



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS REGULADOR DEL SERVICIO DE RECOGIDA, TRANSPORTE Y ENTREGA DE DOCUMENTOS ENTRE LOS CENTROS BIBLIOTECARIOS INCLUIDOS EN EL SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERCENTROS OBJETO DEL CONTRATO

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El presente contrato tiene por objeto la ejecución del servicio de recogida, traslado y entrega de libros y material bibliográfico entre los centros y otras dependencias de la red de bibliotecas de la Comunidad de Madrid incluidos en el servicio de préstamo intercentros (PIC) y relacionados en el anexo I de este pliego.

2.- ACTIVIDADES A REALIZAR

El adjudicatario se ocupará de todas las tareas relacionadas con la recogida, carga, redistribución, envío y entrega de libros y material bibliográfico entre los centros cubiertos por el servicio respetando los tiempos previstos en la cláusula 2.1.

Para la realización de la recogida, traslado y entrega, el adjudicatario podrá aprovechar los medios de transporte destinados a otros suministros, envíos y repartos que desarrolle habitualmente en su actividad profesional y mercantil. No obstante, en tal caso, no podrá realizarse el traslado conjunto con materiales tóxicos o cualquier otro que por su carácter perecedero o por su propia naturaleza pueda suponer un riesgo para la perfecta integridad de los documentos.

El adjudicatario podrá, igualmente, aprovechar los medios logísticos de que disponga, tales como centros de distribución, para repartir y dirigir los envíos. En este caso será responsable de la custodia de los materiales y de los costes derivados del aprovechamiento de estos medios mientras permanecen en sus instalaciones, que deberán ser seguras y estar radicadas en la Comunidad de Madrid.

El personal de la empresa que esté encargado de la prestación del servicio deberá estar perfectamente acreditado.



Comunidad de Madrid

Con al menos dos semanas de antelación al inicio de la ejecución del contrato, el adjudicatario deberá hacer entrega de un documento con la planificación del trabajo en el que se detallen los medios, además de la forma en la que se facilitará a la Comunidad de Madrid para hacer seguimiento del estado de los envíos y la trazabilidad de los mismos, así como para los centros afectados en cada envío. Para ello dispondrá del software de logística y distribución que permita a la Comunidad de Madrid y a los centros de envío y recepción disponer de información en tiempo real y poder controlar en todo momento la distribución y situación de los materiales, según lo previsto en el punto 2.3 del presente pliego.

El documento con la planificación de trabajo contendrá información detallada de, como mínimo, los siguientes puntos: realización y recorrido de rutas, si las hubiera; medios materiales empleados en la ejecución del contrato, centro de distribución, si lo hubiera; descripción, ubicación informática (url de acceso), sistema y claves para acceder al sistema de seguimiento empleado; descripción del contenido, uso y elementos a utilizar en dicho sistema; contactos telefónicos y de correo electrónico para avisos, seguimientos, incidencias, etc., y cuanta información práctica sea preciso conocer por los usuarios y bibliotecas para el normal funcionamiento del servicio, peticiones de recogida, etc.

2.1. Centros de entrega y recogida. Frecuencias. Propuesta de rutas.

Centros de entrega y recogida.

Los centros en los que el adjudicatario deberá realizar las recogidas y entregas serán los incluidos en el **Anexo I** de este pliego, reflejando los datos de ubicación y horarios hábiles para la prestación del servicio. Si durante la duración del contrato estos horarios debieran ser modificados por razones tales como horarios estacionales, cierres temporales de servicios, etc, la Comunidad de Madrid comunicará esos cambios con al menos cinco días de antelación a su entrada en vigor.

El número de centros incluidos en el Anexo podrá aumentar a lo largo de la prestación del servicio sin que se modifiquen las condiciones del mismo. De producirse la incorporación de nuevos centros demandantes del servicio, todos ellos pertenecerán al ámbito geográfico de la Comunidad de Madrid, y su inclusión será notificada al adjudicatario con una antelación mínima de 15 días a fin de proporcionarle margen suficiente para adecuar su logística, la modificación de las



Comunidad de Madrid

rutas que pudieran existir, actualizar los sistemas de seguimiento e información, distribuir material, etc. con antelación suficiente.

La Comunidad de Madrid, a través de la Subdirección General del Libro, notificará los cambios de horario y la inclusión o retirada de centros por los medios establecidos de común acuerdo, aprovechando los canales tecnológicos que la empresa disponga.

Frecuencias. Tiempos de prestación.

La prestación del servicio de recogida, traslado y entrega de los fondos o documentos deberá ejecutarse en un **plazo máximo de 48 horas** que computarán a partir de las 0:00 horas siguientes a la del día en que se haya cursado la solicitud de servicio por parte del centro interesado. Si ese periodo coincidiese con uno o varios días inhábiles en el punto de recogida, el cómputo comenzará a las 0:00 horas del primer día hábil siguiente. Si la recogida se operase en día hábil en el punto de recogida pero no fuese posible su entrega en el de recepción por ser festivo, el adjudicatario quedará obligado a la custodia de los fondos o documentos durante el tiempo que medie hasta su entrega efectiva, y el cómputo comenzará también a las 0:00 del primer día laborable en el centro de entrega.

Rutas

Durante los primeros quince días de vigencia del contrato y sin perjuicio del cumplimiento de los tiempos expresados previamente, el adjudicatario podrá facilitar propuestas de rutas para la realización del servicio con el objetivo de optimizar los procesos de recogida y entrega. En este caso, los centros procurarán seguir dichas rutas en la selección de los centros de recogida en el caso de existir el mismo fondo pedido disponible en varios centros, siguiendo los hitos posibles de dichas rutas que la CM deberá conocer, en caso de presentarse, al menos una semana antes de la incorporación de la ruta o de la variación que en ella se produzca

Sin carácter excluyente ni taxativo, las causas que pueden motivar la propuesta de alteración de las rutas y frecuencias son cualesquiera que deriven de incidencias en los trayectos, las modificaciones de los horarios de apertura de los centros asociados, su adecuación coyuntural a incrementos de demandas del servicio o la incorporación de nuevos centros al programa.



Comunidad de Madrid

Tanto las rutas como las frecuencias estarán disponibles y actualizadas en el sistema de seguimiento que se establece en la cláusula 2.3 siguiente. Independientemente de esto, la Comunidad de Madrid podrá publicar las rutas en sus sistemas de información.

2.2.- Material a proporcionar a los centros incluidos en el servicio

Al fin de facilitar tanto la protección como la necesaria identificación a los libros, lotes o documentos que serán objeto de los traslados y como actuación previa al comienzo de la gestión de los envíos, el adjudicatario, a su costa, deberá hacer entrega a todos los centros del material necesario de acuerdo con sus necesidades particulares. Esta entrega deberá efectuarse durante los primeros siete días hábiles de la vigencia del contrato.

A tal efecto, al inicio del contrato se le facilitarán la relación completa de suministros a efectuar a cada punto de servicio: envoltorios, sobres, cajones de PIC, y que se estiman en unos tres envoltorios por centro y cinco en los centros de mayor volumen de peticiones gestionadas (estimados en una decena al inicio del contrato, pudiendo aumentar con la inclusión de nuevos centros); diez sobres y veinticinco en los centros con más envoltorios y un cajón, dos también en los centros que gestionen más peticiones.

El mismo material en número y calidad se entregará a los centros que se incorporen al servicio durante la duración del contrato.

2.2.1.- Elementos de gestión y protección de los envíos:

2.2.1.1.- Envoltorios y sobres: características, sistemática de uso e identificación.

Los envíos del servicio de préstamo intercentros se realizarán utilizando como protección de los fondos o documentos a trasladar **envoltorios de tipo bolsa o sobre acolchado**, con las siguientes características:

- Medidas suficientes para poder introducir **sobres de 44 x 33 cm**, sin doblar.
- Capacidad hasta 15 kg.

A modo de orientación, existen bolsas normalizadas para diez sobres, de hasta 10 Kg, o equivalente en cubicaje de 200 Kg./m³ y valijas de hasta 20 Kg, de



Comunidad de Madrid

peso admitido y dimensiones largo + alto + ancho=200 cm. Sin que la mayor dimensión exceda de 100 cm.

Estos envoltorios se utilizarán únicamente a fin de proporcionar protección a los sobres que contengan, y será preciso identificar exteriormente los sobres que contengan las bolsas con los códigos y denominaciones que se usen, con etiquetas o tarjetas que contengan los centros de origen y destino de dichos sobres contenidos.

Los documentos a trasladar se introducirán dentro de un sobre (uno por cada destinatario), y estos sobres dentro del envoltorio.

Cada uno de los sobres con destino a un centro estará claramente identificado con los datos del centro de origen y destino y fecha de retirada del punto de origen. Se podrá añadir la información que se considere adecuada para el mejor control y transporte como codificación acordada para los centros o la facilitada por el programa utilizado por la empresa adjudicataria para la gestión de los envíos del préstamo intercentros, así como el título de la obra. Tal información se reseñará por los centros en los sobres, que no se reutilizarán en cada envío y podrán estar en etiquetas normalizadas. La información de códigos o menciones de los centros que puedan utilizarse se recogerán en tablas facilitadas por el adjudicatario en el plazo de una semana a antes de iniciar el servicio, junto con los envoltorios, sobres y cajones. En el caso de nuevos centros, diez días antes de la primera posible visita, el adjudicatario facilitará en la sede de estos centros junto con la información que sea precisa para la realización del servicio (acceso a aplicación para peticiones, claves, etc.).

Cualquier información añadida a los sobres será incorporada por el adjudicatario tras la recogida de los documentos. Los envoltorios que acogen los sobres con documentos se identificarán con la mención, nombre y/o código del centro en el que estuvieran para su recogida según se recoge más arriba.

El sistema de identificación exterior de los sobres y cualquier otro de los elementos de protección que lo requiera, será propuesto por el adjudicatario en los cinco primeros días del inicio del contrato y deberá ser visado por la Subdirección General de Libro previamente a su difusión y puesta en práctica. Igualmente, se propondrá un modelo de impreso de control de entregas y recogidas a los efectos previstos en la cláusula 3.2.

2.2.1.2.- Cajas: características, sistemática de uso e identificación.



Comunidad de Madrid

Para el envío de lotes de libros y en caso de que sea necesario como resultado de la demanda del servicio, la Comunidad de Madrid podrá solicitar para la sede o sedes que se establezcan en el anexo I que se disponga de un mínimo de cincuenta **cajas** al inicio del contrato que se irán reponiendo a petición de la CM para la recogida y entrega de esos lotes.

Serán del tipo cajones o cajas de transporte individualizados, con capacidad entre 15 y 25 Kg, para envíos de fondos de mayor volumen que el ordinario. También en caso necesario, el número de cajas o cajones a proporcionar será de al menos uno por punto de servicio, pudiéndose doblar esta cantidad como consecuencia de una mayor demanda y previa solicitud por parte de los responsables de los centros. Estos recipientes dispondrán de sistema de cerrado y deberán poder señalizarse exteriormente con la información del contenido y los datos de recogida y entrega, y cuantos otros sean precisos para la perfecta gestión del envío, según lo especificado en este pliego para todos los envíos. En la entrega de cada lote se dejará un embalaje idéntico sin utilizar para la posterior recogida de dicho lote después de su uso por el centro.

A modo de orientación, existen contendedores de este tipo normalizados para contener hasta 20Kg. - Dimensiones: Largo + Ancho + Alto = 200 cm. Sin que la mayor dimensión exceda de 100 cm.

2.2.2.- Cajones de PIC

Además, en cada uno de los puntos de recogida y devolución se dispondrá de un cajón destinado en exclusiva a recoger los envíos preparados y depositar los que lleguen que deberá ser provisto con la misma antelación que el resto de materiales. En los centros de mayor demanda de fondos para enviar, estimados en unos diez en el anexo inicial, se podrá disponer de un segundo cajón de este tipo a petición del centro.

Las medidas de estos cajones permitirán acoger los envoltorios dispuestos para su recogida.

2.2.4.- Reposición de materiales

La empresa adjudicataria está obligada a reponer en los puntos de recogida el mismo material de protección que aquel que retire para el traslado de documentos en cada intervención.



2.3.- Sistema de gestión y seguimiento on line

El adjudicatario deberá contar al inicio del contrato con un sistema de gestión y seguimiento de los envíos que se realicen en cumplimiento de lo dispuesto en este contrato. A tal efecto, durante la primera quincena natural de vigencia del contrato, deberá proporcionar a la Comunidad de Madrid y a los responsables de todos los centros relacionados en el anexo I, una clave de acceso (login) y una contraseña diferenciada por centro (password).

Este sistema deberá, como mínimo, permitir realizar las siguientes acciones:

- Registro y tramitación de solicitudes de servicio.
- Especificación del tipo de envío: volumen, características, requerimiento de material, destino,...
- Impresión de etiquetas o sistemas de identificación exterior de los elementos de transporte y protección.
- Verificación de la situación del envío (trazabilidad) y avance de la fecha de entrega.
- Control de incidencias.
- Consulta de rutas, en su caso.
- Posibilidades de explotación estadística de la información.
- Registro de entregas efectuadas.
- Control de facturación de acuerdo con los envíos entregados.

3 RECOGIDA, TRASLADO Y ENTREGA DE DOCUMENTOS

3.1 Recogida de envíos: solicitud de servicio y logística.

El centro en el que el adjudicatario deba recoger el material a transportar utilizará el sistema de gestión y seguimiento on line para cursar al contratista la solicitud de recogida, indicando volumen del envío y destino o destinos del mismo. Podrá incluir varios envíos con destino a diferentes centros en el momento de la comunicación o en momentos sucesivos hasta la recogida, que podrá incluir documentos que no se hayan podido añadir a las comunicaciones por haberse registrado inmediatamente antes de la recogida. La empresa también facilitará un teléfono y contacto por si fuera necesario para avisar de los envíos o posibles contingencias relativas a los mismos, anulación, etc.



Comunidad de Madrid

El personal de la empresa que esté encargado de la prestación del servicio presentará ante los responsables del centro de entrega la solicitud de recogida que se haya cursado.

La descripción del envío a recoger deberá indicar número de bolsas o envoltorios con documentos, número de sobres dentro de cada uno de estos envoltorios, cajas que las contengan y, en su caso, lotes. Los documentos a recoger deberán estar en los envoltorios y los sobres dentro, y etiquetadas debidamente con la información del centro de origen y destino. En los vehículos destinados a la prestación del servicio, se tendrá a disposición de los usuarios los materiales que puedan ser necesarios para su correcto desarrollo (envoltorios, sobre, bolsas, . . .), con independencia de su deber de reposición.

En todo caso, el adjudicatario propondrá los medios tecnológicos de comunicación, aviso y control que considere más oportunos a lo largo de la ejecución del contrato. Podrán valorarse medios y desarrollos que aprovechen elementos técnicos de gestión en funcionamiento en las bibliotecas, siempre que la Comunidad de Madrid los considere adecuados, preservando lo relativo a la seguridad y confidencialidad de sus sistemas, y siempre sin coste alguno para el contratante.

En cuanto a los horarios de recogida y entrega de los paquetes en las bibliotecas, se realizará siempre con una antelación mínima de 30 minutos al horario de cierre de la biblioteca (se facilitará en el listado anexo el horario de recogida en invierno teniendo en cuenta este límite). A efectos informativos se debe tener en cuenta que el horario habitual es de tarde entre las 15.00 y las 20.00. La información específica de apertura de cada biblioteca se entregará a la empresa adjudicataria. El listado de centros reflejará la información de horarios.

En períodos de vacaciones de Navidad y Semana Santa se adecuará la mensajería a los días de apertura de las bibliotecas, según las indicaciones que con antelación se proporcionarán.

Durante el verano se mantendrá el servicio a todas las bibliotecas que estén abiertas, con la adaptación a los horarios de verano. La información de los horarios de verano se enviará a la empresa adjudicataria.



3.2 Reporte de incidencias y trazabilidad de envíos.

En el momento de la recogida del paquete se sellará un documento justificativo de que la empresa adjudicataria se ha personado para hacer la recogida y en su caso entrega del paquete. Estos justificantes deberán mantenerse a disposición de los responsables de la Comunidad de Madrid.

El adjudicatario pondrá a disposición de los responsables designados por la Comunidad de Madrid la información relativa a envíos y recepciones, incidencias, etc., a través de los medios técnicos implementados por la misma en el área destinado a tal efecto para los clientes.

El adjudicatario informará en tiempo real a través del sistema de gestión y seguimiento on line no solo del estado de los envíos (recogida, transporte, recepción) sino de las incidencias que puedan surgir en el proceso. Una eventual pérdida o deterioro de los materiales deberá ser inmediatamente comunicada y su subsanación se llevará a cabo mediante la reposición de los documentos por el adjudicatario.

En todo caso, el adjudicatario enviará resúmenes quincenales de los envíos o cuando lo solicite la Comunidad de Madrid. Estos resúmenes incluirán el número total de envíos (sobres), datos de recepción y destino de los mismos, días de recepción y envío, peso y posibles incidencias. Estos informes podrán ser sustituidos por consultas en el sistema de gestión y seguimiento on line si este implementa las potencialidades de explotación estadística necesarias para este control y siempre previo visto bueno de la CM.

Las incidencias que supongan que no se han podido entregar los envíos el día asignado deberán resolverse dentro de las 24 horas siguientes. El incumplimiento de estas condiciones podrá dar lugar a penalizaciones.

Cuando el contratista detecte alguna posibilidad de mejora o error en los sistemas de identificación exterior de los sobres y cualquier otro de los elementos de protección informará a los responsables de la Comunidad de Madrid, que indicarán lo que corresponda para subsanar los errores o admitir las mejoras propuestas.



4 PRESTACIONES ADICIONALES DEL SERVICIO

La prestación del servicio incluirá, además de las obligaciones establecidas en el clausulado anterior:

- **Atención telefónica** personalizada de lunes a viernes de 9.00 a 20.00 horas como mínimo.
- Designación de un **interlocutor** disponible en ese mismo horario, con capacidad de resolución de incidencias y que canalice las distintas cuestiones planteadas por la Comunidad de Madrid, que operará como coordinador y gestor del servicio. El interlocutor designado por el contratista deberá contar a efectos de comunicación con la Administración contratante con una línea de teléfono móvil y correo electrónico, así como permanente acceso y control del sistema de gestión y seguimiento on line.
- El adjudicatario deberá asumir la **indemnización por daños** del material transportado durante los traslados o manipulación de los mismos. De forma preferente se preferirá la reposición de los mismos. En todo caso, deberá contar con las pólizas de seguro necesarias que cubran cualquier riesgo de daños a personas, cosas o responsabilidad civil derivados de la ejecución del presente contrato y relacionado con cualquier momento de la ejecución del mismo, garantizando la vigencia de los mismos durante el tiempo de ejecución del contrato
- De cuenta del adjudicatario correrán todos los gastos derivados de la correcta ejecución del contrato (impuestos, tasas, licencias, combustible, permisos, seguros, financieros, sueldos de personal, materiales necesarios, etc.) y necesarios para la ejecución del mismo, por lo que se consideran incluidos en el precio del contrato.
- Las **estadísticas y datos mensuales** aportados por el adjudicatarios deberán al menos recoger: número de envíos por biblioteca; % de incidencias y tipología de las mismas; promedio de plazo de entrega; información de seguimiento de carácter genérico por municipio.

El servicio será supervisado por los responsables de la Subdirección General del Libro mediante el control de la prestación de los servicios solicitados constatándolos con la documentación que quincenal o mensualmente se deba presentar o que sea importable del sistema de seguimiento on line.



Comunidad de Madrid

El control de facturación, perfectamente desagregado de acuerdo con los precios unitarios ofertados acompañará, mensualmente, a la factura correspondiente a ese periodo.

5 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El adjudicatario garantizará la seguridad y confidencialidad de los datos de carácter personal facilitados y a los que pueda dar acceso la Comunidad de Madrid conforme a la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), y en su normativa de desarrollo, quedando obligada a comunicar y medidas de seguridad. No podrá utilizar dicha información ni transmitirla a terceros sin el consentimiento previo y formal de la Comunidad de Madrid.

6 PERSONAL Y CALIDAD DE LOS TRABAJOS

El adjudicatario deberá disponer del personal preciso, con un equipo mínimo de al menos dos personas para cumplir las obligaciones que se deriven del contrato.

El personal que la empresa adjudicataria adscriba a la prestación del servicio no tendrá vinculación alguna con la Comunidad de Madrid y dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual asumirá la condición de empresario, con todos los derechos y obligaciones respecto a él con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgaré, 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 de cumplimiento, rescisión, modificación o interpretación del presente contrato.

7 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los trabajos, incluidos en su caso los estudios y documentos elaborados en la ejecución del contrato será propiedad de la Comunidad de Madrid, quien podrá difundirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente, por tiempo indefinido, sin ninguna contraprestación y cediendo igualmente todos los derechos de uso.

El adjudicatario no podrá hacer ningún uso divulgación de los mismos sin autorización expresa de la Comunidad de Madrid.



8 CONFIDENCIALIDAD DE LOS TRABAJOS

El adjudicatario adquiere el compromiso de custodia fiel y cuidadosa de la documentación que se le entrega y de la información a que tuviera acceso por razón del mismo, no pudiendo aplicar o utilizar los datos obtenidos con un fin distinto al que figura en los pliegos del contrato, ni cederlo para su conservación a otras personas.

El adjudicatario y el personal encargado de la realización de los trabajos guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, así como del material que se genere en la ejecución del mismo, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia de su ejecución.

La empresa que resulte adjudicataria está obligada a mantener absoluta confidencialidad sobre cualquier dato o información a la que tenga acceso con ocasión del cumplimiento del contrato, no pudiendo utilizar los datos e informaciones de los que disponga con ocasión de la ejecución del mismo, para fines distintos de los necesarios para su realización, no pudiendo cederlos a terceros. Ni copiarlos o reproducirlos, salvo en la forma y condiciones necesarias para garantizar la seguridad de los mismos y la recuperación de la información ante fallos o accidentes.

A la finalización del contrato por cualquiera de las causas previstas en la normativa aplicable en materia de contratación, la empresa que resulte adjudicataria hará entrega a la administración contratante de toda la información utilizada en la ejecución del objeto del contrato, quedando obligada a eliminar de los sistemas utilizados toda la información utilizada, Dicha eliminación deberá llevarse a cabo mediante procedimientos que no permitan su posterior recuperación, no pudiendo conservarse por el adjudicatario en ningún caso copia de la misma en soporte o formato alguno.

Madrid, a 27 de marzo de
LA SUBDIRECTORA GENERAL DEL LIBRO

Fdo. Isabel Moyano Andrés