



UNIVERSIDAD DE BURGOS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
DIRECCIÓN

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS: MANTENIMIENTO DE INNOPAC MILLENNIUM DE INNOVATIVE INTERFACES.

Mantenimiento del sistema de gestión de Bibliotecas Millennium de la Universidad de Burgos

Descripción del servicio

Los servicios contratados abarcarán el mantenimiento, el soporte, la asistencia, así como servicios de configuración de la base de datos de los programas Millennium/Sierra.

Los servicios de asistencia, soporte y mantenimiento serán íntegramente asumidos por la empresa; la Biblioteca de la Universidad de Burgos (BURGO) es responsable del soporte del equipo y del sistema operativo.

Características del servicio

- Disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año.
- Las peticiones de asistencia estarán registradas en el sistema automático de seguimiento.
- La interacción de la empresa con el personal de BURGO proporcionará a la Universidad un acceso directo por red al sistema, y éste empleará medios de conexión seguros al sistema.
- BURGO podrá tener acceso al seguimiento de las peticiones de servicio solicitadas a fin de ver su estado o ampliar y/o modificar información sobre las mismas, así como al historial de peticiones cursadas.
- La empresa definirá los niveles de prioridad y los tiempos de respuesta respectivos, a fin de que la Biblioteca pueda asignar el nivel de urgencia requerido.
- Cuando una incidencia está resuelta, se avisará al contacto del sitio por email, teléfono o, en algunos casos, con un anuncio general, y se cierra la incidencia.

Listado de Departamentos/Unidades Técnicas empleadas para la ejecución del contrato:

Pza. Infanta Doña Elena s/n. 09001 Burgos
Telf.: 947 25 88 35 Fax: 947 25 80 43 E-mail: bubdir@ubu.es



Código de verificación : 0e68288ba09f86c5



Código de verificación : 0e68288ba09f86c5



UNIVERSIDAD DE BURGOS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
DIRECCIÓN

Servicio de Apoyo y Atención al cliente:

Necesario para la notificación mediante el sistema "Tickets" de anomalías en el sistema para su consecuente atención. Servicio de guía al cliente y seguimiento del problema.

Teléfono Servicio de Apoyo y Atención al cliente: 900 97 29 38

Servicio de Apoyo y Atención al cliente en castellano

Manager del Servicio de Apoyo y Atención al cliente: Charo Diez – cdiez@iii.com

Interlocutor de la empresa contratista frente a la Universidad en este contrato:

Equipo de renovaciones. renewals@iii.com

Departamento/ Unidad de Desarrollo:

Encargado de las correcciones o reparaciones de 'bugs' en el software en el supuesto de mal funcionamiento del mismo.

En Burgos, a 14 de septiembre de 2018

El Director de la Biblioteca Universitaria,

Fdo. Fernando Martín Rodríguez

Pza. Infanta Doña Elena s/n. 09001 Burgos
Telf.: 947 25 88 35 Fax: 947 25 80 43 E-mail: bubdir@ubu.es