

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR  
EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO**  
***“MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO RFID EN LAS  
BIBLIOTECAS DE USERA, CENTRO, VILLA DE VALLECAS Y  
MANUEL ALVAR”***



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037787884074767705151**

## INDICE:

<b>CLÁUSULA 1.-</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 2.-</b>	<b>OBJETO DEL SERVICIO.....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 3.-</b>	<b>AMBITO DE APLICACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 4.-</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>5</b>
4.1	Mantenimiento correctivo .....	5
<b>CLÁUSULA 5.-</b>	<b>ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....</b>	<b>6</b>
<b>CLÁUSULA 6.-</b>	<b>EQUIPO DE TRABAJO .....</b>	<b>7</b>
<b>CLÁUSULA 7.-</b>	<b>CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR.....</b>	<b>7</b>
7.1	Disponibilidad de medios .....	7
7.2	Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio .....	7
7.3	Documentación .....	8
7.4	Responsable del servicio .....	8
<b>CLÁUSULA 8.-</b>	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>9</b>
<b>CLÁUSULA 9.-</b>	<b>CALIDAD DEL SERVICIO.....</b>	<b>9</b>
<b>CLÁUSULA 10.-</b>	<b>CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....</b>	<b>9</b>



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIO DENOMINADO “MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO RFID EN LAS BIBLIOTECAS DE USERA, CENTRO VILLA DE VALLECAS Y MANUEL ALVAR”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.**

**CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN**

De conformidad con lo establecido en el Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. Nº 311, de 30 de diciembre de 2005), modificada parcialmente por la ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante la Agencia), se configura como un ente público de los previstos en el Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid que, perteneciendo a la Administración Institucional de ésta, cuenta con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar y autonomía de gestión.

Según el referido precepto, la Agencia tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente:

- La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
- El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
- La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

La Comunidad de Madrid, tal como establece la *Ley 10/1989, de 5 de octubre, de Bibliotecas*, tiene entre sus competencias el fomento del libro, la lectura y los servicios bibliotecarios y en concreto, la prestación de los servicios de lectura pública a los ciudadanos a través de las Bibliotecas Públicas dependientes de la Subdirección General del Libro.

Entre ellas, se encuentra el desarrollo de todas aquellas herramientas técnicas o tecnológicas y servicios de información, así como el fomento de la lectura, el aprendizaje y la información a todos los ciudadanos y la implantación de todos los avances tecnológicos que mejoren la gestión de los procesos y la atención de los servicios.

En las Bibliotecas públicas "José Hierro" (Usera), "Pedro Salinas" (Centro), "Luis Martín Santos" (Villa de Vallecas) y "Manuel Alvar" (Salamanca) está implantado un sistema de gestión bibliotecaria basado en la tecnología de radiofrecuencia, en adelante RFID, que ha supuesto unos resultados muy positivos agilizando muchos procesos de gestión, mejorando, de forma sustancial, el control de inventario de los fondos existentes, así como un mayor



control anti-hurto y de cara al ciudadano, aumentando las posibilidades de autopréstamo que permite este sistema.

Desde noviembre de 2016 se ha venido contratando el mantenimiento de los elementos instalados en los años 2014 y 2015, en la Biblioteca Manuel Alvar.

En 2019 se adquirió este mismo sistema para las bibliotecas "José Hierro" (Usera), "Pedro Salinas" (Centro), "Luis Martín Santos" (Villa de Vallecas), mediante la adjudicación del contrato de suministro denominado "Adquisición de Equipamiento RFID para las Bibliotecas de Usera, Centro y Villa de Vallecas", expediente ECON/000193/2018, con un periodo de garantía de 24 meses.

En la actualidad, con la finalidad de garantizar el correcto funcionamiento del sistema en su conjunto, es preciso disponer del correspondiente servicio de soporte técnico y mantenimiento.

## **CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO**

Este contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de mantenimiento de los Sistemas de RFID instalados en las Bibliotecas públicas "José Hierro" (Usera), "Pedro Salinas" (Centro), "Luis Martín Santos" (Villa de Vallecas) y "Manuel Alvar" (Salamanca), de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

## **CLÁUSULA 3.- AMBITO DE APLICACIÓN**

Mantenimiento de los Sistemas de RFID instalados en las Bibliotecas Públicas "José Hierro" (Usera); "Pedro Salinas" (Centro); "Luis Martín Santos" (Villa de Vallecas) y "Manuel Alvar" (Salamanca).

Sistemas objeto del mantenimiento:

### **Biblioteca de Usera "José Hierro".**

- 7 Sistema para el personal de la biblioteca (estaciones de grabación)
- 1 Unidad autónoma de lectura de etiquetas RFID para la realización de inventarios (pistola de recuento)
- 3 Sistema autopréstamo
- 1 Sistema de estantería para devolución de préstamo en sala
- 1 Sistema antihurto de 2 pasos (tres antenas)

### **Biblioteca de Centro "Pedro Salinas".**

- 7 Sistema para el personal de la biblioteca (estaciones de grabación)
- 1 Unidad autónoma de lectura de etiquetas RFID para la realización de inventarios (pistola de recuento)
- 3 Sistema autopréstamo
- 1 Sistema de estantería para devolución de préstamo en sala
- 2 Sistema antihurto de 2 pasos (tres antenas)
- 1 Sistema antihurto de 1 paso (dos antenas)

### **Bibliotecas de Villa de Vallecas "Luis Martín Santos".**

- 6 Sistema para el personal de la biblioteca (estaciones de grabación)
- 1 Unidad autónoma de lectura de etiquetas RFID para la realización de inventarios (pistola de recuento)
- 2 Sistema autopréstamo
- 1 Sistema de estantería para devolución de préstamo en sala
- 1 Sistema antihurto de 2 pasos (tres antenas)
- 1 Sistema antihurto de 3 pasos (cuatro antenas)

### **Biblioteca pública del estado "Manuel Alvar" (Salamanca)**

- 5 Sistemas Autopréstamo Smartserve 400
- 1 Sistema de detección Smartgate 400 (arco de seguridad un paso)
- 1 Sistema de detección Smartgate 400 (arco de seguridad doble paso)
- 1 Equipo de Inventario Smartstock 200
- 3 Estanterías Inteligentes Smartshelve
- 8 Estaciones de trabajo Smartstation (antena y lector)

<b>CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO</b>
--

#### **4.1 Mantenimiento correctivo**

El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y subsanación de incidencias debidas a fallos o a funcionamiento defectuoso de cualquier elemento del sistema RFID instalado.

El objeto de este mantenimiento correctivo es **asegurar el correcto funcionamiento del producto a lo largo del plazo de ejecución del contrato.**

Cubrirá, tanto el desplazamiento de personal técnico, como la mano de obra y las piezas de repuesto necesarias para la reparación de cualquier avería, durante el periodo en vigor del mismo.

- **Gestión de incidencias y averías del hardware:**

- El contratista habilitará un número de teléfono y una dirección de correo electrónico para el registro incidencias y averías que reporten los usuarios bibliotecarios.
- Se dará asistencia telefónica por personal técnico cualificado del contratista, para las consultas, resolución de dudas y solución de incidencias y problemas por parte de Madrid Digital.
- El horario de atención y soporte será de 8:00 a 18:00 h., de lunes a viernes, excepto festivos. Las incidencias abiertas fuera del precitado horario se considerarán como recibidas a las 8:00 horas del día siguiente laborable, atendándose a partir de ese momento.
- Ninguna incidencia será cerrada sin confirmar con el usuario final su conformidad con la solución.
- En caso de no poder resolver la incidencia, será responsabilidad del contratista la petición de la información que se requiera hasta conseguir su solución. En todo caso, se proporcionará la información que se estime necesaria por parte del contratista, para seguir manteniendo el nivel de servicio en caso de incidencias y averías críticas que supongan paradas de servicio.
- El contratista se compromete a facilitar a Madrid Digital las instrucciones necesarias, operaciones y manuales de utilización a los que estén sometidos los productos para su correcta utilización y operatividad, que estén bajo contrato.

<b>CLÁUSULA 5.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO</b>
---

El contratista prestará el servicio de soporte durante las horas de servicio y de acuerdo con los niveles de servicio definidos a continuación:

**1. Prioridad alta:**

- b. Tiempo de respuesta (Soporte en remoto): 30 minutos
- c. Tiempo de respuesta (Soporte in situ): 12 horas

**4. Prioridad baja:**

- b. Tiempo de respuesta (Soporte en remoto): 10 horas
- c. Tiempo de respuesta (Soporte in situ): 24 horas

*Tiempo de respuesta* = tiempo hasta que la incidencia es asignada y se empieza a trabajar sobre ella.

*Tiempo de resolución* = tiempo total de resolución descontando el tiempo de espera de respuesta del usuario que ha reportado la incidencia o consulta, si se diera el caso

### **Definición de prioridades.**

Se asignará la prioridad que corresponda a cada incidencia, consulta o petición de usuario final, según las siguientes definiciones.

**Alta:** cuando se produce un fallo total en alguno de los equipos RFID instalados en el centro (sistema anti-hurto y cuenta personas, módulos de auto-préstamo y devolución, estanterías inteligentes, sistemas de staff station, servicio de estadísticas y lector de inventario) que provoca su parada total y su imposibilidad de dar servicio.

**Baja:** cuando se produce un fallo que no afecta al funcionamiento del equipo en su totalidad, pero impide la ejecución de alguna de sus funcionalidades.

## **CLÁUSULA 6.- EQUIPO DE TRABAJO**

El personal encargado de atender y recibir las incidencias y averías deberá contar con los conocimientos técnicos necesarios para la adecuada identificación y resolución de las que se deriven del funcionamiento del software y hardware objeto de este contrato.

El personal técnico de la empresa adjudicataria accederá a los equipos instalados cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, siempre que sea necesario, previa notificación a Madrid Digital, quedando sometido a las normas de seguridad vigentes en cuanto a accesos a los sistemas y edificios y permanencia en los mismos.

## **CLÁUSULA 7.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR**

### **7.1 Disponibilidad de medios**

El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico, que pueda necesitar para prestar con éxito los servicios objeto del presente contrato. Contará para ello con el/los necesario/s centro/s de soporte.

Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio durante el cumplimiento del contrato serán por cuenta del contratista.

### **7.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio**

El contratista responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato.

Durante la ejecución de los trabajos, Madrid Digital podrá comprobar la capacidad del personal asignado al servicio contratado y verificar la misma en cualquier momento.

### 7.3 Documentación

La documentación que se genere como consecuencia de la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de Madrid Digital, y el adjudicatario no podrá trasladar su contenido o copia de la misma a terceros, sin la expresa autorización de ésta.

### 7.4 Responsable del servicio

El contratista designará un *Responsable del Servicio* ante Madrid Digital.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el *Curriculum Vitae* del mismo, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de Madrid Digital designe, a los efectos que se señalan en la cláusula correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas.

El adjudicatario, a través del *Responsable del Servicio*, y con la periodicidad que en cada fase del mismo Madrid Digital determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los servicios objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- Impartir, con exclusividad, instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal que el adjudicatario adscriba a la ejecución del contrato, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del servicio.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas, e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario destinado a atender los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos, pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- Informar a Madrid Digital, con la periodicidad que ésta defina, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.
- Mantener con el *Responsable del Contrato* designado por Madrid Digital reuniones periódicas de seguimiento del contrato y de los trabajos realizados.





#### **CLÁUSULA 8.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS**

El seguimiento y control del contrato se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del contrato entre el Responsable del Servicio por parte del adjudicatario y el Responsable del Contrato que Madrid Digital designe.
- Madrid Digital determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del contrato.

#### **CLÁUSULA 9.- CALIDAD DEL SERVICIO**

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, Madrid Digital podrá establecer las acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos que estime oportunas.

#### **CLÁUSULA 10.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente pliego de prescripciones técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

*Dirección de Servicios a Consejerías de Educación, Universidades, Ciencia y Portavocía;  
Cultura, Turismo y Deporte; y Transportes e infraestructuras*

Email: ICM\_AREA\_DE\_SERVICIOS\_CULTURA\_Y\_TURISMO@madrid.org.

Teléfono (91) 580.50.00

El licitador deberá identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.

*El Director de Servicios a Consejerías de Educación, Universidades, Ciencia y Portavocía; Cultura, Turismo y Deporte; y Transportes e infraestructuras*

*Fdo.: Nicolás López-Manzanares Beltrán*