



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS REGULADOR DEL SERVICIO DE RECOGIDA TRANSPORTE Y ENTREGA DE DOCUMENTOS ENTRE 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

2.1. Frecuencias. Propuesta de rutas.

La prestación del servicio de recogida, traslado y entrega de los fondos o documentos deberá ejecutarse en los días establecidos para cada tipo de centro según lo especificado en el anexo I en cuanto a las frecuencias para cada centro.

Los centros podrán ser de tipo A, B, C, D, E o F, en función de las frecuencias de recogida y visita a los mismos, y en función del peso máximo que podrá recogerse en cada visita. La frecuencia "2"¹ es la asignada a los centros cuya recogida deberá realizarse dos veces en semana, estipulando para ello los días martes y jueves de cada semana, salvo que tales días sean festivos, en cuyo caso la visita correspondiente al día festivo se trasladará al siguiente día laborable sin perjuicio de mantener la siguiente visita el día estipulado para esta frecuencia. La frecuencia "3" es la asignada a los centros cuya recogida deberá realizarse tres veces en semana, estipulando para ello los días lunes, miércoles y viernes de cada semana, salvo que tales días sean festivos, en cuyo caso la visita correspondiente al día festivo se trasladará al siguiente día laborable sin perjuicio de mantener la siguiente visita el día estipulado para esta frecuencia.

Los tipos de centros posibles con los que se identifica cada centro de recogida recogidos en el anexo I son los siguientes:

- Centros tipo A. Centros con tres días semanales de recogida asignados (L, X y V), con límite de recogida de hasta 15 Kgr. ubicados en Madrid capital

¹ La frecuencia "1" no ha sido considerada puesto que se correspondería con recogidas o visitas diarias, y el contrato no las prevé en ningún caso.





- Centros tipo B. Centros con tres días semanales de recogida asignados (L, X y V), con límite de recogida de hasta 20 Kgr. ubicados en Madrid capital.
- Centros tipo C. Centros con dos días semanales de recogida asignados (M y J), con límite de recogida de hasta 15 Kgr. ubicados en Madrid capital.
- Centros tipo D. Centros con tres días semanales de recogida asignados (L, X y V), con límite de recogida de hasta 20 Kgr. ubicados fuera de Madrid capital.
- Centros tipo E. Centros con dos días semanales de recogida asignados (M y J), con límite de recogida de hasta 20 Kgr. ubicados fuera de Madrid capital.
- Centros tipo F. Centros con dos días semanales de recogida asignados (M y J), con límite de recogida de hasta 15 Kgr. ubicados fuera de Madrid capital.

En todo caso, la recogida de paquetes quedará supeditada a la petición de recogida de los centros que se realizará por los medios contemplados en el presente pliego y que, para cada visita, deberá hacerse antes de las 00:00 horas del día de la vista prevista (es decir, al menos a lo largo del día anterior, incluyendo este día anterior por completo). La facturación mensual se derivará del número total efectivo de visitas realizadas a cada centro durante dicho mes siempre en función de que exista al menos un aviso de recogida en los centros. Dichos avisos incluirán el número de paquetes, centros de envío o destino y peso de los paquetes, como mínimo, así como otra información de gestión de las bibliotecas para la cual deberá preverse espacio en el etiquetado como relación de documentos e identificación básica de los mismos en cada paquete.

Para los centros de tipo de frecuencia 2, en un plazo máximo de 48 horas que computarán a partir de las 00:00 horas siguientes a la del día de la recogida, los envíos deberán ser entregados en el centro de destino. Si ese periodo coincidiese con uno o varios días inhábiles en el punto de recogida, el cómputo comenzará a las 00:00 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. Para los centros de frecuencia 3 se procederá de igual forma pero con el límite máximo de 72 horas, igualmente consideradas en cuanto a días inhábiles. A efectos de recogida y cómputo de plazos, los sábados y domingos se considerarán inhábiles.

Los centros en los que el adjudicatario deberá realizar las recogidas y entregas serán los incluidos en el Anexo I de este pliego, que reflejará los datos de ubicación y horarios hábiles para la prestación del servicio, frecuencias y tipo de centro. 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, salvo en las circunstancias en los que no sea posible prever dichas contingencias, en cuyo caso se hará en cuanto sea posible.

La información contenida en dicho anexo y publicada con los pliegos es orientativa y está sometida a variación, por lo que se entregará revisada y actualizada al inicio del contrato antes del reparto de materiales. Los centros incluidos en dicho anexo se ajustarán, en todo caso, a las condiciones de ubicación y tipo de instituciones consideradas en el presente pliego.

Para la ejecución de los trabajos según antecede, el adjudicatario podrá elaborar rutas de recogidas y entrega que deberán respetar, como mínimo, las frecuencias de visita y obligación de tiempos de entrega previstos en el presente pliego. Si existiesen tales rutas, deberán entregarse a la Comunidad de Madrid al inicio de los trabajos, así como en el momento de su modificación si la hubiere. La Comunidad de Madrid podrá solicitar la modificación de las mismas en caso de no ajustarse a lo establecido en el presente pliego.

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.

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 rutas que pudieran existir, actualizar los sistemas de seguimiento e información, distribuir material, etc. con antelación suficiente. En el caso de la inclusión de nuevos centros, junto con la identificación de los mismos, ubicación, horario y datos de contacto, se identificará, para cada uno, la frecuencia y tipo de centro asignados.

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.

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.



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

Al fin de facilitar tanto la protección como la necesaria identificación de 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.

Las empresas concurrentes podrán presentar, en la oferta técnica, un sistema de protección, identificación y traslado de los libros, documentos e ítems distinto al establecido en el presente pliego. En cualquier caso, la Comunidad de Madrid se reserva la facultad, a lo largo de todo el tiempo de duración del contrato, de exigir a la empresa adjudicataria la adopción del sistema establecido como básico en el presente pliego si, a su criterio, el sistema o los materiales propuestos no cumplen con las garantías mínimas para una adecuada prestación del servicio.

2.2.1.- Elementos de gestión y protección de los envíos: Envoltorios y sobres: características, sistemática de uso e identificación.

La empresa deberá proveer de sobres o bolsas de plástico que serán el primer envoltorio protector de los materiales y en los que se incluirá el etiquetado o señalización con la información de destino, origen del envío, códigos empleados y, en general, datos necesarios para asegurar la identificación del envío y asegurar su correcta entrega.

Estos sobres deberán asegurar la conservación e integridad del material enviado. En caso de no ser así, la Comunidad de Madrid lo comunicará al adjudicatario, que deberá ofrecer una alternativa que asegure el correcto traslado de los materiales.

Las características de estos sobres para el material bibliográfico serán:

- Tamaño suficiente para poder introducir documentos de 44 x 33 cm sin doblar.
- Disponer de un sistema de cierre autoadhesivo en la parte superior.
- Ofrecer la posibilidad de adherir etiquetas, o escribir con un rotulador permanente, el destino.
- Ofrecer la posibilidad de reutilizarlo, si es posible, en más de una ocasión.



Además, se deberán facilitar, en el número o porcentaje inicial que se estime en el anexo, contenedores o sobres de cartón rígido o acolchados para los materiales audiovisuales, de menores dimensiones, que habrán de cumplir las siguientes especificaciones:

- Tamaño suficiente y ajustable para poder introducir CD's o DVD's, de forma que los materiales permanezcan sujetos durante el transporte., de menores dimensiones, de 25 x 20 cm.
- Disponer de un sistema de cierre integrado.
- Ofrecer la posibilidad de adherir etiquetas.
- Ser reutilizables.

Además de los datos identificativos del envío necesarios para la ejecución del trabajo de recogida y entrega, el etiquetado y/o los sobres y envoltorios, deberán prever espacio y lugar para información identificativa del contenido que será utilizada por los centros a su discreción.

El mismo material en número establecido en anexo por tipo de centro y calidad se entregará a los centros que se incorporen al servicio durante la duración del contrato. Como pauta general se establecen veinticinco sobres o bolsas para libros y diez para audiovisuales en la mayoría de los centros y cincuenta para libros y veinte para audiovisuales en los identificados por la Comunidad de Madrid como de mayor actividad de recogida de material.

La empresa describirá en la documentación entregada en el plan de trabajo y propuesta técnica la operativa de recogida, transporte, clasificación, manipulación, preparación y entrega desde el centro de origen al de recogida, especificando las condiciones en las que se realiza y viaja la mercancía en el vehículo utilizado, incluyendo, en su caso, una propuesta de material a utilizar en relación con ello tales como bolsas o envoltorios o cajones.

A la vista de la propuesta y descripción logística del adjudicatario, la Comunidad de Madrid podrá establecer la necesaria entrega y uso de material adicional del tipo que se describe a continuación, y con el objetivo que se señala. Este material, a cargo del adjudicatario podrá determinarse como necesario en todos o parte de sus elementos y su número se determinará también en el anexo y tanto para los centros que forman participan en el servicio y constan en el anexo como los que se puedan incorporar serán del mismo tipo y calidad, en número de dos bolsas o envoltorios y un cajón para los centros, salvo cinco bolsas o envoltorios y dos cajones para los que se determine como de mayor volumen de recogidas o envíos. En caso de solicitarse por parte de la Comunidad de Madrid y si fuera material no previsto por el adjudicatario, este deberá entregarlo en los puntos de servicio del Anexo I en el plazo de siete días hábiles.





En caso de determinarse la necesidad del uso de estos materiales, los sobres o bolsas de plástico formarán el primer envoltorio protector de los documentos, y se introducirán posteriormente en la bolsa o envoltorio de nylon, cumpliendo las siguientes especificaciones técnicas:

- 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 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 facilitar su recogida, control de transporte y entrega, y será preciso identificar exteriormente los sobres que contengan las bolsas con los códigos y denominaciones que se usen, con etiquetas o tarjetas que indiquen 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 o bolsa en caso de utilizarse.

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, e información de identificación del contenido utilizada discrecionalmente por los centros. Tal información se reseñará por los centros en los sobres, que podrán reutilizarse un número de veces que asegure el correcto transporte, etiquetado y seguridad de los documentos contenidos en los mismos y podrán incorporar 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 antes de iniciar el servicio, junto con los envoltorios, sobres y cajones, o bien los pondrán a disposición de los centros y de la Comunidad de Madrid en la aplicación o web que utilicen en la ejecución del contrato. En el caso de nuevos centros, diez días antes de la primera posible visita, el adjudicatario los facilitará a estos centros junto con la información que sea precisa para la realización del servicio (acceso a aplicación para peticiones, claves, formación y material de uso de la aplicación y procedimientos, contactos, etc., para la ejecución del contrato y prestación del servicio, 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 o en la forma en que fuera necesario según el procedimiento de trabajo del adjudicatario para asegurar su trazabilidad, identificación y gestión.

El sistema de identificación exterior de los sobres y cualquier otro de los elementos de protección que lo requiera, serán propuestos 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 3.3.

2.2.2.- Cajones de PIC

Tal como se menciona más arriba, si a criterio de la Comunidad de Madrid fuera preciso en función de la operativa expuesta por el adjudicatario, 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 fondo para enviar, estimados en unos diez en el anexo inicial, se podrá disponer de un segundo cajón de este tipo a petición del centro. En caso de que estos cajones sean utilizados para la recogida se transporte por el personal de la empresa adjudicataria, se proveerá de uno o dos cuando se retiren en la recogida.

Las medidas de estos cajones permitirán acoger los envoltorios dispuestos para su recogida. A modo orientativo se recuerdan las medidas y características especificadas para los lotes de libros.

2.2.3.- 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. Además, junto con la entrega de los manuales de operativa y contactos entregará a los centros la información y modo de petición de material extra en caso necesario, por demanda del servicio o cualquier otra circunstancia, que deberá entregarse en la siguiente visita al centro. Este procedimiento deberá constar en la propuesta de plan de trabajo y materiales entregada previo el inicio de la prestación a la Comunidad de Madrid, quien deberá validarla. Se procurará que se utilice el mismo medio de comunicación y alta que el utilizado para los envíos, en el cual el centro especificará sus necesidades. Estos pedidos serán gratuitos para la Comunidad de Madrid.



Los materiales utilizados en la prestación serán reutilizados en posteriores envíos siempre que sea posible, no obstante lo cual será responsabilidad del adjudicatario revisar constantemente su estado y retirarlos siempre que este sea deficiente. Ello dependerá tanto del estado general del material como del sistema de cierre y de etiquetado o señalización del mismo. A modo de orientación, para bolsas o sobres, dependiendo de estado, tipo y calidad, la tasa de renovación se establece en un mínimo de diez usos, salvo aquellos casos en los que sea imposible su utilización o su uso ponga en peligro la integridad del documento.

En todo caso, será responsabilidad del adjudicatario atender la disponibilidad permanente de material para poder hacer cualquier tipo de envío en todos los centros.

2.3.- Sistemas de gestión de avisos de recogida de envíos y seguimiento de los mismos

Las empresas concurrentes podrán presentar, en la oferta técnica, un sistema de gestión de avisos de recogida de documentos, seguimientos y trazabilidad de los mismos distinto al establecido en el presente pliego. En cualquier caso, la Comunidad de Madrid se reserva la facultad de exigir a la empresa adjudicataria la adopción del sistema establecido como básico en el presente pliego si, a su criterio, el sistema propuesto no cumple con los requisitos para una adecuada prestación del servicio. En todo caso, el sistema propuesto permitirá una gestión descentralizada de los avisos por los centros, de forma autónoma, en tiempo real, con rastro o trazabilidad de los mismos, a lo largo de todo el tiempo de apertura de los servicios y accesible de forma autónoma por los mismos, así como su seguimiento por dichos centros y por la propia Comunidad de Madrid y contemplará el envío de materiales en caso necesario. El seguimiento incluirá, como mínimo, fecha de aviso, peso, recogida, entrega y datos de identificación del paquete. También incluirá un campo para información propia del contenido del paquete que será utilizada discrecionalmente por los centros, con un número suficiente de caracteres.

El sistema propuesto como básico por la CM supone que el adjudicatario cuente 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, proporcionará 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). Es decir, cada centro deberá poder hacer los avisos para la recogida y seguimiento con su propio identificador y contraseña y los centros deben estar dados de alta por el adjudicatario en dicho programa de forma inequívoca para los usuarios del mismo a partir de los datos proporcionados por la CM al inicio del contrato.



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 si fuesen necesarios para la identificación, trazabilidad y envío de los paquetes.
- 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.
- Inclusión de información complementaria al envío a criterio del servicio tal como observaciones o información sobre el contenido del envío y documentos del sobre o bolsa con un límite de caracteres no inferior a 150.
- Se contemplará también que pueda reflejarse el peso de los sobres o bolsas. Queda a criterio de la Comunidad de Madrid la cumplimentación de esta información conforme a la disponibilidad de instrumentos que puedan encontrarse en los centros y con los límites de exactitud que estos puedan tener. En caso de no cumplimentarse por los centros, el adjudicatario deberá hacerlo de forma efectiva y veraz. En caso de que el centro o servicio registre el peso, el adjudicatario podrá comprobarlo y, en su caso, modificarlo, siempre durante el trayecto, pudiendo volver a pesarlo el centro de recepción. El registro del envío deberá dejar constancia de las distintas modificaciones y pesados y quienes las efectúan (centro o adjudicatario).

Todas las operaciones de modificación de pesos, anulación de envíos, que podrán hacerse hasta las 00,00 horas del día anterior a la fecha prevista de recogida, incidencias, reclamación de envíos no recibidos, etc., deberán poder realizarse a través del sistema informático previsto por los centros, y todas ellas podrán ser consultadas por la Comunidad de Madrid. Podrán obtenerse informes al efecto de dicha aplicación.

En todo caso, la aplicación deberá prever información codificada de los centros y facilitar la selección de datos tales como el centro de origen fecha y hora de emisión del aviso, modificación o anulación del mismo de forma automática y con datos asociados cumplimentados y no editables, así como datos del centro de destino en tablas normalizadas que incluirán la posibilidad de recuperar y seleccionar dichos centros, como mínimo por código asignado al centro por la



Comunidad de Madrid en listado de Anexo I, dirección, nombre del centro y municipio.

El sistema de gestión deberá permitir búsquedas y recuperación de envíos realizados a cada centro y por cada centro, por fechas y recuperación de información de todos los campos incluidos los de texto libre.

3.- RECOGIDA, TRANSPORTE Y ENTREGA Y TRATAMIENTO DE INCIDENCIAS

3.1.- Recogida de envíos

El centro en el que el adjudicatario deba recoger el material a transportar utilizará el sistema de gestión y seguimiento 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, en paquetes independientes si se hubieran añadido en la aplicación a partir de las 00,00 horas del día previsto de 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.

Los envíos recogidos en cada visita deberán haberse dado de alta antes de las 0,00 horas del día previsto de recogida, y con esta antelación podrán haberse modificado o anulado, salvo que hubiera envíos previstos de esta forma y se hubieran añadido otros nuevos en la aplicación en el día de recogida. Todo ello deberá registrarse y poder recuperarse en el sistema de gestión del adjudicatario.

El personal de la empresa que esté encargado de la prestación del servicio deberá estar perfectamente acreditado y presentará por los medios que se acuerden la solicitud de recogida.

La descripción del volumen a recoger deberá indicar, número de bolsas o sobres con documentos, y, en su caso, el número de bolsas o envoltorios con el número de sobres que haya dentro, cajas que las contengan y lotes si de su recogida se tratase. Los documentos a recoger deberán estar preparados según el procedimiento de trabajo descrito y aprobado en los puntos 2.2 y 2.3, utilizando el material proporcionado por la empresa según lo establecido en el apartado 2.2, y etiquetadas con la información del centro de origen y destino como se indica. La empresa dispondrá siempre en las visitas de bolsas y etiquetas en los vehículos que facilitarán en caso necesario a los centros.



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 en el 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.-Transporte y entrega

El adjudicatario se ocupará de todas las tareas relacionadas con la recogida, carga, redistribución, envío y entrega a los puntos de destino de los envíos recogidos en cada centro respetando los tiempos previstos en la cláusula 2.1. En cuanto al pesado, estará a lo expuesto en el apartado 2.3.

Para la realización del transporte y entrega, el adjudicatario podrá aprovechar los transportes destinados a otros suministros, envíos y repartos que desarrolle habitualmente en su actividad profesional y mercantil. Los medios para ello correrán de su cuenta y deberán acreditarse debidamente como medios materiales en el documento de planificación del trabajo descrito en el punto 3.3. En todo caso, dichos envíos deberán asegurar siempre la integridad y preservación de los documentos de forma segura, quedando excluido el transporte 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, debiendo acreditarlos y presentarlos en el documento de planificación del trabajo



y documentación técnica a entregar al inicio de la ejecución del contrato. 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 situarse en la Comunidad de Madrid.

3.3.- 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 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. Los justificantes deberán ser dobles, siendo uno para el centro de recogida u otro para el adjudicatario.

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.

Con carácter previo al inicio de los trabajos el adjudicatario deberá hacer entrega de un documento con la planificación del trabajo en el que se detallen estos 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 los medios propuestos para los avisos, la gestión, recogida, distribución y logística propuestos o, en su defecto, los considerados básicos por la Comunidad de Madrid en el presente pliego, estos medios permitirán 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 de planificación de trabajo contendrá también la información de propuestas de materiales concretos que la empresa facilitará a los centros para la prestación del servicio y que valorará como suficiente o no la Comunidad de Madrid, así como todos los datos, direcciones, horarios de reporte de incidencias, servicios, y manuales de procedimiento o aplicaciones que se utilicen por los centros y servicios al inicio de los trabajos. También presentará una propuesta de calendario y acciones consideradas a su juicio necesarias para el correcto traspaso de los trabajos en vigor al nuevo contratista para que el servicio se continúe prestando con normalidad para el ciudadano y los centros y servicios.

El documento con la planificación de trabajo mencionado en el párrafo anterior deberá entregarse con una antelación mínima de dos semanas antes del inicio efectivo de los trabajos y contendrá información detallada de la ejecución del contrato. Esta documentación deberá recoger, además de todo lo expuesto



anteriormente en detalle, como mínimo, los siguientes puntos: realización y recorrido de rutas, si las hubiera; medios materiales empleados en la ejecución del contrato según lo expuesto a lo largo del presente pliego, 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, manuales de procedimiento, etc. y cuanta información práctica sea preciso conocer por los usuarios y bibliotecas para el normal funcionamiento del servicio, peticiones de recogida, etc.

El adjudicatario informará a través del sistema de gestión establecido no solo del estado de los envíos (recogida, transporte, recepción) sino de las incidencias que puedan surgir en el proceso de envío. 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. Cualquiera de los centros y servicios podrán notificar incidencias conforme al procedimiento y por la vía o herramienta determinadas, además de la propia Comunidad de Madrid. En caso de detectar una incidencia el adjudicatario, informará de ellos inmediatamente tanto a los centros afectados, de origen y destino, como a la propia Comunidad de Madrid, a través de la plataforma o procedimiento establecidos y en los contactos de correo electrónico facilitados a lo largo de la ejecución del contrato.

En el caso de que el adjudicatario presente documento de oferta técnica de mejoras durante los plazos establecidos por la licitación para su valoración, este documento deberá recoger, como mínimo, la información relativa a procedimientos, herramientas y medios de alta de envíos y seguimiento y materiales propuestos para la prestación del mismo, pudiendo incluir o presentar todo el plan de trabajo.

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, fechas de recepción y envío, peso y posibles incidencias. Estos informes podrán ser sustituidos por consultas en el sistema de gestión 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.

En todo caso, el sistema de gestión previsto deberá registrar las incidencias en curso, así como su estado, y las cerradas con el resultado final de las mismas. El manual de usuario de dicha aplicación deberá especificar la forma de consultar toda esta información.

4.- PRESTACIÓN 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 quincenales y mensuales aportados por el adjudicatario 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, fechas de recogida y entrega en los distintos puntos y número de envíos procesados por fecha, origen y destino y peso de los mismos.

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.

El control de facturación, perfectamente desagregado de acuerdo con los precios unitarios ofertados acompañará, mensualmente, 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 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales 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 en lo que se refiere a tención de consultas, incidencias y comunicación con la Comunidad de Madrid y con los centros, distinto del personal encargado de los envíos en cualquiera de sus fases.

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.

LA SUBDIRECTORA GENERAL DEL LIBRO

Fdo. Isabel Moyano Andrés

