

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 o D, en función de las frecuencias de recogida y visita a los mismos. 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 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 estipulado para esta frecuencia. Los pesos mínimos a recoger en cada visita serán de hasta 25 kg.

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

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 A.** Centros con tres días semanales de recogida asignados (L, X y V), con límite de recogida de hasta 25 kg. ubicados en Madrid capital. Frecuencia 3.
- **Centros tipo B.** Centros con dos días semanales de recogida asignados (M y J), con límite de recogida de hasta 25 kg. ubicados en Madrid capital. Frecuencia 2.
- **Centros tipo C.** Centros con tres días semanales de recogida asignados (L, X y V), con límite de recogida de hasta 25 kg. ubicados fuera de Madrid capital. Frecuencia 3.
- **Centros tipo D.** Centros con dos días semanales de recogida asignados (M y J), con límite de recogida de hasta 25 kg. ubicados fuera de Madrid capital. Frecuencia 2.

En todo caso, la retirada de paquetes quedará supeditada a la petición de dicha 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 visita prevista (es decir, al menos a lo largo del día previo, incluyendo este día anterior por completo), o bien a la entrega de paquetes pendientes en el día asignado para el centro receptor, del que se retirarán, aprovechando esta visita para entregas, los paquetes pendientes de envío que pudiera haber. Los manuales de procedimiento de adjudicatario especificarán cómo proceder para modificar o anular avisos de recogida; estas especificaciones deberán ser validadas por la Comunidad de Madrid.

La facturación mensual se derivará del número total de visitas previstas a cada centro durante dicho mes, exceptuando los días festivos del calendario, que no serán facturables. Los centros en función de los cuales se calculará la cantidad mensual a facturar serán los incluidos, en relación a su tipología (A, B, C o D), en el Anexo I actualizado, exceptuando los que tengan cierres superiores a dos semanas, tanto de dicho anexo como de la facturación. Los avisos de recogida 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. La información completa de avisos de recogidas y entregas dadas de alta por los centros y en estado de las mismas (pendiente, efectuada, retrasada, etc.) deberá estar disponible y consultable por la Comunidad de Madrid. Las visitas efectuadas exclusivamente para entregar material al inicio o a lo largo del servicio no serán facturables, ni tampoco las de los centros que se hayan excluido del servicio conforme al presente pliego y en el propio Anexo I.

Para los centros de tipo de frecuencia 3, en un plazo máximo de 48 horas que computarán a partir de las 00:00 horas siguientes a la del día de la recogida, o, en todo caso, dentro del día en el que se cumplieren estas 48 horas, 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 y se referirá al siguiente día previsto en el calendario para la visita según la frecuencia del centro de entrega. 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 2 se procederá de igual forma pero con el límite máximo de 72 horas, igualmente consideradas en cuanto a días inhábiles, o, en todo caso, dentro del día en el que se cumpliesen estas 72 horas. 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. En todo caso, en lo que a festivos locales se refiere, regirá lo estipulado en el calendario oficial publicado anualmente en el BOCM, no siendo necesaria comunicación adicional por parte de la Comunidad de Madrid.

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 entregas 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 I podrá aumentar o disminuir 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. Igualmente, los centros participantes incluidos en el Anexo I podrán cambiar de tipo y frecuencia en relación a los tipos de ámbito territorial al que pertenezca el centro que va a cambiar de tipo. La antelación con la que se comunique será la misma que para la inclusión de nuevos centros. El cambio de tipo supondrá aplicar el precio de adjudicación contemplado para el nuevo tipo, al igual que en el caso de la inclusión será el del tipo que le corresponda. La Comunidad de Madrid podrá excluir de dicho Anexo centros bibliotecarios que vayan a estar más de dos semanas sin prestar servicio por razones diversas como obras, recursos disponibles, etc. La comunicación y actualización del Anexo se realizará con al menos cinco días de antelación del cierre siempre que sea posible. A partir de la comunicación, el adjudicatario no visitará tales centros, hasta nuevo aviso, y serán excluidos de la facturación.

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 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 y previamente notificada a la Comunidad de Madrid por el adjudicatario, con indicación de calendario y rutas (con los centros) de entrega a fin de que la Subdirección General del Libro

pueda comunicarlo a los centros. A tal efecto, al inicio del contrato se le facilitarán la relación completa de suministros a efectuar a cada punto de servicio, dentro de los cuatro días siguientes a la firma del contrato y con indicación de la cantidad y tipo de material a entregar en cada centro, que deberá contar con el visto bueno de la Comunidad de Madrid, así como en el número de unidades entregadas.

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 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, siempre que su estado lo permita, en más de una ocasión.

Además de los envoltorios anteriores para libros y obras de mayor tamaño, se deberán facilitar, en el número o porcentaje inicial mínimo estimado en este pliego, 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 mínimo establecido en este pliego por tipo de centro y calidad se entregará a los centros que se incorporen al servicio durante la duración del contrato. Como pauta general, y si no se especificase nada más, se establecen doscientos sobres o bolsas para libros en los centros de los tipos A, y C y cincuenta para audiovisuales en la mayoría de los centros y cien para libros y treinta para audiovisuales en el resto de centros, tipos B y D.

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. Esta propuesta de trabajo deberá entregarse en los cinco primeros días tras la firma del contrato a la Subdirección General del Libro de la Comunidad de Madrid; no obstante lo anterior, deberá haberse presentado la disponibilidad del sistema informático de gestión y documentación relativa al mismo conforme a lo dispuesto en la cláusula de condiciones adicionales de solvencia del PCAP referida a la adscripción de medios técnicos.

A la vista de la propuesta y descripción logística del adjudicatario, la Comunidad de Madrid podrá establecer, además de los elementos tipo sobre individuales para libros y CDs descritos más arriba, 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 nunca podrá ser inferior al número establecido en el presente pliego, 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 diez bolsas o envoltorios y dos cajones

para los centros tipos B y D, y veinte y cinco bolsas o envoltorios y cinco cajones para los tipos A y C. 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 incluidos en el Anexo I en el plazo de siete días hábiles.

En caso de determinarse la necesidad del uso de estos materiales, los sobres o bolsas formarán el primer envoltorio protector de los documentos, y se introducirán posteriormente en la bolsa o envoltorio textil, 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 y la facilitada por el programa utilizado por la empresa adjudicataria para la gestión de los envíos del préstamo intercentros, pudiendo introducirse otras informaciones 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 estarán accesibles para los centros y la Comunidad de Madrid incorporada a los campos de la aplicación que se utilicen en la ejecución del contrato desde la cual podrá imprimirse en las etiquetas que salgan de dicha aplicación para adjuntarse a los

envoltorios con la información identificativa del envío. 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, inclusión de los datos del nuevo centro en la aplicación, etc., para la ejecución del contrato y prestación del servicio, etc.). En todo caso, la identificación del paquete a través de la etiqueta deberá ser unívoca y permitirá la trazabilidad completa del paquete en correlación con la información que conste en la aplicación de gestión.

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, así como la información de origen y destino.

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 a los centros 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. En todo caso, se tratará de un sistema que los centros puedan imprimir directamente desde la aplicación y pegar o adjuntar, mediante impresora y etiquetas convencionales y de uso común. Si se precisase algún tipo de impresora y etiquetado específicos, serán suministrados en cantidad y número suficiente por el adjudicatario junto con el resto del material, antes del inicio del contrato y su mantenimiento, reparación, sustitución, etc., correrá a cargo del adjudicatario, quien deberá asegurar su disponibilidad en todo momento para garantizar la prestación del servicio sin interrupciones.

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. Como pauta general, las cantidades que se estiman son dos cajones para los centros tipos B y D, y cinco cajones para los tipos A y C. En caso de que estos cajones sean utilizados para la recogida se transporte por el personal

de la empresa adjudicataria, se proveerá un número igual a los retirados en el momento de la recogida.

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

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, lo que podrá prever en función de los avisos de recogida disponibles en la aplicación. Además, junto con la entrega de los manuales de operativa y contactos entregará, para que la Comunidad de Madrid lo traslade 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, o antes si fuera imprescindible para preparar los envíos, no siendo facturable la mera entrega de este material. 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 por ello de forma autónoma con información actualizada y en tiempo real de los pedidos y su estado, incluida la información retrospectiva de los gestionados y entregados con todos sus datos consolidados (fechas de petición y entrega, centros, pesos, etc.), así como su seguimiento y control de todos ellos y sus pormenores por dichos centros y por la propia Comunidad de Madrid, para quien el acceso y control será total, de todos los envíos en todos los estados, 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, estado del envío, datos del centro de origen y del de destino y municipio de ambos. También incluirá un campo para información propia del contenido del paquete que será utilizada discrecionalmente por los centros, con un número suficiente de caracteres. No requerirá información personal, más allá de designación de contacto en cada centro, relativa a los trabajadores de los servicios bibliotecarios.

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, para la puesta en marcha del servicio, 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), así como el manual de usuario de la aplicación revisado por la Comunidad de Madrid con las modificaciones requeridas, aunque dicha documentación relativa a procedimientos y uso de la aplicación ya hubiera sido entregada en la documentación acreditativa de la adscripción de medios. 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, en base a los recogidos en el Anexo I, así como los datos de los centros para que puedan ser seleccionados por todos al inicio de los trabajos. Cada centro podrá modificar solo los datos de los envíos dados de alta con sus claves o permisos

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

- Acceso vía web por parte de cada centro a través de navegador Chrome o Firefox en sus versiones actualizadas, sin necesidad de instalación en local.

- 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 (pendiente, entregado, retrasado, en tránsito,...)
- 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 y con todos los datos relativos a los mismos en tiempo real y retrospectivamente (accesible para la Comunidad de Madrid de forma completa).
- 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.
- 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. Podrá existir una opción estimativa disponible en la aplicación en función del tamaño del paquete que deberá ser aprobada en sus valores por la Comunidad de Madrid y que, asignándose, podrá verificarse posteriormente con la comprobación del peso. En caso de existir esta opción, será una mera alternativa a la expresión del peso real y fidedigno. El registro del envío deberá dejar constancia de las distintas modificaciones y pesados y quienes las efectúan (centro o adjudicatario).
- Posibilidad de modificar o eliminar los avisos de envío conforme a los manuales y procedimientos validados.

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, incluyendo el municipio, 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, en función de los procedimientos y manuales validados. 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.

Como pauta general, 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. Con anterioridad al inicio de los trabajos, en la documentación entregada tras la firma del contrato, el adjudicatario deberá entregar los datos, volumen y descripción de la acreditación del personal que realizará el trabajo, así como de los vehículos empleados en ello, debiendo informar con al menos 48 horas de antelación en los cambios que dicho personal y vehículos puedan tener en el cumplimiento del servicio.

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 según se recoge 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 la recogida deberán retirarse todos los paquetes existentes dados de alta en la aplicación según lo expresado en el presente pliego hasta el límite del peso por visita a recoger resultante en la adjudicación con posibles mejoras incluidas. En ningún caso se dejarán paquetes pendientes de recoger si no se ha alcanzado este peso máximo. De igual forma, en las visitas para efectuar entregas a un centro deberán reunirse las procedentes de distintos centros que ya hayan sido recogidas y llevarse en una sola visita.

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 Anexo I el horario de recogida en invierno teniendo en cuenta este límite, actualizando los cambios posibles). 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 y documentación que con antelación se proporcionen.

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. Los horarios, igualmente, estarán sometidos a contingencias de cierre y modificaciones por causas diversas, en cuyo caso la Comunidad de Madrid las comunicará al adjudicatario con la mayor antelación posible, así como, si las hubiera, las

instrucciones relativas a los envíos destinados a los centros afectados en tránsito o que pudieran recogerse con posterioridad.

El personal del contratista accederá a las instalaciones para la recogida de los paquetes en el lugar que se estipule en cada centro, en ningún caso requerirá información personal, más allá de designación de contacto en cada centro, relativa a los trabajadores de los servicios bibliotecarios que entreguen la mercancía.

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, así como, en lo que se refiere a la disponibilidad de aplicación informática, en la acreditación condiciones adicionales de solvencia referida en el PCAP a la adscripción de medios técnicos. 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. En todo caso, estos medios deberán ser considerados suficientes por la Comunidad de Madrid para la ejecución del contrato y reforzarse en caso necesario para cumplir con los tiempos, rutas y compromisos del contrato.

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 la acreditación condiciones adicionales de solvencia referida en el PCAP a la adscripción de medios técnicos. 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. La información a aportar a la Comunidad de Madrid deberá especificar ubicación, medidas de seguridad, de conservación, custodia y clasificación y superficie destinados a los envíos objeto del contrato. La ejecución del contrato supondrá la adecuada custodia, control y clasificación de los bultos cuando



deban pernoctar o pasar por los centros logísticos o de distribución del adjudicatario.

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 se ha personado para hacer la recogida y en su caso la 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. En ningún caso constarán datos personales del personal de los centros en estos documentos.

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 en tiempo real implementados por la misma en el área destinado a tal efecto para los clientes.

Con carácter previo al inicio de los trabajos, y con independencia de la ya debida acreditación de condiciones de solvencia adicional relativa a la disponibilidad de un sistema de gestión informático para la gestión de avisos de recogidas y entregas, 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 cinco días antes del inicio efectivo de los trabajos e inmediatamente después de la firma del contrato, en los cinco días siguientes como máximo, y contendrá información detallada de la ejecución del mismo. 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 documento deberá prever una adecuada asunción del servicio que viene funcionando de modo que la prestación del servicio pueda prestarse con normalidad en lo que se refiere a los centros y a los ciudadanos. Deberá prever un posible refuerzo logístico en caso de que existieran envíos pendientes de realizar por el anterior adjudicatario de modo que su retirada no interfiera en la entrega de nuevos materiales y la gestión habitual de peticiones de servicio de los ciudadanos.

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. Cualquier centro podrá 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. En el caso de producirse cualquier cambio derivado de una reorganización o incidencia, que afecte de forma alguna al servicio, deberá informarse por escrito a la Comunidad de Madrid con, al menos, diez días de antelación, o en cuanto se produzca si no fuese planificada sino sobrevenida. Igualmente, cualquier cambio en la url o en el funcionamiento de la plataforma de gestión, deberá informarse con la misma antelación. Se asegurará que el servicio de la misma se preste de forma ininterrumpida o, al menos, sin más interrupción que 24 horas.

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 y mediante correo electrónico** personalizada de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas como mínimo. Deberán facilitarse estos contactos, tanto para la Comunidad de Madrid como para los centros incorporados a la documentación de ejecución del contrato como manual de usuario de la aplicación de gestión de avisos y documento de planificación del trabajo.
- 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; porcentaje 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 periodicidad que se considere oportuna respecto a la documentación accesible 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, con indicación del tipo de centro, y visitas efectuadas, desagregando recogidas y entregas, información que deberá poder contrastarse con la de la aplicación.

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 Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, conforme al Reglamento 2016/679 UE, del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, de protección de las personas físicas, 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 atención 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. Igualmente, el personal encargado de las recogidas y entregas deberá ser el suficiente para garantizar el cumplimiento de las condiciones del presente pliego.

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 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 presente contrato.

7.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los trabajos, incluidos en su caso los estudios y documentos elaborados en la ejecución del contrato serán 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 fecha de la firma

LA SUBDIRECTORA GENERAL DEL LIBRO

Firmado digitalmente por: MOYANO ANDRÉS ISABEL
Fecha: 2022.06.30 07:48

Fdo. Isabel Moyano Andrés