

Memoria de negociación para la contratación de una plataforma de servicios para bibliotecas (LSP), una herramienta de descubrimiento en modo SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE) y del entorno de pruebas (“SANDBOX”) de la plataforma ALMA/PRIMO de la empresa Ex Libris

Una vez revisada la documentación remitida por Ex Libris como oferta para contratación de una plataforma de servicios para bibliotecas (LSP), una herramienta de descubrimiento en modo SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE) y del entorno de pruebas (“SANDBOX”) de la plataforma ALMA/PRIMO, se considera que dicha documentación responde a las condiciones establecidas en el pliego técnico y de cláusulas administrativas particulares enviados por el Consorcio Madroño, y se propone la contratación de esta plataforma de servicios para bibliotecas (LSP), esta herramienta de descubrimiento en modo SAAS y del entorno de pruebas de la plataforma ALMA/PRIMO de la empresa Ex Libris.

Asimismo, durante el proceso de negociación, la oficina técnica del Consorcio Madroño, bajo la coordinación de Ianko López, establece con Ex Libris los siguientes acuerdos:

- El pago del contrato se realizará contra varias facturas emitidas cada uno de los años de vigencia del contrato. En este sentido, Ex Libris emitirá cada año, a lo largo del primer semestre del año que corresponda, sendas facturas correspondientes a la suscripción del sistema Alma/Primo para el grupo 1 de universidades (UAM, UC3M y UPM) y para el grupo 2 (UAH, UNED y URJC), y al Sandbox Premium para cada uno de los dos grupos de universidades.
- Mientras dure la suscripción, Ex Libris realizará todos los esfuerzos comerciales razonables para asegurar, de acuerdo con los términos del contrato, la disponibilidad de acceso y uso del Servicio ScuS, con un Porcentaje de Tiempo de Actividad mínimo del 99,5% medido a lo largo del año natural. En caso de solicitud, Ex Libris proporcionará al Consorcio Madroño un informe de cualquier Tiempo de Inactividad que haya tenido lugar durante un trimestre natural (el "Informe Trimestral"). Se aplicarán los tiempos de respuesta y el régimen de resolución que se establecen en el Anexo I (“ANS”). Específicamente, se aplicarán las penalizaciones por créditos de servicio que se recogen en el “ANS”.
- En caso de que la plataforma necesite una recuperación completa, Ex Libris se esforzará por recuperar el entorno del cliente lo antes posible. Se aplica un RTO máximo de un día (24 horas). La recuperación se realizará según los términos establecidos en el “ANS”.



Fdo. Ianko López Ortiz de Artiñano

Acuerdo de Nivel del Servicio ScuS

("ANS")

A. Para programas distintos de Sandbox

1. Disponibilidad

Mientras dure la Suscripción, Ex Libris realizará todos los esfuerzos comerciales razonables para asegurar, de acuerdo con los términos del Contrato, la disponibilidad de acceso y uso del Servicio ScuS, con un Porcentaje de Tiempo de Actividad (definido a continuación) mínimo del 99,5% medido a lo largo del año natural. En caso de solicitud, Ex Libris proporcionará al Cliente un informe de cualquier Tiempo de Inactividad que haya tenido lugar durante un trimestre natural (el "**Informe Trimestral**").

2. Definiciones

Todos los términos en mayúscula usados en este ANS sin que figure su definición, tendrán el significado que se les adscribe en el Contrato. Además, serán de aplicación las siguientes definiciones:

- 2.1. "**Tiempo de Inactividad**" se refiere al tiempo total dentro de un Período Calculado durante el cual el Servicio ScuS es inoperante o inaccesible, con la excepción de las Exclusiones del ANS previstas para dicho Período Calculado.
- 2.2. "**Período Calculado**" se refiere al número total de minutos en un año natural.
- 2.3. "**Tiempo de Inactividad Programada**" se refiere a cualquier Tiempo de Inactividad (i) notificado al Cliente con un mínimo de siete (7) días de antelación, o (ii) durante una ventana de mantenimiento estándar según se publique periódicamente por Ex Libris. En ambas situaciones, Ex Libris realizará esfuerzos comerciales razonables para asegurar que el Tiempo de Inactividad Programada se desarrolle entre el sábado a las 20:00 horas y el domingo a las 06:00 horas Central Europea.
- 2.4. "**Tiempo de Actividad**" significa el periodo total en minutos durante el cual el Servicio ScuS está disponible para su acceso y uso durante un Tiempo Calculado.
- 2.5. "**Porcentaje del Tiempo de Actividad**" se refiere al Tiempo de Actividad expresado en forma de porcentaje, calculado según la fórmula siguiente:

$$\text{Porcentaje del Tiempo de Actividad} = X / (Y - Z) \times 100$$

En la que:

X	=	Tiempo de Actividad
Y	=	Tiempo Calculado
Z	=	La duración (en minutos) de cualesquiera Exclusiones del ANS durante el Tiempo Calculado correspondiente.

3. Exclusiones del ANS

Se considerará que no figuran dentro de la definición o cálculo del Tiempo de Inactividad: (i) el Tiempo de Inactividad Programada; (ii) la no disponibilidad del Servicio ScuS atribuida a (a) causas ajenas al control razonable de Ex Libris, incluidos sucesos de fuerza mayor o el funcionamiento de las comunicaciones de terceros o del proveedor del servicio de Internet; (b) el incumplimiento por parte del Cliente de cualquier obligación que figure en el Contrato que afecte al funcionamiento del Servicio ScuS; y/o (c) cualquier otra acción u omisión por parte del Cliente, sus usuarios autorizados o terceras partes actuando en su nombre, o que sean debidas al equipo, software u otras tecnologías del Cliente o de terceros; (iii) la no disponibilidad del Servicio ScuS provocada por la suspensión o cancelación del derecho del Cliente a usar el Servicio ScuS de acuerdo con el Contrato; y (iv) las situaciones independientes de no disponibilidad del Servicio ScuS con una duración menor de 5 (cinco) minutos cada una, con tal de que tales interrupciones no se produzcan de modo persistente, provocando un impacto perjudicial al Cliente (cada una se denomina una "**Exclusión del ANS**").

4. Créditos de servicio

- 4.1 Si el porcentaje de tiempo de funcionamiento cae por debajo del 99,5% en cualquier año natural, el Cliente tendrá derecho a recibir un crédito («Crédito de Servicio») del siguiente modo:

Porcentaje de tiempo de funcionamiento por año natural	Crédito de servicio como porcentaje de la cuota de suscripción
Por debajo del 99,0% pero no menos del 98,5%	1%
Por debajo del 98,5% pero no menos del 98,0%	2%
Por debajo del 98,0% pero no menos del 97,5%	3%
Por debajo del 97,5% pero no menos del 97,0%	4%
Por debajo del 97,0%	5%

Salvo lo establecido en la Sección 4.2, el único y exclusivo recurso del Cliente por no cumplir con el porcentaje anual de tiempo de funcionamiento del 99,5% durante cualquier año será recibir un Crédito de Servicio (si tiene derecho) de acuerdo con el presente ANS.

- 4.2. A pesar de lo dispuesto en la Sección 4.1 anterior, si el Porcentaje de tiempo de funcionamiento mostrado en dos Informes trimestrales consecutivos cualesquiera cae por debajo del 97%, el Cliente tendrá derecho a cancelar la Suscripción inmediatamente, sin que Ex Libris incurra en ninguna responsabilidad que surja de dicha cancelación. El Cliente será responsable de la cuota de suscripción hasta la fecha de finalización y tendrá derecho a un reembolso prorrateado del monto de cualquier cuota de suscripción que Ex Libris haya recibido del Cliente durante el período comprendido entre la fecha de cancelación de la suscripción y el vencimiento del período de suscripción por el cual se haya pagado la cuota de suscripción. El derecho del Cliente a cancelar en virtud de la presente Sección 4.2 solo existirá por un período de un mes tras la entrega del Informe Trimestral aplicable.
- 4.3. Para recibir un Crédito de Servicio conforme a la Sección 4.1 anterior, el Cliente debe enviar una solicitud a Ex Libris mediante correo electrónico a saas.admin@exlibrisgroup.com <mailto:saas.admin@exlibrisgroup.com> en el plazo de un mes desde la recepción del Informe Trimestral final del ejercicio. En caso de que el Cliente no lo haga, perderá el derecho a recibir el Crédito de Servicio. Si el Cliente impugna la precisión de cualquier Informe Trimestral, deberá presentar una notificación en un plazo de dos semanas desde la recepción del Informe Trimestral. Dicha notificación deberá incluir las fechas, horas y duración de cada incidente de Inactividad que el Cliente declare haber experimentado, incluidas las ID de las instancias que estaban ejecutándose y se vieron afectadas en cada incidente. De no hacerlo, el Informe Trimestral será definitivo.
- 4.4. Si una solicitud de Crédito de Servicio es aprobada por Ex Libris, Ex Libris aplicará el Crédito de Servicio a futuras cuotas de suscripción que el Cliente tenga que pagar, a menos que el Cliente haya ejercido su derecho a rescindir el Contrato conforme a la Sección 4.2 anterior, en cuyo caso, el Cliente tendrá derecho a recibir el pago de cualquier Crédito de Servicio acumulado. De lo contrario, los Créditos de Servicio no darán derecho al Cliente a ningún reembolso ni otro pago de Ex Libris.
- 4.5 Las obligaciones de Ex Libris indicadas a continuación están basadas y quedan sujetas a que el Cliente: (i) cumpla con los términos y condiciones del Contrato, incluyendo la presente ANS; (ii) siga en su caso las instrucciones de Ex Libris para llevar a cabo una acción correctora; y (iii) mantenga la conectividad del Cliente (con un ancho de banda aceptable) de los puestos de trabajo y clientes finales al servicio principal de Internet, incluyendo la conectividad de la red al Servicio ScuS, y la conectividad entre el Servicio ScuS y las aplicaciones locales del Cliente que interactúen con el Servicio ScuS, además de instalar y mantener la configuración de los cortafuegos y abrir los puertos correspondientes que permitan el acceso al Servicio ScuS.

5. Incidentes de Asistencia

5.1. El Cliente comunicará todos los problemas que detecte vía Salesforce, por medio de la creación de un Caso Salesforce (un "**Caso de Asistencia**"). Los problemas de Nivel I y II, según se describen en el apartado 5.2 a continuación, también deberán comunicarse a 24X7hub@Ex Librisgroup.com.

5.2. Tiempo de respuesta de Ex Libris en los Casos de Asistencia:

Nivel de respuesta	Descripción	Plazo inicial de respuesta	Resolución
I	<ul style="list-style-type: none"> ■ El Servicio ScuS no está disponible 	1 hora	ExLibris empleará expertos en la materia 24x7x365 hasta su resolución, y se proporcionará una solución o se reducirá el nivel de gravedad acordado.
II	<ul style="list-style-type: none"> ■ Un módulo de producción no está operativo 	2 horas	ExLibris empleará expertos en la materia durante el horario comercial normal de ExLibris hasta su resolución, y se proporcionará una solución o se reducirá el nivel de gravedad acordado.
III	<ul style="list-style-type: none"> ■ Otros problemas relacionados con el funcionamiento, normalmente un módulo que no funciona correctamente 	1 día laborable	Ex Libris se compromete a proporcionar correcciones o soluciones de acuerdo con su programa de publicación de mejoras existente
IV	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incidencias no relacionadas con el funcionamiento, incluyendo: preguntas en general, consultas de información, preguntas sobre la documentación, solicitudes de ampliación. 	2 días laborables	Ex Libris empleará a sus técnicos y expertos en la materia durante el horario comercial para responder preguntas o proporcionar información.

5.3 Actualizaciones referentes a los Casos de Asistencia

Todas las incidencias sobre el Tiempo de Inactividad de las que Ex Libris tenga conocimiento se enviarán por Ex Libris al Cliente y estarán disponibles vía enlace específico en el Portal del Cliente ("**Página de Estado del Tiempo de Inactividad**"). En caso de producirse un Tiempo de Inactividad, Ex Libris actualizará la Página de Estado del Tiempo de Inactividad cada hora hasta que se haya resuelto el problema de Tiempo de Inactividad. Todas las incidencias del Tiempo de Inactividad de las que tenga conocimiento Ex Libris y que afecten únicamente al Cliente, le serán comunicadas mediante un caso de asistencia o por email.

5.4 Remisión

Si el problema del Tiempo de Inactividad no se resuelve en el plazo de dos horas, Ex Libris remitirá el asunto al Director de la Plataforma, activa durante 24h los 7 días de la semana (24x7). Si en cuatro horas el problema no se resuelve, Ex Libris remitirá el asunto al Director de Atención Técnica en Europa; y si en ocho horas el problema sigue sin resolverse, se remitirá el asunto al Director de Asistencia Global.

6. Monitorización 24x7

La plataforma Ex Libris proporciona una cobertura 24x7 para el Servicio ScuS, monitorizando y alertando de cualquier asunto o problema de:

- servidores
- sistemas operativos
- aparatos de red (conmutadores/enrutadores)
- sistemas de copia de respaldo
- funcionamiento del servidor secundario

7. Idioma de Soporte de primer nivel

El Soporte de primer nivel se lleva a cabo en español.

8. Recuperación en caso de desastre, RPO, RTO

El entorno en la nube de Ex Libris proporciona una arquitectura de alta disponibilidad que se aplica a todos los componentes del Servicio ScuS. El centro de datos de Ex Libris proporciona una redundancia completa a nivel de infraestructura, que incluye conmutadores de red, distribuidores de carga, servidores de aplicaciones, bases de datos y almacenamiento. Ex Libris mantiene copias de seguridad de los datos en el sitio y fuera del sitio para todos los Datos del Cliente con la finalidad de contar con un medio de recuperación en caso de desastre, y dichas copias de seguridad se supervisan y comprueban de forma regular por si tuvieran errores. Las copias de seguridad en el sitio son incrementales y se realizan copias de seguridad diarias completas de los Datos del Cliente que se guardan en las instalaciones del centro de datos de Ex Libris. Las copias de seguridad fuera del sitio son completas y se realizan diariamente para los Datos del Cliente, guardándose en una ubicación fuera del sitio segura durante un periodo de 10 (diez) semanas. Si Ex Libris determina que no puede continuar prestando el Servicio ScuS desde su centro de datos debido a un evento catastrófico, Ex Libris creará una nueva instancia del entorno del Cliente en una nueva ubicación. La recuperación de los Datos del Cliente se realiza luego desde las copias de seguridad fuera del sitio. Usando su copia de seguridad completa y diaria, Ex Libris puede cumplir un objetivo de punto de recuperación de 24 horas. En caso de necesitar una recuperación completa, Ex Libris se esforzará por recuperar el entorno del cliente lo antes posible. Dependiendo de la naturaleza del desastre, la recuperación puede tardar entre unas horas y varios días y se basa en la copia de seguridad completa que se realiza a diario en nuestro entorno en la nube.

B. Para Sandbox

Ex Libris no garantiza el Tiempo de Actividad. Ex Libris responderá a los Casos de Asistencia de Sandbox según se indica a continuación:

- (i) Problemas relacionados con el funcionamiento: en un plazo de dos (2) días laborables.
- (ii) Problemas no relacionados con el funcionamiento, incluyendo: preguntas generales, consultas informativas, preguntas sobre la documentación y solicitudes de ampliación: en un plazo de cuatro (4) días laborables.