

**ACUERDO MARCO PARA EL SUMNISTRO DE LIBROS Y MATERIAL IMPRESO EN LAS BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. EXPEDIENTE AM 16/18.**

**SOBRE 2**

**MEMORIA TECNICA PARA LOTES 1/2/3/4/5/6/7/8/9/10/11/12/13/14/15/16/17/18/19/20/21/22/23/24/25/26/27**

**CIF de Licitador GB607979689.**

**Comunicaciones a email [mailesp@ebSCO.com](mailto:mailesp@ebSCO.com)**

## Contenidos

1 Presentación de GOBI Library Solutions.....	3
a) Criterios cualitativos o de calidad (CONFIDENCIAL): .....	3
Gestión de los pedidos ágil, adaptada al sistema de gestión de la biblioteca, con tratamiento de las reclamaciones, información sobre el estado de los pedidos, posibilidad de cancelaciones y facturación adaptada a las necesidades de gestión de la biblioteca. ....	3
Otras consideraciones de ejecución: .....	5
Medioambientales.....	5
Sociales .....	6
b) Rapidez en el acceso y entrega del material, de acuerdo con el pliego de prescripciones técnicas.....	6
c) Servicios añadidos .....	7
Servicio de productos a examen sin compromiso de compra (CONFIDENCIAL) .....	7
Localización de libros raros, antiguos y descatalogados:.....	7
Comercial específico para la Biblioteca Complutense .....	7
Atención en español .....	8
Medios de apoyo para la selección de libros: web, catálogos, novedades, etc.....	8

## 1 Presentación de GOBI Library Solutions

### La empresa

Fundada hace más de 40 años en Estados Unidos, GOBI Library Solutions (anteriormente conocida como YBP Library Services), la división de libros de EBSCO International Inc., suministra libros impresos y electrónicos a bibliotecas académicas y de investigación desde 1971. Su especialidad es el libro de idioma inglés.

Empezamos a comercializar libros electrónicos en 2006 y disponemos a día de hoy del mayor número de títulos y selección de agregadores del mercado. Hoy, con varios almacenes en Estados Unidos y en Europa, damos servicio a más de 4.000 clientes activos en todo el mundo

En 2015, YBP Library Services fue adquirida por EBSCO y en la actualidad opera como la división de libros de EBSCO International Inc.

Esta adquisición permite que la empresa pueda responder, ahora y en el futuro y de manera eficaz, a las siempre crecientes necesidades de información y de suministro de entidades académicas de todo el mundo. Los principios que rigen nuestra colaboración con todas las bibliotecas, consorcios y proveedores son la profesionalidad, el conocimiento y la integridad. EBSCO asegura a GOBI mayor solidez financiera y recursos adicionales, sea en términos de experiencia y personal o sea en términos económicos que generan nuevas posibilidades para potenciar nuestro servicio.

### **a) Criterios cualitativos o de calidad (CONFIDENCIAL):**

**Gestión de los pedidos ágil, adaptada al sistema de gestión de la biblioteca, con tratamiento de las reclamaciones, información sobre el estado de los pedidos, posibilidad de cancelaciones y facturación adaptada a las necesidades de gestión de la biblioteca.**

Aceptamos pedidos mediante los siguientes métodos para libros electrónicos, libros en papel y los servicios de libros agotados:

- Cualquiera de los formatos emitidos por los programas de gestión para bibliotecas habituales (EDIFACT, BISAX, X12).
- FTP.
- Correo electrónico.
- Fax.
- Correo postal
- Directamente en GOBI, la plataforma online de GOBI Library Solutions

La base de datos GOBI (Global Online Bibliographic Information) de GOBI Library Solutions fue la primera herramienta para adquisiciones y desarrollo de la colección ofrecida en línea en 1996 por un proveedor de libros académicos. La herramienta ofrece en un único sitio la posibilidad de gestionar toda la actividad de búsqueda,

compra y contabilidad, tanto para ebooks como para libros impresos. GOBI ofrece acceso gratuito a las principales funcionalidades de la plataforma y proporcionará a las bibliotecas formación presencial tantas veces como sea necesario.

Según sus necesidades la biblioteca puede gestionar los pedidos a través del Servicio de Atención al Cliente o directamente a través de GOBI.

## **Informes, reclamaciones, incidencias**

### Atención al Cliente

Nuestra Gestora de Cuentas para España, Ana Sierra, – y punto único de contacto para la Universidad Complutense de Madrid– se encargará de responder a las reclamaciones generales en el plazo definido por la biblioteca. Igualmente, será la encargada de anticipar información sobre cualquier incidencia que surja con los pedidos en el plazo máximo de una semana y será la responsable de resolver las incidencias de suministro y facturación que puedan surgir en un plazo no superior a una semana. Asimismo, podemos enviar informes por email o FTP, con la frecuencia que decida la biblioteca, sobre cualquier cambio o incidencia que afecte a sus pedidos en curso. La Gestora de Cuentas se ocupará también de devoluciones y cancelaciones.

### GOBI

El interfaz de GOBI:

- Permite generar informes de gasto en función de diferentes criterios.
- Muestra estadísticas de cuantas compras se hayan hecho de un título entre todos los clientes de GOBI Library Solutions.
- Ofrece la posibilidad de generar diferentes informes para toda la actividad llevada a cabo con GOBI Library Solutions.
- Ofrece la posibilidad de hacer pedidos de series y de realizar reclamaciones de los volúmenes de éstas.
- Ofrece la posibilidad de enviar reclamaciones y puntualizaciones de incidencias a la Gestora de Cuentas directamente desde la plataforma.

## **Información sobre el estado del pedido**

### Atención al Cliente

La biblioteca podrá contactar por correo electrónico o por teléfono con la Gestora de Compra para recibir cualquiera información actualizada sobre el estado de los pedidos. La Gestora de Compra puede también proporcionar una confirmación de pedido si la biblioteca lo desea.

## GOBI

El interfaz GOBI permite hacer un seguimiento de todos los títulos pedidos con GOBI Library Solutions. Es posible controlar 24/24 el estatus del pedido (abierto, enviado/facturado, cancelado), buscando por fecha de pedido, número de pedido, fondo, número de factura, etc. La lista de títulos puede ser enviada por mail, imprimida o guardada en formato Excel, PDF, HTML. GOBI envía automáticamente la confirmación del pedido tramitado a través de la plataforma.

## **Cuentas y Facturas**

Las cuentas se estructurarán según la manera más funcional para la administración de los gastos de la biblioteca (cuentas principales y subcuentas derivadas, cuentas individuales, fondos, etc.)

Las facturas se pueden adaptar a las necesidades de la biblioteca, separándolas por facultades, departamentos, fondos, o cualquier otro criterio, y se pueden generar con cada pedido o agrupadas a final de mes. Las facturas se emiten en euros y se abonan por transferencia bancaria.

Si la biblioteca necesita recibir copias de las facturas puede contactar con la Gestora de Compras o descargarlas directamente desde el interfaz GOBI.

## **Otras consideraciones de ejecución del contrato:**

### Medioambientales

EBSCO a fin de garantizar la sostenibilidad y calidad de vida, ha materializado una serie de políticas ambientales las cuales integran un conjunto de principios, criterios y orientaciones generales formulados de forma estratégica para la protección del medio ambiente e integrados en el ciclo de vida de nuestros productos.

Así, EBSCO promueve el reciclaje y medidas ecológicas con un doble beneficio, por una parte se reduce al mínimo el consumo de recursos y energía en todos los procesos lo que conlleva a su vez la reducción de costes y residuos (fluorescentes de bajo consumo y ecológicos, sistemas de HVAC, reciclaje de hardware, transportes de publicaciones reduciendo al mínimo el coste ambiental,...).

De acuerdo al espíritu de compromiso medioambiental implantado por las directivas europeas y la nueva Ley de Contratación Pública, EBSCO cree firmemente en promover estas iniciativas, reconociéndolas no sólo para el desarrollo de la empresa sino también la protección del planeta.

**Algunos de nuestros galardones:**

- 2013, Leadership in Commuter Options, a category of the Massachusetts Excellence in Commuter Options (ECO) Reconocimiento por sus esfuerzos en la reducción de la congestión y emisiones de gases en el Transporte.
- Chosen as the Knowledge to Go Green Champion Exhibitor at the 2009 Special Library Association Conference por demostrar la importancia de fomentar y coordinar distintas practicas medioambientales a través de sus estrategias corporativas.
- 2008 Environmental Merit Award from the U.S. Environmental Protection Agency
- EBSCO's solar panel initiative profiled on WCVB, Chanel 5 News – Boston's ABC affiliate station
- Contribuciones bibliográficas en diversos medios incentivando a otras empresas a tomar políticas medioambientales efectivas:
  - o Feature story on EBSCO's contributions in leading monthly newsletter, Business and the Environment
  - o Contributed article, "The Greening of a Business," to the UK magazine FUMSI, encouraging other businesses to Go Green.

Sociales

EBSCO International INC UK Branch, como modelo de empresa que avala el cumplimiento de requisitos de conciliación laboral y familiar, así como la igualdad de género efectiva, cuenta con un 53% de mujeres en su plantilla y un 100% de contratos indefinidos promoviendo la estabilidad laboral.

**b)Rapidez en el acceso y entrega del material, de acuerdo con el pliego de prescripciones técnicas**

Los libros serán enviados directamente por mensajería –desde nuestro almacén en Reino Unido para pedidos de libros europeos, y desde nuestros almacenes en Estados Unidos para el resto de títulos– a las direcciones que nos indique la Biblioteca Universitaria.

El tiempo promedio de entrega para libros extranjeros es aproximadamente de 15-20 días .

### c) Servicios añadidos

#### Servicio de productos a examen sin compromiso de compra (CONFIDENCIAL)

Podemos ofrecer el servicio de libro a examen en modalidad electrónica: para los títulos que se hayan publicados también en formato libro electrónico y que tengan la funcionalidad de pre visualización en GOBI. Mediante esta opción es posible examinar el contenido directamente desde la plataforma GOBI.

#### Localización de libros raros, antiguos y descatalogados:

Disponemos de este servicio y lo detallamos a continuación:

1ª opción: GOBI Bookzone que permite a la biblioteca buscar los libros en nuestra plataforma GOBI en tiempo real y realizar el pedido directamente desde la misma. El cliente podrá controlar el precio y la condición del libro y elegir la solución más apropiada.

2ª opción: Consiste en establecer unos parámetros de búsqueda con la biblioteca para que GOBI Library Solutions lleve a cabo búsquedas automáticas de pedidos agotados, si la biblioteca así lo desea.

Los libros agotados se suministran utilizando un canal diferente que permite a nuestros expertos contar con el tiempo necesario para localizar las mejores ediciones alternativas. Se establecerán las opciones y criterios para la búsqueda. Esta confirmación en un momento inicial del proceso implica un servicio más ágil. Los criterios de búsqueda que se deben acordar previamente incluyen: coincidencia de ISBN, edición, sello, cubierta, precio, estado del libro, ejemplar proveniente de otra biblioteca, impresión bajo demanda y límite de tiempo. Los libros de segunda mano se facturan en una cuenta diferente a la de los pedidos en firme.

Dado que se trata de un servicio personalizado, trabajaremos con la biblioteca para establecer los parámetros que más le convengan; por ejemplo, confirmando con la biblioteca el precio y disponibilidad de los ejemplares de segunda mano antes de enviarlos sin necesidad de cancelar un pedido en firme original.

3ª opción: la biblioteca puede siempre pedir un presupuesto por correo electrónico a nuestra Gestora de Cuentas.

#### Comercial específico para la Biblioteca Complutense

A continuación se detalla el equipo que estará en contacto directo con la Universidad Complutense de Madrid:

Responsable de Desarrollo Colecciones	<b>Daniela Vitillo</b> Tel.: +39 377384879 <a href="mailto:dvitillo@ebSCO.com">dvitillo@ebSCO.com</a>	Visitas: 2-3 por año, o cuando la Universidad Complutense lo solicite. Elaboración de presupuestos. Apoyo a la Gestora de Cuentas. Formación en <b>GOBI</b> cuando la Universidad lo requiera. Envío de novedades e información de interés para la Universidad. Información comercial relevante y novedades sobre el sector
---------------------------------------	---	--

Gestora de cuentas para España	<b>Ana Sierra</b> Tel.: +34 914902490 <a href="mailto:asierra@ebSCO.com">asierra@ebSCO.com</a>	Gestión de pedidos y reclamaciones e información sobre estos. Comunicación de incidencias relacionadas con los pedidos. Resolución de cuestiones sobre envíos. Información y resolución de pedidos y/o peticiones específicas relativas a la facturación.
--------------------------------	--	--

Responsable Regional de Ventas	<b>Santi Franco</b> <a href="mailto:sfranco@ebSCO.com">sfranco@ebSCO.com</a>	Apoyo a la Responsable de Desarrollo Colecciones.
--------------------------------	---	---

## Atención en español

Nuestra Gestora de Cuentas para España, Ana Sierra, se ocupará de las actividades detalladas más arriba y se encargará de realizar los presupuestos solicitados por la biblioteca en el plazo máximo de una semana.

Nuestra Responsable de Desarrollo Colecciones, Daniela Vitillo, prestará apoyo a la gestora de cuentas siempre que sea necesario y estará disponible para visitar la biblioteca en persona siempre que así se requiera. También ofrecerá formación en los sistemas de GOBI Library Solutions cuando la biblioteca lo estime oportuno y se ocupará de elaborar perfiles personalizados según las necesidades y las materias de interés de la biblioteca.

Ambas ofrecerán atención personalizada en lengua española y comunicarán por correo electrónico, teléfono o Skype.

## Medios de apoyo para la selección de libros: web, catálogos, novedades, etc

### Búsquedas, selección, control de duplicados y entrega de pedido

La plataforma GOBI incluye una base de datos de 15 millones de libros en papel y 2 millones de libros electrónicos.

A continuación las principales funcionalidades para la búsqueda y para tramitar los pedidos:

- Búsqueda simple para Autor, Disciplina, ISBN, Título, Palabra Clave
- Posibilidad de seleccionar títulos para su posterior revisión antes de adquirirlos.
- Realizar pedidos, tanto en formato papel como en electrónico.
- Posibilidad de introducir una extensa cantidad de información local en los pedidos.
- Posibilidad de renombrar o eliminar campos en la pantalla de pedido de GOBI para adaptarse a las necesidades de la biblioteca (GOBISmart).
- Aviso de duplicidad entre todos los formatos (ebook y papel)
- Búsqueda por listados de ISBN que se pueden copiar y pegar desde otros documentos.



- Open URL, que permite al usuario buscar un título dentro del sistema propio de la biblioteca haciendo clic en el ISBN de un registro en GOBI.
- Permite previsualizar el contenido íntegro de los libros electrónicos de diferentes agregadores (Ebscohost, Project Muse, R2 Digital Library, JSTOR, AL Manhal, Proquest Central) y escoger a un agregador de preferencia.
- Posibilidad de buscar, pedir y exportar ebooks desde diferentes agregadores y editoriales con diferentes modelos de acceso.

## **Envío de perfiles específicos de novedades**

En GOBI Library Solutions realizamos el seguimiento y evaluación de los nuevos títulos publicados por miles de editoriales de todo el mundo con el fin de perfilarlos y poder ofrecer una serie de servicios de alertas y entrega automática de libros de lo más exhaustiva, tanto en formato papel como en electrónico.

GOBI Library Solutions puede crear un perfil detallado para la biblioteca a fin de que reciba alertas de novedades de forma automática por correo electrónico, según sus áreas de interés. En estrecha colaboración con la biblioteca, el primer paso consiste en diseñar un perfil personalizado de adquisiciones basado en parámetros detallados, mediante la combinación de parámetros editoriales, académicos y no académicos.

Se supervisa cada perfil a fin de que sea lo más fiable y concreto posible y se revisa con regularidad para garantizar que su biblioteca reciba la información necesaria para el desarrollo de la colección. Entre las ventajas de los planes de GOBI Library Solutions se incluyen:

- Suministro de información sobre la obra en el momento de su publicación.
- Revisión del libro por parte de un bibliógrafo para garantizar una información precisa.
- Integración total con la plataforma GOBI de GOBI Library Solutions.
- Posibilidad de combinar planes de libros electrónicos con planes de libros en papel.
- Posibilidad de compartir la información de forma sencilla con otros compañeros.
- Posibilidad de combinar los planes de adquisiciones automáticas y de alertas de novedades bibliográficas o de utilizarlos por separado.



**Fdo. Alberto Alastuey Fedriani**  
**Apoderado**