del plazo se evaluará con arreglo al día y hora en que el servicio sea efectivamente prestado a la Oficina o usuarios externos. Los plazos únicamente correrán durante la franja horaria de 09:00 a 17:30 horas en días laborables.

La Oficina considera los plazos muy importantes en virtud de la naturaleza del trabajo. Por consiguiente, el cumplimiento de dichos plazos es obligatorio y será controlado de forma continua con indicadores de tiempo. Los porcentajes de retrasos permitidos y sus penalizaciones correspondientes están definidos en el Anexo II.II: «Acuerdo de nivel de servicio (SLA)».

4.2.8 Requisitos de calidad

El contratista ejecutará los servicios conforme a las normas estándar y a los usos técnicos que se determinen con arreglo a los criterios de la mejor práctica profesional. Para ello deberá cumplir con los criterios de servicio que se relacionan a continuación:

Criterios de servicio:

- Dar curso a todas las solicitudes emitidas por el responsable de la biblioteca.
- Atender las solicitudes lo antes posible y entregar el material al lugar y persona correctos.
- Asegurar la trazabilidad de cada recurso documental en todo momento.
- Responder siempre con amabilidad a los usuarios.
- Cumplir las normas de confidencialidad indicadas.
- Preparar adecuadamente los pedidos de préstamo.
- Guardar con sumo cuidado los recursos documentales, en el lugar correspondiente y en la forma adecuada.
- Velar por el buen estado e integridad del material custodiado, manteniendo las puertas de los locales y armarios de almacenaje cerradas.
- No extraviar ni destruir ningún elemento del fondo bibliográfico.
- Escanear todas las páginas de toda publicación en el orden correcto, con el diseño de página requerido por la Oficina.
- Garantizar una buena calidad del escaneado, que permita una buena lectura de los documentos.
- Localizar y tratar cada elemento del fondo bibliográfico durante el inventario.

Lista de errores más comunes

A título informativo, los errores que se suelen encontrar con más frecuencia son:

- Informar incorrectamente al usuario.
- No actualizar las listas Excel u otras bases de datos, omitir datos y fallos en los campos de registro de ALMA.
- Confundir el material bibliográfico en la búsqueda o preparar pedidos incompletos.
- No realizar un préstamo solicitado o hacerlo fuera de plazo.
- Atribuir un préstamo a un usuario erróneo.
- Entregar un recurso documental diferente al solicitado.
- Guardar mal un recurso documental y como consecuencia no poder encontrarlo posteriormente.
- Entregar o registrar un pedido a una persona errónea.
- Documento mal escaneado por baja calidad, orden o diseño de página incorrecto.

La Oficina medirá la calidad de las prestaciones mediante el correspondiente control de calidad. Dicho control de calidad tendrá como finalidad determinar el porcentaje de error cometido en la prestación del servicio. El procedimiento de medición de calidad del servicio prestado por el contratista, los indicadores a los que se aplicará el control de calidad, así como los porcentajes de error permitidos se describen en el anexo II.II: «Acuerdo de nivel de servicio (SLA)».

4.3 Gestión de contenido digital

La gestión de contenido digital comprende las herramientas y plataformas utilizadas para los servicios de biblioteca y, la gestión de los ficheros administrativos en ShareDox. A continuación, se describe en más detalle cada perfil solicitado y las tareas a ejecutar.

4.3.1 Perfil técnico en sistemas de biblioteca

4.3.1.1 Contexto

En mayo de 2018 la biblioteca de la EUIPO migró al sistema de biblioteca ALMA con una interfaz PRIMO para los usuarios, ambos productos de Exlibris. Debido a las constantes actualizaciones del sistema y al uso de nuevos módulos se solicita el perfil de técnico en sistemas de biblioteca.

4.3.1.2 Descripción de las tareas

- Ocuparse de la parte técnica del sistema de biblioteca Alma incluyendo los conceptos de:
 - o Alma: gestión y flujos de trabajo de usuarios, de compras, de préstamos, de catalogación, fundamentos de administración, Alma Analytics e interoperabilidad entre Alma y Primo.
 - o Alma Digital
- Asegurar las correctas actualizaciones del sistema, incorporar mejoras y automatizar tareas.
- Realizar las catalogaciones; modificar o eliminar ítems creados en Alma.
- Actualizar las diferentes colecciones del Knowledge Hub de la EUIPO² así como su página de inicio. Se puede consultar en el anexo II.VII: WI «Mantener el Knowledge Hub de la EUIPO».
- Gestionar los accesos de los recursos digitales y resolver las incidencias que puedan surgir.
- Gestionar las incidencias técnicas de Alma o Primo. Se puede consultar en el anexo II.VII mencionado anteriormente.
- Poner al día el manual de uso de Alma.
- Informar y/o formar al personal de la biblioteca acerca de novedades en cuanto a los sistemas de biblioteca o a los usuarios en general sobre el uso de la herramienta.

Todas las actividades se llevarán a cabo de acuerdo con la metodología de trabajo establecida en la Oficina.

4.3.1.3 Plazos

Con el objetivo de dar el mejor servicio a los usuarios de la biblioteca, así como resolver las incidencias en los plazos más cortos posibles, el personal interno de la biblioteca decidirá el orden de prioridad para realizar las tareas.

Actividad	Plazo establecido
Gestión de los flujos de trabajo de usuarios, de compras, de préstamos, de catalogación, de fundamentos de administración	<p>Se intentará automatizar al máximo los flujos para optimizar los tiempos.</p> <p>En el caso de la gestión de las cuentas de usuarios, se atenderá las peticiones para crear cuentas en un plazo de 1 hora máximo.</p>

² El Knowledge Hub de la EUIPO es la biblioteca digital de la EUIPO

Catalogación, modificación o eliminación de elementos en Alma	1 día laborable desde recibir la información.
Actualización del contenido de las colecciones en el Knowledge Hub de la EUIPO	1 día laborable desde recibir la información.
Gestión de las incidencias técnicas de Alma o Primo, incluidos los problemas de acceso a los recursos digitales.	Tarea prioritaria si afecta directamente a usuarios.
Poner al día el manual de uso de Alma y Primo.	En el mismo día que se realiza la modificación en el sistema.
Informar de las novedades acerca de los sistemas de biblioteca	Medio día laborable desde recibir la información.

4.3.1.4 Requisitos de calidad

El contratista ejecutará las tareas conforme a las normas estándar y a los usos técnicos que se determinen con arreglo a los criterios de la mejor práctica profesional. Para ello deberá cumplir con los criterios de servicio que se relacionan a continuación:

Criterios de servicio:

- Cursar todas las solicitudes emitidas por el responsable de la biblioteca.
- Atender las solicitudes lo antes posible y siguiendo el orden indicado por el personal interno de la biblioteca.
- Asegurar la disponibilidad de cada recurso digital.
- Avisar al responsable de la biblioteca de cualquier incidencia detectada y de su seguimiento hasta su resolución.
- Actualizar el manual de uso de Alma y Primo después de cada modificación en el sistema.
- Cumplir las normas de confidencialidad aplicables en la Oficina.
- Guardar con sumo cuidado los recursos documentales, en el lugar correspondiente y en la forma adecuada.
- Velar por el correcto funcionamiento e integridad del sistema Alma.
- Catalogar, modificar o eliminar los elementos indicados comprobando que son los correctos y con la información oportuna.
- Siempre que sea posible, ofrecer mejoras y automatizar tareas.

4.3.2 Perfil técnico en sistemas de Gestión de Contenido Empresarial

4.3.2.1 Contexto

El contenido digital que se maneja y produce en la Oficina a nivel de todos los departamentos, está almacenado en nuestro Sistema de Gestión de Contenido Empresarial llamado internamente ShareDox. Principalmente es información administrativa o legal y a fecha de hoy se gestionan cerca de 5.000.000 de ficheros. Alfresco es la plataforma en la que está basada la herramienta.

Se solicita un perfil técnico en sistemas de Gestión de Contenido Empresarial en apoyo al equipo de gestión del conocimiento, que gestiona el correcto funcionamiento de ShareDox.

4.3.2.2 Descripción de las tareas

- Desarrollo de nuevos flujos de trabajo según las necesidades del negocio.
- Creación y modificación de interfaces.
- Apoyo a la gestión de documentos.
- Recogida de estadísticas y control de KPI's (Key Performance Indicators o Indicadores clave de rendimiento).
- Ayuda a los usuarios clave proporcionando soporte y experiencia en el uso de la herramienta.
- Seguimiento administrativo de los incidentes.
- Controles de calidad del proceso de archivos de retención.
- Apoyar al gestor de contenido y al equipo de gestión de contenidos proponiendo nuevas soluciones.
- Participar en las reuniones con los responsables de la gestión de documentos de cada departamento.
- Participación en las pruebas de las plataformas (incluido el Knowledge Hub de la EUIPO).
- Formar al personal interno sobre nuevas funcionalidades o uso general de las herramientas.
- Actualizar el diseño de la página web del Knowledge Hub de la EUIPO.
- Apoyo en el diseño del blog de la biblioteca.

Todas las actividades se llevarán a cabo según la metodología de trabajo establecida en la Oficina.

4.3.2.3 Plazos

Actividad	Plazo establecido
Desarrollo de nuevos flujos de trabajo según las necesidades del negocio	A petición del departamento solicitante y plazo acordado con el equipo encargado de la Academia
Creación y modificación de interfaces	A petición del departamento solicitante y, plazo acordado con el equipo encargado de la Academia
Recogida de estadísticas y control de KPI's	1 día laborable desde recibir la información
Ayuda a los usuarios proporcionando soporte y experiencia con las herramientas	Control diario de las bandejas de entrada de correos electrónicos según criterios de prioridad
Seguimiento administrativo de los incidentes	Tarea prioritaria desde su recepción
Controles de calidad del proceso de archivos de retención	2 veces al año, cada 6 meses

Apoyar al Content Manager y al equipo de gestión de contenidos de la Academia proponiendo nuevas soluciones	Plazo acordado con el Content Manager y/o con el equipo de gestión de contenidos de la Academia
Participar en las reuniones con los responsables de la gestión de documentos.	Mensualmente
Participación en las pruebas de las plataformas.	Plazo acordado con el equipo encargado de la gestión de contenido de la Academia
Formar al personal interno sobre nuevas funcionalidades.	Plazo acordado con el equipo encargado de la gestión de contenido de la Academia
Actualizar el diseño de la página web del Knowledge Hub de la EUIPO	Plazo acordado con el equipo encargado de la gestión de contenido de la Academia

5 SITUACIÓN ACTUAL

A efectos de este pliego, el número actual de personas que tienen acceso a los servicios o plataformas que contempla esta licitación es de:

- para los servicios de biblioteca: 1200 personas
- al contenido digital (ShareDox): cerca de 2600 personas.

Estos datos son simplemente informativos y pueden variar durante los años del contrato.

5.1 Descripción de las infraestructuras utilizadas en el servicio de biblioteca (*on-site*)

Hoy en día, las infraestructuras utilizadas para los servicios de biblioteca objeto de este contrato son los siguientes:

5.1.1 Recepción y Sala de lectura

La sala de la biblioteca que contiene la recepción y la sala de lectura, forma parte del Centro interactivo Wubbo de Boer y está localizada en la planta baja del edificio AA3, donde se realiza la atención presencial a los usuarios, así como la gestión de los préstamos de libros. La mayoría de los libros se guardan en las salas de almacenajes a excepción de los títulos más recientes o populares disponibles en los armarios de la sala de lectura.

5.1.2 Salas de almacenajes

Los libros están actualmente guardados en el archivo central de la Oficina, que se encuentra en la planta 3 del edificio AA1 y la colección de revistas en la planta -1 del mismo edificio.

La biblioteca actualmente comprende 22.000 fichas bibliográficas de elementos en soporte papel, incluyendo libros, revistas y 6.500 fichas relacionadas con elementos en soportes electrónicos, principalmente e-books y revistas (datos de octubre 2021).

6 CONDICIONES GENERALES

6.1 Lugar de trabajo

Por razones logísticas, técnicas o por temas de confidencialidad y dependiendo de las necesidades de la Oficina, la prestación del servicio se realizará principalmente en las instalaciones (actuales o futuras) de la Oficina en Alicante (*on-site*) debido a la naturaleza de ciertas tareas como es la atención presencial al público. Otras tareas se pueden efectuar fuera de las mismas (*off-site*) como ocurrido durante el confinamiento, tales como las consultas no presenciales.

La Oficina proporcionará la infraestructura logística necesaria para la prestación de servicios en sus instalaciones (locales de la Oficina), incluido el espacio de oficina, el mobiliario, una impresora, un teléfono fijo (si es necesario) y cualquier infraestructura necesaria para cumplir con los requisitos de seguridad. El contratista asumirá el coste de dicha infraestructura deduciéndolo de las tarifas respectiva (ver instrucciones propuesta económica en anexo IV Formulario de presentación).

En los casos en que el carácter de las tareas efectuadas por el personal del contratista lo permita, la Oficina podrá decidir que los trabajadores realicen dichas tareas a distancia.

Seguridad de la información

Tanto si los servicios se prestan dentro como fuera de las dependencias de la Oficina, el contratista debe adoptar las medidas adecuadas de seguridad, velando por el correcto tratamiento de la documentación y su integridad y, en cualquier caso, respetando las reglas de gestión de seguridad de la información según la norma ISO 27001.

6.2 Estrategia de entrada – salida

El contratista garantizará la transferencia adecuada de conocimientos técnicos relacionados con la prestación de los servicios objeto del presente contrato al futuro adjudicatario. Este «saber hacer» incluirá todos los procedimientos, herramientas y cualquier otra documentación relevante (por escrito, audiovisual o cualquier otro medio) creada para una prestación eficiente de los servicios pertinentes. Los procedimientos de trabajo, así como cualquier otra documentación a entregar al futuro contratista tendrá que estar completa y debidamente actualizada.

La transferencia se realizará durante un período de transición de duración mínima de 15 días y máxima de 1 mes. El período de transición exacto y sus condiciones deberán definirse de común acuerdo entre el contratista entrante, el contratista saliente y la Oficina. El contratista saliente deberá propiciar una transición fluida, cumpliendo los tiempos para el desalojo de su material y proporcionando los datos y la asistencia necesarios para asegurar la continuidad de los servicios.

La última factura emitida por el contratista saliente no se pagará hasta que el contratista entrante no confirme a la Oficina por escrito que está en posesión de todo el conocimiento necesario para la correcta prestación del servicio, y que toda la documentación que se le haya entregado está completa y actualizada.

6.3 Personal

El contratista se hará cargo de la gestión de su personal (p.ej. contratación, remuneración, formación general, coordinación, encuadramiento, etc.) y proporcionará el vestuario y accesorios adecuados a las funciones del personal. El personal tendrá que vestirse de forma que permita su identificación, con una tarjeta de seguridad de la Oficina a la vista. El vestuario del personal que presta el servicio de cara a los usuarios, así como su comportamiento, deberá ser correspondiente a la imagen del servicio.

El personal del contratista garantizará en todo momento el carácter confidencial de la información, documentos o datos de los que tenga conocimiento en el marco de la ejecución de sus tareas en la Oficina. A la firma del contrato, cada miembro del personal del contratista firmará un documento por el cual se comprometa a respetar dicha confidencialidad. Cualquier incorporación de personal con posterioridad a la firma de contrato deberá firmar la cláusula de confidencialidad.

6.3.1 Formación

A la firma del contrato, la Oficina proporcionará, corriendo los gastos por su cuenta, al equipo propuesto por el contratista toda la formación específica necesaria para la puesta en marcha del servicio. Sin embargo, en caso de rotación de personal durante la vigencia del contrato, el contratista deberá proporcionar la formación e información necesaria a las nuevas incorporaciones para la correcta ejecución de sus tareas. El tiempo de formación oscila entre algunas horas para las tareas sencillas, y de 5 a 10 días para las tareas más complejas.

Además, el contratista deberá asegurarse en todo momento de que el personal adscrito al contrato cuente con la formación adecuada, y reciba periódicamente formación en nuevas tecnologías, metodologías y avances relacionados con la gestión de servicios objeto del contrato. En cualquier caso, la Oficina podrá solicitar al contratista que proceda a la preparación de módulos de formación cuando lo considere necesario, en función del perfil y experiencia del personal adscrito al contrato. Estos cursos de formación irán a cargo del contratista.

En el plazo de un mes después de la firma del contrato, el contratista deberá presentar un plan de formación para que este sea aprobado por la Oficina, describiendo en el mismo el tipo y periodicidad de formación que proporcionará a su personal a lo largo de la vigencia del contrato.

En su informe anual el contratista deberá incluir el resumen de los cursos de formación proporcionados a su personal en el transcurso del año, incluyendo la descripción de la materia impartida y pruebas documentales de asistencia, firmadas y fechadas por los asistentes.

6.3.2 Personal del contratista y horarios de trabajo

El equipo del contratista deberá reunir las siguientes características:

1. El contratista tendrá un **responsable de contrato** para gestionar todos los aspectos administrativos y financieros del contrato. No será necesario que esté situado en la sede de la Oficina, no obstante, debe estar localizable durante el horario de 9:00 a 13:30 y de 15:00 a 17:30 y disponible para reunirse en un plazo máximo de 48 horas. Dichas reuniones podrán ser en la Oficina o en línea. Los honorarios del responsable deben estar incluidos en los precios de los servicios prestados.

2. El contratista deberá designar **un coordinador**. Será el único interlocutor y recibirá, tratará, discutirá y solucionará las peticiones o problemas. Será encargado de la organización de su equipo y de las vacaciones, del control de la calidad del trabajo y conocedor de las actividades a llevar a cabo.

El coordinador será un miembro del equipo que se ocupe asimismo de la ejecución de las tareas de la biblioteca previstas en el contrato. El coordinador deberá estar disponible en la Oficina.

El coordinador estará disponible todos los días laborables de la Oficina en el lugar del trabajo, al menos, de 9:00 a 13:00 horas y de 15:00 a 17:30 horas. En su ausencia, otro miembro del equipo funcionará como su sustituto y la Oficina será debidamente informada sobre la sustitución. Para ello, el coordinador deberá continuamente informar a este miembro sobre los sucesos importantes en su área.

Los honorarios del coordinador deben estar incluidos en los precios de los servicios prestados.

El coordinador deberá cumplir los requisitos establecidos para dichos perfiles en el anexo II.I: «Perfiles», reservándose la Oficina el derecho de rechazar el candidato propuesto que no cumpla con los mismos. Si la sustitución del coordinador fuese inferior a un mes no será necesario que cumpla con los requisitos del perfil.

En el caso de que el coordinador o el responsable del contrato no muestren la actitud de cooperación, resolución de problemas o actitud de servicio al cliente necesarios, la Oficina se reservará el derecho de pedir la sustitución de este por otra persona. La Oficina informará al contratista de la situación problemática y si no mejora en un plazo de 10 días, el contratista estará obligado a proporcionar a la Oficina sin demora otra persona que cumpla con requisitos definidos para dicho perfil. A tal efecto, el responsable de la Oficina podrá establecer un plazo para la sustitución en cuestión.

3. **El personal auxiliar, el documentalista, el técnico de sistemas de biblioteca y el técnico en sistemas de Gestión de Contenidos del contratista** encargado de la ejecución de los servicios deberán cumplir los requisitos mínimos establecidos para los perfiles correspondientes en el anexo II.I, reservándose la Oficina el derecho de rechazar los perfiles que no cumplan con los mismos. Estos perfiles serán a jornada completa.

El contratista garantizará la prestación del servicio de 9:00 a 17:30 para atender las consultas de los usuarios en la biblioteca tanto *on-site* como *off-site*. Tanto los perfiles técnicos en gestión digital como el documentalista tendrán un horario más flexible de 8 horas siendo franjas obligatorias de 9:30 a 13:00 y de 15:00 a 16:30.

En caso de reducción importante del volumen de la actividad, la Oficina podrá solicitar reajustar el equipo del contratista a media jornada previo aviso de 2 meses.

Los días de cierre, que el contratista deberá tener en cuenta, se fijan cada año en el calendario laboral aprobado por la dirección de la Oficina en el último trimestre de cada año y se publican en la página

web de la EUIPO. Según este calendario, no son laborables los sábados y domingos, ni los festivos oficiales. Los restantes días del año se consideran laborables.

No obstante, la Oficina podrá solicitar al contratista de forma muy excepcional la prestación de servicios fuera del calendario laboral o fuera del horario de trabajo de la Oficina. Únicamente se solicitará una oferta financiera por día o por hora por su condición muy ocasional. Como ejemplo en el contrato actual, en el año 2019 tuvo lugar un sábado como evento especial: «Puertas Abiertas de la Oficina con ocasión de su 25 aniversario».

Durante los periodos vacacionales del personal deberán permanecer al menos 2 miembros del equipo (al menos uno será un auxiliar de biblioteca) para asegurar la continuidad y calidad de las prestaciones.

6.3.3 Organización del trabajo y composición del equipo

El contratista deberá siempre mantener en servicio una cantidad adecuada de personal con el objetivo de cumplir con las instrucciones y los requisitos de calidad definidos para cada servicio contratado. Esto también implica por parte del contratista capacidad organizativa y flexibilidad en la gestión de su personal debido a las fluctuaciones de la carga de trabajo en los diferentes servicios.

Se requiere como organización mínima el siguiente organigrama:

Perfil	Número de personas
Responsable de contrato	1
Documentalista	1
Auxiliares de biblioteca	2
Técnico de sistemas de biblioteca	1

Por otro lado, se solicita que las tareas siempre sean ejecutadas por personal cualificado, de tal manera que una persona no debería ejecutar tareas para las que no posee los conocimientos y formación básicos. Por tanto, como regla general, cada persona, independientemente de su categoría profesional, podrá ejecutar las tareas de otro perfil siempre y cuando cumpla los requisitos mínimos establecidos para dicho perfil y reciba la formación mínima adecuada.

En su propuesta técnica, el contratista deberá comunicar a la Oficina un plan que detalle la composición exacta de su equipo y la organización del trabajo. Durante la ejecución del contrato, cualquier cambio en dicho plan será comunicado a la Oficina. La Oficina se reserva el derecho a exigir la sustitución inmediata del personal que sea objeto de quejas por parte de los representantes de la Oficina, o declarada persona «non-grata». Dicha persona sustituta deberá cumplir con los requisitos del perfil.

6.4 Recursos que debe aportar el contratista (*on-site*)

El contratista deberá aportar al menos 2 carros que deberán tener homologación CE, con medidas que permitan un transporte fácil y ágil por las puertas de acceso, pasillos y ascensores. Su color tendrá que ser acorde a la imagen corporativa de la Oficina, preferiblemente gris.

7 DOCUMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El contratista deberá entregar a la Oficina los siguientes documentos, con la periodicidad establecida a continuación. Toda la documentación, bases de datos o cualquier entregable generados por el contratista durante la vigencia del contrato será propiedad de la Oficina.

7.1 Reunión mensual

Mensualmente, el responsable de la Oficina realizará una evaluación de cada uno de los servicios prestados en base a las auditorías efectuadas a lo largo del mes, que incluya sobre todo la recopilación de los resultados del control de calidad y otros datos relevantes relacionados con la ejecución del contrato. Los servicios sujetos a la auditoría se irán actualizando durante el contrato en función de las necesidades.

Los resultados de la evaluación serán examinados durante las reuniones mensuales, que se celebrarán aproximadamente en los primeros 10 y 15 días naturales del mes entre el responsable del contrato marco del contratista y sus coordinadores y los responsables de la Oficina. La Oficina podrá decidir si en una reunión se tratarán ambas áreas de servicios o por separado, es decir, si se celebran una o más reuniones mensuales, y quien participará en las mismas. Durante estas reuniones se debatirán las incidencias detectadas y los puntos débiles, así como los planes de acción para mejorarlos. Si se considera conveniente se establecerá un plazo máximo para la subsanación de las incidencias y fechas para el seguimiento de las mejoras propuestas.

En la reunión mensual, el informe mensual será presentado por el contratista a los responsables designados por la Oficina. Tras la finalización de la reunión, el contratista facilitará a todos los presentes un resumen de los temas tratados, para su revisión y aprobación por parte de la Oficina.

El contratista deberá ser proactivo y trabajar según un procedimiento de mejora continua. Se mantendrá un registro de estas reuniones, de las decisiones tomadas, de las acciones propuestas y de su cumplimiento.

7.2 Reunión anual

A principio de cada año de ejecución del contrato se celebrará una reunión anual en la cual se evaluará el seguimiento de ejecución del contrato a nivel global.

En estas reuniones el contratista deberá presentar la información recopilada en el informe anual a los responsables de la Oficina. Se revisará y debatirá toda la información relativa al año anterior, especialmente el desarrollo del servicio en comparación con los años pasados, el plan de acción anual y el seguimiento de proyectos.

7.3 Informe y factura mensual

En los primeros 5 días laborables del mes el contratista deberá aportar al responsable correspondiente de la Oficina un informe que incluya los datos sobre la producción del mes anterior que tienen impacto en la facturación, según el formato proporcionado a tal efecto por la Oficina y desglosado por servicio.

Además, el informe incluirá, sobre todo, pero no exclusivamente, la siguiente información desglosada entre los servicios componentes:

- Descripción de la situación actual y evaluación del desarrollo de cada uno de los servicios.
- Estadísticas y gráficos mensuales relevantes para cada uno de los servicios tales como números de tareas realizadas, presentación de resultados de las actividades, etc.
 - o Este punto incluirá información gráfica de la evolución anual de las estadísticas. Si la Oficina lo considera oportuno, podrá requerir estadísticas y comparativos referentes al período de tiempo más amplio.
- Descripción de controles de calidad realizados internamente, incluyendo los controles de calidad aplicados a los posibles subcontratistas, y presentación de sus resultados.
- Evaluación del cumplimiento de los indicadores clave de rendimiento (KPIs) definidos en el contrato y, si procede:
 - o descripción de todo tipo de incidencias importantes sucedidas durante el mes,
 - o riesgos detectados durante el mes,
 - o medidas correctoras propuestas/propuestas de mejora y
 - o plan de acción.
- Reclamaciones/sugerencias de los usuarios
- Cambios de personal (sustituciones, cambios de puestos etc.) en la plantilla
- Otras incidencias o puntos a destacar sucedidos durante el mes.

La Oficina podrá decidir si requiere un informe que incluya información sobre todos los servicios o bien informes separados para cada área.

Además, el contratista entregará mensualmente una factura con el desglose de los servicios y su importe. Para la aceptación de la factura mensual se deberá haber aportado el informe y se deberán haber actualizado las bases de datos (punto 7.4).

7.4 Actualización de bases de dato/estadísticas

Tanto la plataforma Alma como los registros de tareas (o tablas de control) utilizados en el servicio estarán al día en todo momento. Los registros que contienen estadísticas mensuales estarán debidamente actualizados, a más tardar al cierre del mismo día laboral.

La Oficina podrá requerir diariamente información y estadísticas relevantes sobre la evolución del servicio. Estas estadísticas, si se requieren, deben entregarse, a más tardar al cierre de las operaciones del día siguiente.

7.5 Actualización de documentos

Al principio del contrato se facilitarán al contratista las guías y los manuales de trabajo utilizados en cada uno de los servicios. El contratista deberá revisar y actualizar periódicamente dichos documentos y, si la Oficina así lo decide, otros procesos y manuales aplicados en el servicio, en consonancia con la

metodología aplicada en la Oficina. Las actualizaciones estarán sujetas a la aprobación explícita de la Oficina.

Los documentos deberán estar descritos con un máximo nivel de detalle, pudiendo la Oficina requerir su complementación o cambios que considere necesario. Para esto, se requiere la máxima proactividad y la actitud positiva y colaborativa del contratista.

7.6 Informe anual

A más tardar dos días laborables antes de la celebración de la reunión anual el contratista deberá entregar a los responsables de la Oficina un informe que incluya como mínimo el resumen de toda la información incluida en los 12 informes mensuales correspondientes, junto con:

- a) información sobre la evolución del servicio,
- b) un plan de acción anual que detalle la estrategia del contratista para mantener el alto nivel del servicio y mejorar los aspectos que no alcancen los niveles de calidad deseados, aludiendo a la implementación de nuevas tecnologías, cambios en la organización del equipo, etc.

Tal como en el caso del informe mensual, la Oficina se reserva el derecho de decidir si el informe anual incluirá la información conjunta de ambas áreas, o bien si requiere informes separados.

7.7 Informes específicos relacionados con el servicio

La Oficina podrá, de forma puntual, pedirle al contratista otro tipo de informes, estadísticas, análisis del servicio, estudios comparativos, etc., sin coste adicional para la Oficina. La solicitud de estos informes específicos se presentará por escrito, siendo el plazo máximo de la entrega por parte del contratista de 10 días laborables contados a partir de la fecha de la solicitud. La Oficina se reserva el derecho de revisar el plazo de entrega en función de la naturaleza y complejidad de la tarea.

8 CONTROL DE CALIDAD

La Oficina supervisará y evaluará la calidad de los servicios de la forma que considere oportuna. Las normas correspondientes serán las recogidas en el Acuerdo de nivel de servicio (SLA) (ver anexo II.II), donde se resumen los servicios que se propone considerar en relación con la gestión de las tareas y el modo de controlar su correcta aplicación mediante la medida de indicadores. La Oficina tiene el derecho de modificar los indicadores, así como los requisitos mínimos según su criterio en el caso de que dejen de ser efectivos o relevantes para medir la calidad del servicio prestado. La Oficina notificará al contratista cualquier modificación o incorporación a los indicadores de calidad. El incumplimiento del Acuerdo de nivel de servicio dará lugar a la imposición de una sanción económica según se indica en el anexo II.II.

8.1 Responsabilidad por retraso

El contratista tiene la obligación de cumplir con los plazos de entrega definidos en los apartados 4.2.8 y 4.3.1.3 (para la biblioteca) y 4.3.2.3 (para ShareDox). Si la tasa de retraso resultante cada mes supera

el nivel de retraso permitido para el servicio, la Oficina lo notificará al contratista, que tendrá que explicar la causa, así como las medidas adoptadas para solucionarlo. Si la Oficina considera que la justificación no es satisfactoria o no se ha proporcionado en el plazo de tiempo acordado, la Oficina le podrá imponer al contratista la penalización financiera correspondiente, según el anexo II.II.

En este caso, la Oficina le notificará al contratista por escrito el importe y los motivos de la penalización y, a continuación, las penalizaciones se aplicarán a la siguiente factura mensual.

No se considerará responsable al contratista de ningún retraso en el desempeño de una tarea cuando dicho retraso no sea originado por el equipo del contratista, sino de un problema técnico imputable a la Oficina.

8.2 Responsabilidad de las no conformidades

La Oficina comunicará cualquier no conformidad³ que se produzca en el servicio prestado tan pronto sea detectada. El contratista corregirá las no conformidades sin imputar gastos a la Oficina. No podrá incluirse en la factura ningún servicio adicional prestado debido a un error del contratista.

La Oficina periódicamente recogerá en listas las no conformidades encontradas en el servicio durante un período de tiempo determinado (actualmente un mes). A continuación, se informará al contratista por escrito del nivel de no conformidades encontradas en cada servicio. Si la tasa de no conformidades supera los niveles permitidos y la justificación no se considera satisfactoria o no se ha proporcionado en el plazo de tiempo prescrito, la Oficina le podrá imponer al contratista la penalización financiera correspondiente, según se indica en el anexo II.II.

La Oficina notificará al contratista por escrito del importe y los motivos de la penalización, y las penalizaciones se aplicarán a la siguiente factura mensual.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el pliego de condiciones generales o de las situaciones previstas en el presente documento, cuando la tasa de errores imputables al contratista exceda el 10 % en el curso de un período de facturación, la Oficina estará autorizada a rescindir el contrato específico si no se produce una mejora de la calidad del trabajo en los dos meses siguientes a la notificación escrita al contratista, y se activará la cascada.

8.3 Procedimiento de toma de muestras

El método del control de la calidad aplicado a los indicadores clave de rendimiento (KPIs) medidos a través de la toma de muestras está basado en la aplicación de la norma internacional ISO 2859-1:1999 – *Procedimientos de muestreo para la inspección por atributos* (en adelante «la norma ISO 2859»). Dicha norma establece un procedimiento objetivo de control de cumplimiento con un nivel de calidad requerido mediante la inspección de muestras, aplicable a casos que permitan la toma aleatoria de muestras individuales.

³ Para la definición de una "no conformidad", véase el anexo II.II: Acuerdo de nivel de servicio (SLA).

En base a la norma ISO 2859 y los niveles de calidad requeridos para el servicio por la Oficina se determinará el tamaño de la muestra, así como los números de elementos no conformes que constituyan el lote no aceptable.

8.3.1 Definiciones

Elemento: una unidad física.

Lote: el conjunto de elementos producidos por el contratista en un período de tiempo determinado.

Muestra: uno o más elementos extraídos de un lote con objeto de proporcionar información sobre este.

Tamaño de la muestra: el número de elementos en la muestra.

Plan de muestreo: combinación del tamaño de la muestra a emplear y los criterios de aceptación (valor de aceptación y valor de rechazo) del lote asociados.

Inspección normal: utilización de un plan de muestreo con un criterio de aceptación adecuado según el criterio de la Oficina.

Inspección rigurosa: utilización de un plan de muestreo con un criterio de aceptación más riguroso que el del plan correspondiente para inspección normal.

Inspección reducida: utilización de un plan de muestreo con un tamaño de muestra que es más pequeño que el correspondiente plan para inspección normal y con un criterio de aceptación que es comparable al del plan correspondiente para inspección normal.

No conformidad: incumplimiento de cualquier requisito de calidad estipulado por la Oficina, como, por ejemplo, sin carácter exhaustivo o limitativo, cualquier tipo de error atribuible al contratista ocurrido en los datos verificados o elementos comprobados por la Oficina en el marco de la prestación del servicio en cuestión.

Elemento no conforme: elemento con una o más no conformidades.

Límite de calidad de aceptación (LCA): nivel de calidad que representa la peor media tolerable del proceso cuando una serie continua de lotes es enviada para muestreo de aceptación.

Valor de aceptación (Ac): indicador que se usa en planes con número de aceptación fraccionario para determinar la aceptabilidad del lote.

8.3.2 Inspección normal

Se aplicará el siguiente plan de muestreo:

- El nivel de inspección será el «nivel general de inspección II», según la Tabla 1 de la norma ISO 2859.
- El límite de calidad de aceptación aplicable será el requisito mínimo del KPI que se mide mediante la toma de muestras (véase el anexo II.II).

Se determinará el tamaño de la muestra en función del tamaño del lote, utilizando la Tabla 1 de la norma ISO 2859.

En base a la tabla 2-A de la norma (Planes de muestreo simple en inspección normal) y el límite de calidad de aceptación (LCA) establecido por la Oficina, se determinará el valor de aceptación (Ac) y el valor de rechazo (Re). Si el número de elementos no conformes detectados en la muestra alcanza el valor de rechazo, el lote se considerará no aceptable y se podrá proceder a la aplicación de las penalizaciones correspondientes.

8.3.3 Sistema de cambios de la inspección

Se aplicará el esquema de muestreo que permite cambios entre los planes de muestreo, tal y como se describe en la norma ISO 2859. En consonancia con dicho sistema, el nivel de inspección podrá variar en función del número de lotes aceptables y no aceptables detectados en los meses anteriores.

Las reglas para cambiar la inspección serán las siguientes:

- La inspección normal se cambiará a la inspección rigurosa si al menos 2 de 5 lotes consecutivos han resultado no aceptables en la inspección normal.
- La inspección rigurosa se cambiará a la inspección normal si 5 lotes consecutivos han sido considerados aceptables.
- La inspección normal se cambiará a la inspección reducida si 10 lotes consecutivos han sido considerado aceptables.
- La inspección reducida se cambiará a la inspección normal si 1 lote ha sido considerado no aceptable.



El valor de aceptación y el valor de rechazo se determinará en base a la Tabla 2-B de la norma ISO 2859 (Planes de muestreo simple en inspección rigurosa) para la inspección rigurosa y en base a la Tabla 2-C (Planes de muestreo simple en inspección reducida) para la inspección reducida.