

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DEL SERVICIO DE TELEBIBLIOTECA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES, DEL LIBRO Y DE ARCHIVOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Primera.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la gestión del Servicio de Telebiblioteca, servicio de préstamo a domicilio destinado a personas mayores de 70 años y personas con discapacidad igual o superior al 33% en el ámbito geográfico de la Comunidad de Madrid. El servicio de Telebiblioteca, en colaboración con la ONCE, se encarga también de la entrega un día a la semana de libros en braille a los usuarios de Telebiblioteca.

Segunda.- CONDICIONES ESPECÍFICAS A LAS QUE DEBE AJUSTARSE SU EJECUCIÓN

Las obligaciones del licitador serán las siguientes:

1. Distribución de los fondos

Los usuarios de Telebiblioteca podrán acceder a todos los ejemplares disponibles en los servicios bibliotecarios dependientes de la Comunidad de Madrid (bibliotecas públicas y bibliobuses)

La empresa contará con los adecuados sistemas de transporte para la entrega y recogida de los documentos. Para ello dispondrá, al menos, de un vehículo tipo furgoneta y una motocicleta.

2. Desarrollo del servicio

El Servicio de Telebiblioteca tiene una serie de características especiales que inciden en su organización:

1. Está destinado usuarios con unas determinadas características (personas mayores o con discapacidad) y es un servicio a domicilio.
2. El préstamo de libros se realizará con los fondos de los servicios bibliotecarios gestionados por la Comunidad de Madrid (Bibliotecas Públicas y Bibliobuses). En el caso de audiovisuales serán sólo de los fondos propios de Telebiblioteca.
3. La comunicación con el usuario se realiza a distancia a través de dos medios: el teléfono mediante el 012 y a través del Portal del Lector.
4. La plataforma de Atención al Ciudadano 012, atenderá a los usuarios, dará de alta los carnés y recibirá las solicitudes de préstamo que serán tramitadas a la

empresa a través de correo electrónico o de cualquier otro medio acordado con la Subdirección General del Libro.

Las principales tareas a realizar por la empresa adjudicataria serán:

- **Gestión de carnés y altas de los usuarios** a través de Absysnet. Las solicitudes de alta se recibirán a través de 012, que las tramitará en Absysnet, o a través de la página web. La empresa de gestión se encargará directamente de éstas últimas, así como de la impresión de todos los carnés y su distribución a los usuarios.
- **Gestión de las peticiones recibidas** (carnés, préstamos, devoluciones y renovaciones), ya sea recibidas por el 012 o a través del Portal del Lector, y realización de los procedimientos necesarios a través de Absysnet.
- **Comprobación de la disponibilidad** de los documentos solicitados en Bibliotecas Públicas de la Comunidad a las que se mandará un fax y/o un correo electrónico solicitando el ejemplar.
- **Llamada telefónica** a cada usuario para concertar las entregas y recogidas y para comunicar la finalización del préstamo, siempre dentro del plazo establecido.
- **Organización de las rutas de entrega y recogida** de documentos tanto desde los domicilios de los usuarios como desde las bibliotecas
- **Distribución de los libros en braille.** Un día a la semana se realiza la entrega y recogida de libros en braille. Este fondo pertenece a la ONCE, que gestiona su préstamo a través de su Servicio Bibliográfico, y se encuentra almacenado en sus instalaciones.
- **Emisión de los distintos albaranes** de entrega y recogida que se proporcionan tanto a los usuarios como a las bibliotecas.
- **Incorporación de fondos.** Los ejemplares de audiovisuales que se adquieran durante el periodo del contrato serán recepcionados, y cotejados por la empresa. Además realizará el proceso técnico de los mismos tanto manual (sellado, tejuelado, etc.) como automatizado (registro de ejemplares en Absysnet) siguiendo las directrices que para este procedimiento marque la Subdirección General del Libro, la cual proporcionará el acceso al sistema de gestión bibliotecaria Absysnet. Se realizarán también tareas de expurgo cuando así lo requieran los responsables del Servicio en la Subdirección General del Libro y siguiendo sus indicaciones.
- **Material.** La empresa adjudicataria deberá proporcionar bolsas para el transporte de los ejemplares en préstamo.
- **Sugerencias de los usuarios.** La tramitación y resolución (cuando sea competencia de la empresa) de las posibles incidencias del Servicio así como de las quejas o sugerencias de los usuarios, que en cualquier caso también

serán puestas inmediatamente en conocimiento de la Subdirección General del Libro.

La política de préstamo será determinada en todo momento por la Subdirección General del Libro.

La empresa, además, se hará cargo, utilizando el sistema de gestión bibliotecaria Absysnet, de la información bibliográfica que requieran los usuarios.

Deberá realizar informes mensuales y un informe anual de evaluación del servicio (préstamos, altas, consultas, utilización de la página web, comparativas por municipios y bibliotecas, porcentajes de uso por edad, género y tipo de usuario, indicadores de calidad, incidencias, etc.), siguiendo las pautas de la Subdirección General del Libro y en formatos exportables compatibles con los sistemas de recogida de datos de la Subdirección General del Libro (Excel, etc.). Este informe se hará llegar a los responsables de dicha Subdirección en la primera semana del mes siguiente a aquel sobre el que se realice el informe.

3. Tiempos de prestación

- El plazo de entrega de los documentos a los usuarios será, como máximo, de cinco días laborables.
- El horario para la gestión del servicio será de lunes a viernes desde las 9 a las 20 horas.

Todos los tiempos están referidos a días laborables, entendiendo como tales de lunes a viernes. Sábados, domingos y festivos no habrá servicio. No está previsto el cierre del servicio por vacaciones en ningún periodo del año.

4. Personal

El personal destinado al Servicio estará formado por:

Personal técnico

- **2** Auxiliares de Biblioteca, con experiencia acreditada de al menos un año en el manejo del sistema de gestión bibliotecaria Absysnet. Uno de ellos además coordinará, dirigirá las tareas y servirá de nexo con la Subdirección. Este coordinador contará con experiencia acreditada de al menos dos años en proyectos bibliotecarios que incluyan proceso técnico, dirección de grupos y atención al usuario.

Personal de distribución

- Debido al tipo especial de usuarios al que está dirigido el Servicio de Telebiblioteca y a que se debe acceder a los domicilios de los mismos, es imprescindible que el personal dedicado a la distribución de los documentos forme parte de la empresa y sea cuidadosamente seleccionado. Por tanto no podrá encargarse la distribución a

empresas de mensajería externas a la empresa. No se admite la subcontratación de ninguna parte o tarea de las constitutivas de este contrato.

Cualquier cambio de la persona responsable del servicio deberá comunicarse a la Subdirección General del Libro.

Los trabajadores de la empresa adjudicataria prestarán sus servicios desde la Biblioteca Pública José Luis Sampedro (sita en la C/Felipe el Hermoso, nº 4) o desde cualquier otra sede o dependencia de la Subdirección General del Libro que los responsables del servicio consideren oportuna, siempre en Madrid capital.

El personal que aporte la empresa adjudicataria no tendrá vinculación alguna con la Comunidad de Madrid y dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual asumirá su condición de empresario, con todos los derechos respecto a dicho personal con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgue, sin que, en ningún caso, resulte responsable la Comunidad de Madrid de las obligaciones del contratista y sus trabajadores aun cuando los despidos y demás medidas que puedan adoptar sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, rescisión, modificación o interpretación del contrato.

5. Otras obligaciones del contratista

La empresa adjudicataria en coordinación y con la colaboración técnica de la Subdirección General del Libro (que aportará los manuales de procedimiento que considere necesarios) presentará, en un plazo máximo de 15 días a contar desde la firma del contrato, un avance con los datos básicos de un procedimiento en el que se detalle la mecánica del trabajo de mantenimiento del servicio y de gestión de los fondos.

6. Protección de datos

La empresa adjudicataria y el personal que intervenga en la ejecución de este contrato guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o de los que tengan conocimiento durante su vigencia, estando obligados a no hacer públicos o enajenar, copiar o utilizar los mismos con un fin distinto al que figura en este Pliego, ni tampoco ceder a otros, ni siquiera a efectos de conservación, cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual, así como adoptar las medidas de seguridad que establece la Ley de Protección de datos de carácter personal de la Comunidad de Madrid, Ley 8/2001, de 13 de julio.

Madrid a 20 de junio de 2017
LA SUBDIRECTORA GENERAL DEL LIBRO

Fdo. Isabel Moyano Andrés

