

VALORACIÓN DOCUMENTACIÓN TÉCNICA P.A.: 59/2022

Licitador: SEVERIANO SERVICIO MÓVIL S.A.U.

Se procede a valorar la MEMORIA TÉCNICA presentada por la empresa Severiano Móvil S.A.U. según lo indicado en el punto 7 los Pliegos de Prescripciones Técnicas del P.A. 59/2022. *Contrato de servicios para la custodia y gestión de fondos de la Biblioteca de Ciencias de la Salud del Hospital Universitario La Paz-Carlos III y Cantoblanco.*

Puntos a valorar:

EXPOSICIÓN DE LOS ASPECTOS MÁS SIGNIFICATIVOS Y RELEVANTES DE LA SOLUCIÓN OFERTADA, CON INDICACIÓN DE LAS PREVISIONES, PLAZOS Y ACTUACIONES NECESARIAS PARA CUMPLIR EL CONTRATO, CON ESPECIAL REFERENCIA A LOS PUNTOS 3.1. A 3.6. DEL PRESENTE PLIEGO

3. Ejecución del contrato

3.1. Preparación, registro y embalaje de los documentos/ 3.2. Transporte al depósito externo/ 3.3. Recepción y reubicación de los documentos en el depósito externo/ 3.6. Plazos

SERVICIO MÓVIL es la actual adjudicataria del servicio por lo que no será necesario que lleve a cabo los procesos de traslado, inventario, organización e implantación del actual archivo externo de fondos documentales, tal como se establece en los requerimientos del pliego de prescripciones técnicas.

En el caso de **futuras incorporaciones de documentación**:

- El personal de la licitadora se encargará de recoger en la Biblioteca aquellos fondos documentales que el HULP determine que han de ser custodiados en sus instalaciones.
- Para la custodia de la documentación trasladada desde la Biblioteca del HULP a sus instalaciones, la empresa licitadora suministrará los contenedores (unidades de custodia) necesarios y adaptados a los diferentes tipos de fondos documentales, que permitan su custodia con las máximas garantías de confidencialidad, seguridad y conservación.

3.4. Custodia y atención a peticiones de fondos

3.4.1. Custodia

SERVICIO MÓVIL custodiará la totalidad de la documentación del archivo cumpliendo de forma estricta con lo preceptuado en el ordenamiento jurídico autonómico, español, comunitario y en los tratados internacionales que sean de aplicación en materia de protección y custodia de datos de carácter personal.

La documentación se depositará y guardará organizada según el sistema de clasificación existente en la actualidad, así como de las directrices del personal técnico del HULP.

Dentro de las instalaciones de custodia existirá una Zona de depósito aislada de fondos documentales. Dichas dependencias estarán aisladas con medidas especiales de seguridad y control de temperatura y humedad para pergaminos, microfilms, material fotográfico, CD's, DVD's, cintas VHS,... de gran valor o que requieran de un tratamiento especial.

Dichos fondos documentales de tratamiento especial se custodiarán cumpliendo un las condiciones necesarias para mantener su calidad.

Se garantiza que:

- Sólo tendrán acceso a los fondos documentales y a los datos en proceso de manipulación aquellas personas debidamente contratadas para la ejecución del servicio como aquellas personas expresamente autorizadas por el HULP para la realización de sus tareas.
- El personal de la empresa adscrito al servicio accederá a la documentación y a los datos con la única finalidad de realizar la ejecución de los procesos del servicio contratado.
- Además del personal adscrito al servicio, sólo tendrán acceso a las instalaciones y a los recursos materiales adscritos al servicio, con autorización del HULP, las personas de la empresa licitadora que, para la realización de sus funciones, deban acceder a los mismos (inspecciones internas y controles de calidad, reparaciones, revisiones y mantenimiento del equipamiento, etc.).

En relación al software que se pondrá a disposición del HULP por parte de la empresa licitadora se incluye un Anexo específico con información detallada sobre la misma: SegesDoc. Este sistema permite, entre otros, la gestión de:

- Buzón de Préstamos
- Sistema de Préstamos Directos.
- Buzón de Devoluciones.
- Sistema de Validaciones.

El sistema de catalogación presentado por la empresa licitadora cumple con todos los requisitos incluidos en los Pliegos de Prescripciones Técnicas.

3.4.2. Consultas y solicitudes de fondos

Todos los fondos documentales cedidos por el archivo se harán en concepto de préstamo por personal de la empresa licitadora indicando, como mínimo, el título solicitado, en el caso de libros y monografías; o el volumen solicitado correspondiente a un título, en el caso de publicaciones periódicas encuadernadas; o, en el caso de las revistas sin encuadernar, la referencia correspondiente a la unidad de custodia (caja); así como en todos los casos, el servicio que lo solicita y la persona solicitante.

El personal de la empresa licitadora sólo servirá documentación en la biblioteca del Hospital La Paz, salvo excepciones autorizadas por la Dirección del HULP.

La solicitud de la documentación se realizará por los cauces y plazos marcados por el HULP.

Tanto los documentos prestados como la recogida de los mismos se llevarán a cabo en las instalaciones de la biblioteca del Hospital La Paz, sin perjuicio de que en un futuro se pueda cambiar de dirección de entrega en otra dependencia del HULP.

Se realizarán consultas “in situ” en las instalaciones de la empresa licitadora, siempre y cuando se realice la petición con la antelación suficiente establecida por el HULP, para la correcta preparación de la documentación a consultar.

El personal del archivo sólo admitirá solicitudes enviadas por personal debidamente autorizado por el HULP, según este procedimiento o cualquier excepción que determine el HULP.

La **solicitud de la documentación** se realizará por los cauces marcados por el HULP, proponiéndose los siguientes:

- Informáticamente: mediante el Sistema de Gestión de Peticiones (SGP) de nuestro aplicativo informático de gestión SegesDoc© (Web).
- Por teléfono: las consultas con petición urgente.

La solicitud de la documentación será satisfecha según los siguientes tiempos de respuesta en función del tipo de consulta:

- Se entregarán el día laborable siguiente a su solicitud, antes de las 10:00 horas.
- Consultas urgentes: se entregarán en un plazo máximo de tres horas desde la recepción de la solicitud.
- Consultas in situ

3.5. Expurgo y destrucción de fondos

El HULP remitirá previamente un listado con la propuesta de expurgo de aquella documentación que, según los criterios marcados por el HULP, expiración de los límites establecidos por la legislación o cualquier otro motivo que los convierta en innecesarios para la entidad, deban ser sometidos a protocolo de expurgo y destrucción. Dicho registro de destrucción se notificará por escrito, debidamente firmado y sellado. El personal del archivo externo completará dicho listado, previo a su conformidad definitiva, con los códigos de localización correspondientes.

En cualquier caso, el expurgo y destrucción se llevará a cabo sobre los contenedores de almacenamiento y siempre bajo los protocolos estrictos especificados por el HULP y SERVICIO MÓVIL.

La destrucción se realizará garantizando en todo momento la confidencialidad y seguridad de los datos e información contenida.

LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS LOCALES E INSTALACIONES DONDE SE PRESTA EL SERVICIO

1. Instalaciones destinadas a custodia de documentos

La empresa licitadora presenta un Anexo completo con la información detallada sobre las instalaciones destinadas a la prestación del servicio.

Superficie total del inmueble (m2)	27.500 m2
Superficie total para la custodia (m2)	27.000 m2
Superficie para oficina y servicios auxiliares (m2)	500 m2

2. Sistemas de seguridad y control ambiental

La empresa licitadora describe con gran detalle este punto. En el presente informe se destaca:

- La temperatura y la humedad ambiente se mantendrán en un rango adecuado mediante un sistema de ventilación apropiado.
- La luz natural es fundamental para el trabajo técnico de almacenaje, circunstancia considerada para las zonas auxiliares y de trabajo. En la zona de almacenamiento y depósito la luz natural no incide directamente sobre la documentación, dado que no es conveniente para la misma.
- El almacén es una zona de alto riesgo de incendio dado el material combustible existente, por lo que se cumple y potencia la normativa actual contra incendios con el fin de obtener garantías de seguridad, tanto para la documentación depositada como para las personas que trabajan en el servicio.
- La estructura del local tiene una elevada resistencia al fuego y está dotada de una completa instalación de detección y extinción de incendios.
- Se dispone de control de bajantes de aguas y humedades, y aliviaderos de tormenta.
- El acceso a las instalaciones está restringido a personal autorizado y se cuenta con presencia física las 24 horas del día, todos los días del año.

3. Modalidad de almacenaje

El depósito de custodia está equipado con estanterías metálicas de picking. Se trata de estanterías de varias plantas, dotadas de pasillos de trámex y preparadas para albergar la documentación actual y futura del HULP.

Se trata de un producto comercial homologado conforme normativa vigente de aplicación y su instalación ha sido llevada a cabo por una empresa homologada.

La instalación consta de tres plantas, dos de ellas con pasillos de trámex metálico, homologado y de medidas normalizadas, con una resistencia de 300 Kg/m², muy superior a la requerida para su uso.

La estantería se dispone en pasillos transversales y longitudinales, en número y longitud acorde a la normativa y respetando siempre las distancias máximas de evacuación.

El número de baldas existente en cada planta oscila entre 3 y 5, en función de las dimensiones de los contenedores a ubicar, permitiendo colocar toda la documentación sobre balda, de manera que no se apilen los contenedores.

Se suministrarán contenedores de seguridad, asegurando la inviolabilidad de los mismos mediante precintos de seguridad numerados, de forma que no se podrá acceder al contenido del contenedor salvo rotura del mismo o rotura de la brida de seguridad que lo precinta. Los contenedores serán de material no ácido para salvaguardar la integridad física de los documentos y su tamaño será el adecuado para la correcta conservación de los fondos de las bibliotecas.

4. Características del sistema de gestión de la información.

Como se ha comentado anteriormente en este informe, la empresa licitadora incluye un Anexo específico con toda la información detallada del software ofertado y desarrollado por ella.

Se cumplen todas las exigencias incluidas en los pliegos en relación a este punto.

5. Recursos humanos y materiales destinados a la ejecución del contrato.

La empresa licitadora pondrá a disposición del servicio de custodia externa a cinco personas, así como a cuatro personas que componen el Equipo de Dirección y Supervisión del servicio.

El número de trabajadores adscritos al servicio será estable en relación con la actividad diaria del servicio. Podrá variar el número de trabajadores en función de las necesidades y de la actividad del mismo (incrementos de actividad en días determinados, etc.), garantizándose, en todo momento, la correcta ejecución de todos los procesos en los horarios determinados.

Para ello, la empresa contará con la disponibilidad necesaria de doce personas asignadas al Centro de Custodia Documental sito en Santa Olalla (Toledo).

Los horarios y turnos de los trabajadores se adaptarán a las necesidades del servicio, garantizándose, en todo momento, la correcta ejecución de los procesos que componen el mismo.

Cualquier persona adscrita al servicio podrá ser sustituida a petición de la Dirección del HULP cuando medie una causa justificada para dicha sustitución. Podrá ser reemplazada, de igual manera, por la dirección de la empresa por motivos internos de la misma.

En relación a los medios materiales para la ejecución del expediente se indica:

- Un vehículo tipo camión, con caja cerrada, acondicionado para el traslado del fondo documental (nuevas incorporaciones).
- Dos vehículos tipo furgoneta, cerrados y acondicionados para el transporte de fondos documentales (entregas y recogidas de documentación).
- Un vehículo de reserva, tipo furgoneta, de las mismas características que los anteriores, para la realizar el servicio en sustitución por cualquier motivo que pudiera surgir dentro del servicio.

6. Programa de gestión de la calidad

El licitador realiza una descripción detallada de los parámetros incluidos en los controles de calidad en función de cada procedimiento identificado en el alcance del presente expediente.

Las principales actividades que se desarrollan en gestión de calidad son:

- Determinar las necesidades de los clientes del servicio.
- Fijar los objetivos basándose en las necesidades.
- Desarrollar todos los procesos y actividades que permitan alcanzar los objetivos.
- Asignar los recursos necesarios para llevar a cabo los procesos.
- Evaluar los avances logrados en la consecución de los objetivos.
- Identificar los problemas o puntos problemáticos de los procesos.
- Diagnosticar los problemas y aislar sus causas.
- Elaborar y poner en práctica un plan de mejora.
- Realizar un seguimiento para comprobar que las medidas tomadas son efectivas.

7. Cualesquiera otras mejoras o servicios adicionales, que los licitadores consideren.

INCORPORACIÓN FUTURA DE NUEVA DOCUMENTACIÓN

La periodicidad de las recogidas será determinada por el HULP, llevándose a cabo en el **plazo máximo de un (1) día laborable (MEJORA)** desde la recepción de la solicitud de la necesidad por parte del HULP.

El HULP podrá verificar el registro de los nuevos fondos incorporados al archivo mediante el aplicativo web, **en el plazo de 24 horas desde su recepción** en el Centro de Custodia Documental **(MEJORA)**.

CONSERVACIÓN Y CUSTODIA DE LA DOCUMENTACIÓN

Los fondos documentales de tratamiento especial se custodiarán cumpliendo un mínimo de condiciones para mantener su calidad y que, a continuación, se detallan **(MEJORA)**:

- Se guardarán en un lugar fresco y seco con una temperatura de ambiente normal que oscilará entre 15 y 25 grados y con una humedad relativa (HR) de calificación de entre un 40-60%.
- El ambiente donde los fondos se almacenen estará limpio y libre de escombros en el aire (alimento, tierra, polvo, humo, etc.).
- No se colocarán, en ningún momento, directamente en el suelo.
- Los fondos que así lo permitan (fotografías, microfilm, CD's, DVD's, cintas VHS,...) se almacenarán en sus estuches protectores.
- Los fondos se deben almacenar en una posición vertical y nunca se deben de colocar completamente en posición horizontal por un tiempo prolongado.
- Se evitarán los golpes físicos, teniendo especial cuidado de no dejar caer ningún fondo custodiado.
- No se expondrán los fondos a la luz directa del sol ni al calor directo.
- Los fondos no se colocarán cerca de ningún tipo de campo magnético para prevenir la pérdida de información.
- Se custodiarán con un acceso limitado; si se accede a ellos con frecuencia, pueden tener una reducción de vida debido al desgaste.
- Cuando la documentación se encuentre “en préstamo”, la custodia de la misma corresponde al HULP.

PRÉSTAMOS

SERVICIO MÓVIL ofrecerá al HULP, siempre que éste lo solicite, el control de accesos a los distintos tipos de información, garantizando un completo control sobre las personas y/o áreas que consultan la documentación **(MEJORA)**.

PETICIONES

Las solicitudes de consulta o préstamo se podrán realizar todos los días laborables, de lunes a viernes, y desde las 08:30 horas hasta las 17:00 horas **(MEJORA)**, por cualquier campo referenciado por el proveedor.

La solicitud de la documentación se realizará por los cauces marcados por el HULP, proponiéndose los siguientes:

- Por teléfono. **(MEJORA)**.

PRÉSTAMO Y ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN

La solicitud de la documentación será satisfecha según los siguientes tiempos de respuesta en función del tipo de consulta:

- **Consultas ordinarias:** Se entregarán el día laborable siguiente a su solicitud, antes de las 10:00 horas **(MEJORA)**.
- **Consultas urgentes:** Las solicitudes urgentes se prepararán en el día y se entregarán en un plazo máximo de tres (3) horas desde la recepción de la solicitud **(MEJORA)**.
- **Consultas in situ:** La empresa dispondrá en sus instalaciones un espacio destinado a atender este tipo de consultas, equipado con servicio de reprografía **(MEJORA)**.

DEVOLUCIONES

Los fondos documentales prestados que, en el momento de la solicitud, hayan sido señalados como susceptibles de devolución al archivo, serán recogidos por el personal del archivo externo en el mismo punto donde fueron entregados en un plazo máximo de un día laborable, antes de las 13:00 horas **(MEJORA)**.

MOROSIDAD

Mensualmente la empresa emitirá un informe con la relación de los fondos no devueltos por el HULP, referido al cierre del mes anterior **(MEJORA)**.

HORARIO

El servicio de custodia y préstamo del fondo documental depositado en el archivo externo se realizará de lunes a viernes laborables, en horario previsto de 07:00 a 23:00 horas **(MEJORA)**.

EXPURGO Y DESTRUCCIÓN CERTIFICADA DE DOCUMENTACIÓN

La destrucción se realizará garantizando en todo momento la confidencialidad y seguridad de los datos e información contenida, mediante aplicación de los protocolos acreditados por el sistema de Destrucción Segura de Material Confidencial según UNE-EN 15713:2010 y por el sistema de Gestión de la Seguridad de la Información según UNE-ISO/IEC 27001:2013 **(MEJORA)**.

El material a destruir se considera de Clase A – Papel, planos, documentos y dibujos según Tabla 1 de la norma UNE-EN 15713:2010, y el proceso de destrucción que la empresa recomienda es el método de fragmentación en partículas según norma internacional DIN 66399-1:2012-10 (reemplaza a la norma DIN/CEN 32757-1:1995-01) **(MEJORA)**.

Una vez finalizado el servicio de destrucción, en cumplimiento de la legislación vigente relativa al reciclaje de materiales y conservación del medio ambiente, entregará el resultado (producto) de la destrucción de la documentación a un gestor autorizado, siguiendo en todo momento los protocolos implantados y acreditados por un sistema de Gestión Ambiental según norma UNE-EN-ISO 14001:2015 **(MEJORA)**.

INFORMACIÓN A LA UNIDAD DE GESTIÓN

La empresa licitadora elaborará Informe trimestral del resultado de las inspecciones realizadas en el plan de mantenimiento de las instalaciones **(MEJORA)**.

PROGRAMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Gestión de la Seguridad y Salud Laboral (SGSSL), según norma UNE-EN-ISO 45001:2018. **(MEJORA)**.
- Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Según norma UNE-ISO/IEC 27001:2013. **(MEJORA)**.
- Gestión de servicios de Tecnologías de la Información, según norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2018. **(MEJORA)**.
- Gestión de la Privacidad de la Información, según norma UNE-ISO/IEC 27701:2019. **(MEJORA)**.
- Gestión de la Energía, según norma UNE-EN-ISO 50001:2018. **(MEJORA)**.
- Destrucción segura de material confidencial, según norma UNE-EN 15713:2010. **(MEJORA)**.
- Gestión de los Documentos, según norma UNE-EN ISO 30301:2011. **(MEJORA)**.
- Gestión de la Continuidad de Negocio (SGCN). Protección y seguridad de los ciudadanos. Según norma UNE-EN-ISO 22301:2012. **(MEJORA)**.
- Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), Categoría Media. **(MEJORA)**.
- Gestión de la Responsabilidad Social, según norma IQNet SR10:2015. **(MEJORA)**.

CONTROLES DE CALIDAD E INSPECCIÓN REALIZADOS POR EL HULP (MEJORA)

Con independencia de los controles de calidad periódicos mencionados en el apartado anterior, el HULP realizará cuantos controles estime oportunos para comprobar el nivel de realización del servicio exigido.

PLAN DE MEJORA CONTINUA: La herramienta utilizada para articular el plan de mejora continua es la definición de un cuadro de mando integral.

AUDITORÍAS DE SERVICIO: Asimismo, SEVERIANO SERVICIO MÓVIL, S.A.U. asignará un auditor interno de calidad.

ÓRGANOS DE CONTROL (MEJORA)

Se constituirá un Comité de Seguimiento del proyecto en una primera reunión extraordinaria con la presencia del equipo responsable por parte del HULP y de la empresa licitadora.

RECURSOS HUMANOS ADSCRITOS AL SERVICIO DE CUSTODIA DOCUMENTAL

La empresa contará con la disponibilidad necesaria de doce (12) personas asignadas al Centro de Custodia Documental sito en Santa Olalla (Toledo) **(MEJORA)**.

CURRICULUM VITAE DEL EQUIPO DE DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN

Añade al personal el Curso de Aplicación de Técnicas de **Mejora**.

CONECTIVIDAD CON LA RED INFORMÁTICA DEL HULP (MEJORA)

La solución propuesta por SERVICIO MÓVIL respecto a la dotación de conectividad WAN a la red informática del HULP se basa en los conceptos de fiabilidad y seguridad.

El objetivo es establecer una comunicación segura desde el Centro de Custodia de SERVICIO MÓVIL con el HULP mediante túneles que, atravesando internet, terminen en los equipos de enrutado de este organismo.

Para tal conexión, se establecerá un circuito simétrico de 6 Mbps, escalable a 10 Mbps, de conexión a Internet con un backup por ADSL de alta velocidad, estableciendo, de este modo, un doble camino de acceso entre el Centro de Custodia de SERVICIO MÓVIL y el HULP.

SEGUROS (MEJORA)

En caso de resultar adjudicataria SERVICIO MÓVIL suscribirá un seguro de RESPONSABILIDAD CIVIL por un importe total de seis millones de euros (6.000.000 €) por siniestro, que cubra el riesgo derivado de daños personales, materiales y sus perjuicios económicos causados por actos u omisiones propios o de las personas de quienes deba responder como consecuencia de la explotación de la actividad.

RESUMEN VALORACIÓN MEMORIA TÉCNICA

PUNTO A VALORAR	OBSERVACIONES
Exposición de los aspectos más significativos y relevantes de la solución ofertada, con indicación de las previsiones, plazos y actuaciones necesarias para cumplir el contrato, con especial referencia a los puntos 3.1. a 3.6. del presente Pliego	
3.1. Preparación, registro y embalaje de los documentos/ 3.2. Transporte al depósito externo/ 3.3. Recepción y reubicación de los documentos en el depósito externo/ 3.6. Plazos	La información presentada responde a lo exigido en los Pliegos de Prescripciones Técnicas
LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS LOCALES E INSTALACIONES DONDE SE PRESTA EL SERVICIO	
Instalaciones destinadas a custodia de documentos	La información presentada responde a lo exigido en los Pliegos de Prescripciones Técnicas
Sistemas de seguridad y control ambiental	
Modalidad de almacenaje	
Características del sistema de gestión de la información	
Recursos humanos y materiales destinados a la ejecución del contrato	
Programa de gestión de la calidad	La empresa licitadora oferta un gran número de mejoras que implican una mejor prestación del servicio especialmente, en los relacionado con el control de calidad del mismo
Cualesquiera otras mejoras o servicios adicionales, que los licitadores consideren	

En función de lo indicado a lo largo de este informe, se considera que la valoración de la Memoria Técnica obtiene la siguiente puntuación:

Excelente: 25 puntos.

En Madrid, a 19 de diciembre de 2022