

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIO DE GESTIÓN DE LOS SEIS PUNTOS DESERVICIO DE BIBLIOTECA EN EL METRO DE MADRID

Primera.- OBJETO DEL CONTRATO:

El objeto del presente contrato es la cobertura del servicio de atención al público en los puntos de servicio de Bibliometro, como un sistema de préstamo gratuito de libros, que la Comunidad de Madrid tiene establecido en las instalaciones de la Red Ferroviaria Metropolitana de Madrid (Metro).

El contrato incluye la atención al público, la colocación de los fondos para el préstamo en el punto de servicio y la reposición de materiales devueltos en otros puntos de servicio, sean del Ayuntamiento de Madrid o de la Comunidad de Madrid, o que se encuentren en el depósito central, así como la coordinación del servicio, incluyendo la elaboración de estadísticas y otros informes para la evaluación del mismo.

El establecimiento del servicio se llevará a cabo en los seis módulos instalados en otras tantas estaciones de Metro de Madrid.

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

Situación

Los módulos de Bibliometro se encuentran ubicados en espacios de Metro de Madrid, entre los andenes y los torniquetes de acceso al Metro.

Licencias municipales

El Bibliometro respeta la normativa urbanística en vigor, por lo que no necesitan licencia municipal de apertura ni de funcionamiento que ampare tal cumplimiento, bastando para ello el acuerdo de adjudicación del contrato.

Fondos, instalaciones y mobiliario

Los fondos bibliográficos necesarios para la prestación del servicio son aportados por la Comunidad de Madrid. Igualmente, la Comunidad aporta los módulos con su correspondiente mobiliario, y equipos informáticos (PC, pantallas, lectores ópticos, impresoras de tarjetas-carné), las pantallas táctiles de consulta de fondo bibliográfico y los buzones de devolución automática. Respecto a la aplicación informática de gestión de fondos bibliográficos (ABSYSnet), se acordará con el





Ayuntamiento de Madrid cuál de las dos administraciones aportará el sistema y en qué servidor estará alojado.

Horario

Los módulos permanecerán abiertos al público de 13.30 a 20.00 horas. Sábados, domingos y festivos no habrá servicio. No está previsto el cierre por vacaciones en ningún período del año. Este horario podrá ser modificado si la Subdirección General del Libro lo considera oportuno, y de acuerdo con el Ayuntamiento, siempre que esto no suponga un encarecimiento del servicio.

Características del Servicio

El Bibliometro es un sistema de promoción de la lectura basado en el préstamo de libros. Cada módulo de Bibliometro cuenta con 3.000 volúmenes aproximadamente, además de un fondo de depósito adicional de unos 40.000 ejemplares. El usuario podrá conocer el fondo bibliográfico mediante la consulta de un catálogo de títulos automatizado, disponible a través de pantallas táctiles situadas en los módulos o a través de Internet, tanto en la web de la Comunidad como en la del Ayuntamiento.

El servicio de Bibliometro estará, por lo demás, sujeto a lo que establezcan las normas de la red de Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid, o las que en su momento pudieran establecerse por acuerdo con el Ayuntamiento de Madrid y podrá ser modificado si la Subdirección General del Libro lo considera oportuno, siempre que no implique alteración en el coste del contrato.

Requisito de acceso al servicio:

- El acceso al servicio de Bibliometro es libre y gratuito; únicamente se requiere un carné de usuario que puede obtenerse en el propio módulo, siendo también válido tanto el de las Bibliotecas Municipales del Ayuntamiento de Madrid como el de las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid. No se permite el acceso al público al interior de los módulos.

Obligaciones del contratista

El contratista vendrá obligado a la ejecución del contrato, aportando los medios de producción propios que sean necesarios para ello, y en concreto:

- a) El contratista tendrá que encargarse del específico objeto del contrato poniendo a disposición los recursos humanos precisos, especificando el número de empleados y su cualificación profesional.
- b) El contratista deberá aportara el material de oficina y consumible necesario para el funcionamiento del servicio, asumiendo el riesgo de cualquier emergencia y el derivado de los desperfectos que cause su personal.
- c) El contratista será el responsable de impartir la formación necesaria al personal que vaya a prestar el servicio.

Por otra parte las obligaciones concretas para el desarrollo y ejecución del presente contrato serán las siguientes:



1. En el depósito central:

Proceso Técnico:

Al inicio del contrato la empresa adjudicataria realizará el inventario de la colección de fondos entregada/recibida, así como su estado y que contará con la supervisión de la Subdirección General del Libro. Este inventario servirá de base para determinar, junto con los incrementos que se realicen durante el período de prestación del servicio, los bienes que deberá devolver el adjudicatario a la finalización del contrato.

- Se realizará en el depósito central el proceso de los fondos de incrementos del servicio que incluye: cotejo de albaranes y, en su caso, reclamaciones a los proveedores; alta de ejemplares en el sistema de gestión con códigos de barras; sellado, tejelado y colocación de cartelas de devolución en cada uno de los nuevos ejemplares adquiridos por la Subdirección General del Libro. Se calcula un incremento aproximado de 2.000 ejemplares anuales.
- El horario del personal en el depósito será de 8 a 15 h.

Atención al usuario:

- Desde el depósito central se dispondrá de un teléfono de atención al usuario desde el que se dará información acerca del servicio. Igualmente se realizarán renovaciones de préstamo telefónicas y, si así lo consideran los responsables de la Subdirección General del Libro, se atenderán solicitudes de préstamo de los lectores para la entrega en los distintos módulos.

Distribución:

- Se preparará desde el depósito central la distribución de fondos a cada uno de los módulos, con la debida antelación a la apertura de los mismos al público.

Otras tareas

- También se realizará cuando así lo requieran los responsables del servicio de la Comunidad de Madrid, la preparación de los materiales que se vayan a dar de baja en el servicio de Bibliometro, para lo que se seguirán las indicaciones expresas de dichos responsables.
- La empresa se compromete además a preparar para la Subdirección General del Libro la información de carácter estadístico; a realizar informes mensuales y anuales de seguimiento, control y de evaluación del servicio prestado; a elaborar y tabular encuestas, y/o sugerencias de los usuarios, siempre siguiendo las indicaciones de las instituciones titulares del servicio de Bibliometro.

2. En los Módulos

- La empresa realizará todas las tareas propias de atención al usuario (información bibliográfica, préstamo y devolución de libros, alta de carnés, recepción de peticiones, así como de sugerencias y reclamaciones, etc.)
- Las relativas a la ordenación y adecuado mantenimiento de la colección en los módulos, realizando las peticiones y devoluciones necesarias a depósito.



- Colaborará en las campañas de difusión del servicio de Bibliometro, así como de los servicios de Bibliotecas de la Comunidad y del Ayuntamiento realizados desde los módulos de Bibliometro, de acuerdo con las instrucciones de la Comunidad de Madrid y siempre sin que éstas no supongan una alteración de sus funciones, ni de su horario.
- La empresa adjudicataria se comprometerá a mantener abiertos todos los módulos en los horarios especificados en este pliego y a subsanar cualquier incidencia en un plazo máximo de tres horas.
- El horario del personal en los módulos será de 13,00 h. a 20,00 h.

3. Personal Técnico

Para la realización de tareas anteriormente descritas la empresa contará con:

- 1 Titulado Superior con formación acreditada en Biblioteconomía y Documentación, que hará las veces de coordinador del servicio.
- 9 Auxiliares de Biblioteca. La distribución de este tipo de personal entre módulos y depósito será la establecida por la Subdirección General del Libro de acuerdo a las necesidades del servicio

Todo el personal contará con una experiencia mínima acreditada de un año en el Programa de Gestión Bibliotecaria Absys.Net.

El coordinador deberá acreditar experiencia mínima de dos años en proyectos bibliotecarios que incluyan proceso técnico, dirección de grupos, y atención al usuario. El coordinador será el único y exclusivo interlocutor de las órdenes e indicaciones que en relación con la prestación del servicio se dicten desde la Subdirección General del Libro.

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 la condición de empresario, con todos los derechos y obligaciones respecto a dicho personal con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgare, 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 contrato.

4. Distribución y transporte

Diariamente la empresa deberá llevar a cabo la reposición de fondos necesaria, desde el almacén de servicios centrales hasta los módulos en funcionamiento, así como la recogida y ubicación correcta de los fondos procedentes de otros módulos. Los responsables de la Subdirección General del Libro podrán establecer la organización de esta distribución, los horarios en los que se debe realizar y los cambios que considere oportunos, siempre que no se excede de un transporte diario entre el depósito y cada uno de los módulos.

Otras obligaciones del contratista

- Instalaciones:



La empresa adjudicataria aportará una nave como espacio de trabajo y almacenamiento de los fondos, que deberá reunir las siguientes características:

- Una dimensión mínima de 200 m², ubicada en el municipio de Madrid o en su área metropolitana.
- Las debidas condiciones para el trabajo de proceso y la conservación de los ejemplares (estanterías, mesas, sillas y todo el mobiliario necesario). Dispondrá en dichas instalaciones de la infraestructura administrativa necesaria para la prestación del servicio, es decir, ordenadores en número y capacidad suficientes, impresoras, fax, teléfono y conexión a Internet.
- Contará además con las necesarias medidas de control y seguridad (alarmas, medidas contra incendios, desinsectación, control de plagas etc.) así como de una póliza de seguro específica que dé cobertura a la totalidad de los bienes de los que sea depositario por razón del contrato de gestión del servicio.

En el caso de que el adjudicatario no sea el mismo que estaba realizando la prestación, la nueva empresa se hará cargo del traslado de los fondos a sus instalaciones y estarán dispuestos para el servicio en un plazo máximo de 48 h.

- Limpieza:

La empresa contratista se responsabilizará de la limpieza exterior e interior de los módulos. METRO proporcionará credenciales de acceso a la red de metro para el personal responsable de la limpieza del Bibliometro, autorizando el uso, por parte del personal, de los aseos situados en las estaciones, quedando dicho personal sujeto, en todos los demás aspectos, a las mismas obligaciones que los usuarios de la Red de Metro.

- Material difusión, oficina, etc.:

La empresa proporcionará todo el material necesario para el correcto proceso técnico de los ejemplares de nuevo ingreso (unos 2.000) además del material correspondiente a los ejemplares ya existentes y que se encuentre deteriorado. Este material es: códigos de barras, tejuelos, cartelas de devolución, tarjetas para carnés, siguiendo el modelo existente actualmente en el servicio (si se realizara algún cambio será sin que suponga un coste añadido para la empresa). Aportará también el material de oficina necesario para el correcto desarrollo de su trabajo. La empresa adjudicataria se compromete a realizar el siguiente material de difusión del servicio:

- Guías de lectura, dos al año, en un número no inferior a 10.00 ejemplares de cada guía, cuyo texto, fechas de elaboración y distribución decidirá la Subdirección General del Libro. La calidad mínima establecida para estas guías será: folleto de 16 pag., incluida cubierta, tamaño 12x18 cerrado en estucado mate 150 gr. A 4/4 encuadernado a caballete con dos grapas.
- Otro material de difusión (marcapáginas, bolsas etc.) por un importe no inferior a 12.000 € al año y que será decidido en cuanto a diseño, calidad y número de ejemplares por la Subdirección General del Libro.



Programación de los trabajos

La empresa adjudicataria deberá presentar un documento con los datos básicos de un procedimiento escrito en el que se detalle la mecánica del trabajo de mantenimiento del servicio y gestión de los fondos, así como el protocolo de atención al usuario en un plazo máximo de 15 días a contar desde la firma del contrato. Para la elaboración de dicho documento contará con la colaboración técnica de la Subdirección General del Libro (que aportará los manuales de procedimiento que considere necesarios) y precisará de la conformidad final por parte de la misma.

La dirección de los trabajos recaerá en la Subdirección General del Libro, que realizará controles periódicos sobre la calidad del servicio de atención al público y sobre el rendimiento de cada uno de los puntos del Bibliometro, así como sobre cualquier otro extremo que considere conveniente. A estos efectos la Subdirección General del Libro designará al responsable/s que llevarán a cabo el control y seguimiento, e impartirán las directrices correspondientes, que tendrán carácter obligatorio para el contratista.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con un fin distinto al que figura en este Pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Madrid, 20 de junio de 2017

LA SUBDIRECTORA GENERAL DEL LIBRO

Firmado digitalmente por ISABEL MOYANO ANDRÉS
Organización: COMUNIDAD DE MADRID
Fecha: 2017.06.27 14:39:13 CEST
Huella dig.: 1026e6b788e51983bfad2a7773d3aba8d2f5067b

Fdo. Isabel Moyano Andrés



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: 120388459107586220657