

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LABORES DE APOYO A LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL AREA DE PAMPLONA

1. Objeto.

El presente Pliego tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que han de regir el contrato de asistencia para la realización de labores de apoyo a la atención al público en cuatro bibliotecas del área de Pamplona.

Las bibliotecas de destino para la prestación de este servicio son las siguientes: Biblioteca de Pamplona-San Francisco, Biblioteca de Pamplona-San Jorge, Biblioteca de Pamplona-Milagrosa y Biblioteca de Pamplona-San Pedro.

El Servicio de Bibliotecas se reserva el derecho a modificar la relación de bibliotecas de destino en base a las necesidades del servicio, sin que, en ningún caso, estos cambios supongan una modificación en lo referido a tareas a realizar o número máximo de horas de servicio viene establecido en los Pliegos de cláusulas administrativas y prescripciones técnicas que rigen el contrato.

En cualquier caso el Servicio de Bibliotecas notificará a la empresa adjudicataria los cambios en destino con una antelación no inferior a tres días. Las bibliotecas de destino siempre corresponderán al área de Pamplona.

No serán admitidas aquellas ofertas técnicas que no se adecuen al presente Pliego.

Los requisitos que deberá acreditar el equipo humano (mínimo cuatro personas) responsable de la ejecución del contrato serán:

- Experiencia de, al menos, seis meses en atención bibliotecaria y, como mínimo, de dos meses en el uso del programa de gestión bibliotecaria AbsysNet por todas las personas asignadas a la atención al público.

2. Descripción del servicio: funciones y horarios mínimos

La contratación de asistencia técnica para la realización de labores de apoyo a la atención al público en las bibliotecas del área de Pamplona está orientada a la prestación de los siguientes servicios:

- Mantenimiento en las distintas salas de un ambiente propicio para la lectura y de una distribución ordenada de los fondos, equipamiento y mobiliario

- Atención presencial, telefónica y a través del correo electrónico
- Comprobación previa del estado de los documentos antes de su devolución efectiva.
- Verificar la emisión de alarmas de los arcos antihurto mediante el control de las personas que pasan por los mismos, con la comprobación del material que portan y la situación de dichos ejemplares en el sistema de gestión.
- Gestión y expedición de carnets de las personas usuarias
- Ordenación de documentos en estanterías de libre acceso
- Orientación a las personas usuarias en el uso del catálogo de la Red de Bibliotecas de Navarra (OPAC y MOPAC) y en la localización de documentos
- Supervisión y formación para el uso de los equipos de acceso público a Internet
- Gestión del proceso de préstamo, devolución y reservas de documentos en el programa de gestión bibliotecaria AbsysNet.
- Comprobación previa del estado físico de los documentos antes de su préstamo y tras su devolución.
- Labores de apoyo en la organización y ejecución de actividades culturales en la biblioteca.

En todo caso, el Servicio de Bibliotecas, en función de las necesidades del servicio y a través del personal técnico responsable de las bibliotecas, podrá encomendar al personal contratado para esta asistencia otras labores acordes con su respectivo perfil profesional.

Los horarios de las personas asignadas a estos servicios serán los correspondientes con el horario de atención al público en las bibliotecas de destino, que, con carácter general es el siguiente:

Horario ordinario:

De lunes a viernes, de 15 a 21 horas.

Horario extraordinario (del 15 de junio al 15 de septiembre):

De lunes a viernes, de 8,30 a 14,30 horas.

Los horarios de atención al público indicados anteriormente son los establecidos en la actualidad en las bibliotecas de destino objeto de esta contratación. Si a lo largo del periodo de vigencia del contrato se produjesen cambios en el horario de atención al público el Servicio de Bibliotecas notificará dichos cambios con, al menos, 3 días de antelación. La empresa adjudicataria deberá adaptarse a los cambios producidos, sin que, en ningún caso, estos cambios supongan una modificación en lo referido a

tareas a realizar o número máximo de horas de servicio que viene establecido en los Pliegos de cláusulas administrativas y prescripciones técnicas que rigen el contrato.

Si se prorrogara el contrato, las fechas concretas en las que se debe aplicar el horario extraordinario de mañana y tarde se actualizarán para cada año de la prórroga mediante un anexo a la misma.

Todo el personal mencionado y ofertado deberá sustituirse durante los períodos de vacaciones, incapacidades laborales o ausencias sobrevenidas.

3. Personal.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad del personal necesario para cubrir las tareas objeto de esta adjudicación con personal cualificado, durante el tiempo que dure la adjudicación, de forma que se garantice la cobertura y el mismo nivel de servicio ininterrumpidamente.

La empresa adjudicataria asignará personal fijo al servicio para garantizar su conocimiento de las instalaciones, procedimientos y dinámica interna. Asignará un equipo estable de personal fijo y de reserva durante todo el período contractual.

El Servicio de Bibliotecas se reserva el derecho de ampliar, reducir y modificar los horarios y número de personal asignado al servicio, siempre dentro de los márgenes legales establecidos.

4. Sustitución de personal.

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá mantener el número del personal cualificado ofertado en su propuesta técnica, de forma que se garantice la mínima experiencia profesional exigida, idéntico nivel del servicio y cobertura en los mismos horarios.

Para ello, la empresa adjudicataria deberá tener prevista la sustitución del personal a su cargo ante cualquier incidencia que pudiera presentarse, como incapacidades laborales, vacaciones o cualquier otra situación análoga, sustituyendo a dicha persona por otra con la misma cualificación técnica. Dicha sustitución deberá ser comunicada previamente a la Unidad Gestora del contrato por escrito, junto con el currículum y acreditación de la experiencia de la persona designada como sustituta.

En todo caso, para que dicha sustitución sea efectiva deberá contar con el visto bueno de la Unidad Gestora.

Los responsables del Servicio de Bibliotecas, con anterioridad a cualquier incidencia, podrán dar el visto bueno a un listado de personal propuesto por la empresa

adjudicataria para suplir únicamente incidencias de urgencia, incidencias no programadas que se produzcan en las 24 horas anteriores a la realización del servicio.

5. Requisitos del personal y de prestación del servicio

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria formar específicamente al personal que presta el servicio recogido en dichos pliegos, así como al personal de reserva, y lo hará según las directrices de los técnicos del Servicio de Bibliotecas. Esta formación será previa a la jornada laboral de dicho personal y sin coste alguno para la unidad gestora.

Las personas designadas por la empresa adjudicataria para llevar a cabo el servicio objeto de esta contratación, tendrán que cumplir los siguientes requisitos:

- Tener siempre un correcto trato con el público y con el personal del Servicio de Bibliotecas.
- No comer, beber, fumar, guardar comidas o bebidas cerca de los documentos o equipos de trabajo, ni en los depósitos.

El Servicio de Bibliotecas se reserva el derecho a solicitar el cambio de una persona destinada al servicio, en caso de que ésta no cumpla con los requisitos definidos en el presente Pliego.

6. Supervisión de los trabajos.

Los trabajos objeto de este procedimiento se realizarán bajo la supervisión de los responsables del Servicio de Bibliotecas. Cualquier alteración en las condiciones establecidas en el presente Pliego deberá comunicarse previamente y contar con el visto bueno del Servicio de Bibliotecas.

7. Coordinación y seguimiento del servicio.

La empresa adjudicataria deberá coordinar sus tareas con las del resto de personal que preste servicios en el mismo lugar de trabajo, siguiendo siempre los criterios establecidos por el Servicio de Bibliotecas.

La empresa adjudicataria nombrará un responsable que actuará como interlocutor entre los trabajadores contratados y el responsable del servicio designado por el Servicio de Bibliotecas. Cualquier duda que pueda surgir será consultada con un

técnico responsable del servicio, sin que, en ningún caso, el personal de la empresa pueda tomar decisiones unilateralmente.

8. Confidencialidad.

El adjudicatario se compromete a que la documentación puesta a su disposición para los trabajos que se contratan no sea utilizada para otros fines distintos a los previstos en el Pliego de Cláusulas Administrativas y de Prescripciones Técnicas y a mantener la confidencialidad de la documentación empleada, de acuerdo con la Ley de Protección de Datos.

9. Información.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la empresa adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Administración de la Comunidad Foral a tales efectos, toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.