PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS TRABAJOS DE LOGÍSTICA: RECEPCIÓN, TRANSPORTE, MANIPULACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS EN LAS BIBLIOTECAS PUBLICAS DE NAVARRA

1.- OBJETO

Es objeto del presente Pliego establecer las prescripciones técnicas que han de regir el contrato para la prestación del servicio de logística: recepción, transporte, manipulación, almacenamiento y entrega de sobres con libros y otros documentos/ítems, por el sistema de valija, para el préstamo interbibliotecario de la Red de Bibliotecas Públicas de Navarra.

No serán admitidas aquellas ofertas técnicas que no se adecuen al pliego de prescripciones técnicas.

2.- ACTIVIDADES A REALIZAR

2.1. Plazos de entrega. Frecuencias.

La prestación del servicio de recogida, traslado y entrega de los fondos o documentos deberá ejecutarse en un plazo máximo de 48 horas que computarán a partir de las 0:00 horas siguientes a la del día en que se haya cursado la solicitud de servicio por parte del centro interesado. Si ese periodo coincidiese con uno o varios días inhábiles en el punto de recogida, el cómputo comenzará a las 0:00 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, y el cómputo comenzará también a las 0:00 del primer día laborable en el centro de entrega.

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. Si durante la duración del contrato estos horarios debieran ser modificados por razones tales como horarios estacionales, cierres temporales de servicios, etc, el Servicio de Bibliotecas comunicará esos cambios con al menos cinco días de antelación a su entrada en vigor.

La recogida, entrega o el intento de recogida y/o entrega fuera de los horarios establecidos serán considerados incumplimiento de acuerdo a lo establecido en las Condiciones Particulares de esta contratación, en el apartado referido a penalidades, y conllevarán las actuaciones y sanciones recogidas en dicho apartado.

Durante los primeros quince días de vigencia del contrato y sin perjuicio del cumplimiento de los tiempos expresados previamente, el adjudicatario podrá

facilitar propuestas de rutas para la realización del servicio con el objetivo de optimizar los procesos de recogida y entrega. 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 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 del Servicio de Bibliotecas, 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.

Tanto las rutas como las frecuencias estarán disponibles y actualizadas en el sistema de gestión y seguimiento que se establece en la cláusula 2.3 siguiente.

El Servicio de Bibliotecas 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

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, el Servicio de Bibliotecas se reserva la facultad de exigir a la empresa adjudicataria la adopción del sistema establecido 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.

A fin de facilitar tanto la protección como la necesaria identificación a 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: envoltorios o sobres, y maletas/bolsas/cajas para la gestión de los servicios de mayor volumen y que se estiman en 20 envoltorios/sobres por centro, 50 en los centros de mayor volumen de peticiones gestionadas (estimados en una veintena al inicio del contrato), y 200 en la Biblioteca de Navarra. En lo que se refiere a maletas/bolsas/cajas que se utilizarán en la gestión de servicios cuyo volumen y peso supere el establecido con carácter general (hasta 5 kg) se estiman en uno por centro, 3 en los centros de mayor volumen de peticiones gestionadas

(estimados en una veintena al inicio del contrato) y 50 en la Biblioteca de Navarra. Esta dotación deberá aumentarse de acuerdo a las necesidades de cada una de las bibliotecas.

El mismo material en número y calidad se entregará a los centros que se incorporen al servicio durante la duración del contrato.

2.2.1.- Envoltorios y sobres. Contenedores para envíos de mayor volumen.

Los envíos del servicio de préstamo interbibliotecario, para aquellos envíos de carácter general (hasta 5kg) se realizarán utilizando como protección de los fondos o documentos a trasladar envoltorios de tipo bolsa o sobre acolchado, con las siguientes características:

- Medidas suficientes para poder introducir los libros, documentos o ítems, estableciendo una medida mínima de 44 x 33 cm, sin doblar.
- Capacidad hasta 5 kg.

Los envíos del servicio de préstamo interbibliotecario, para aquellos envíos cuyo volumen y peso supere a lo establecido en el apartado anterior (es decir superiores a 5 Kg) se realizarán utilizando contenedores especiales del tipo bolsa/maleta o caja:

A modo de orientación existen:

- bolsas normalizadas para cabida de varios sobres, de hasta 10 kg mínimo, o equivalente en cubicaje a 200 kg/m3
- valijas de hasta 20 kg de peso admitido y dimensiones largo + alto + ancho = 200 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 100 cm.

Los documentos a trasladar se introducirán dentro de un sobre (uno por cada destinatario), y, si procede, estos sobres dentro del envoltorio o contenedor.

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 interbibliotecario, así como el título de la obra. Tal información se reseñará por los centros en los sobres y podrán estar en 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 a antes de iniciar el servicio, junto con los envoltorios y sobres. En el caso de nuevos centros, diez días antes de la primera posible visita, el adjudicatario facilitará en la sede de estos centros junto con la información que sea precisa para la realización del servicio (acceso a aplicación para peticiones, claves, etc.).

Cualquier información añadida a los sobres será incorporada por el adjudicatario tras la recogida de los documentos. Si se opta por la utilización de

un sistema de 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.

El sistema de identificación exterior de los sobres y cualquier otro de los elementos de protección que lo requiera, será propuesto por el adjudicatario en los cinco primeros días del inicio del contrato y deberá ser visado por el Servicio de Bibliotecas 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 2.3.

2.2.2.- 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.

2.3.- Sistema de gestión y seguimiento online

El adjudicatario deberá contar 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, deberá proporcionar al Servicio de Bibliotecas 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).

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.
- 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.

2.4.- Recogida de envíos.

El centro en el que el adjudicatario deba recoger el material a trasportar utilizará el sistema de gestión y seguimiento online 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 con posterioridad a la petición. 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.

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 sobres o envoltorios con documentos, número de sobres dentro de cada uno de estos envoltorios, cajas que las contengan y, en su caso, lotes. Los documentos a recoger deberán estar en los envoltorios y los sobres dentro, facilitadas por la empresa según el punto 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 el Servicio de Bibliotecas 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, **las entregas y recogidas se realizarán siempre en el horario de apertura de las bibliotecas** (se facilitará en el listado del Anexo I el horario de recogida en invierno y verano teniendo en cuenta este límite). Será obligación de la empresa adjudicataria antes de una entrega o recogida contactar con la biblioteca o centro para establecer una hora de encuentro a fin de asegurar la debida entrega o recogida de documentos.

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.

2.5. 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.
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. 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 el Servicio de Bibliotecas.

2.6. 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 del Servicio de Bibliotecas.

El adjudicatario pondrá a disposición de los responsables designados por el Servicio de Bibliotecas 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. Para ello dispondrá del software de logística y distribución que permita al Servicio de Bibliotecas 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 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, como mínimo, los siguientes puntos: realización y recorrido de rutas, si las hubiera; medios materiales empleados en la ejecución del contrato, 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, 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 y seguimiento online 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 se inmediatamente comunicada y su subsanación se llevará a cabo mediante la reposición de los documentos por el adjudicatario.

En todo caso, el adjudicatario enviará resúmenes quincenales de los envíos o cuando lo solicite el Servicio de Bibliotecas. Estos resúmenes incluirán el número total de envíos (sobres), datos de recepción y destino de los mismos, días de recepción y envío, peso y posibles incidencias. Estos informes podrán ser sustituidos por consultas en el sistema de gestión y seguimiento online si este implementa las potencialidades de explotación estadística necesarias para este control y siempre previo visto bueno del Servicio de Bibliotecas.

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 del Servicio de Bibliotecas, que indicarán lo que corresponda para subsanar los errores o admitir las mejoras propuestas.

3. 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 el Servicio de Bibliotecas, 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 online.
- 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 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.

-

El servicio será supervisado por los responsables del Servicio de Bibliotecas 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 online.

El control de facturación, perfectamente desagregado de acuerdo con los precios unitarios ofertados acompañará, mensualmente, la factura correspondiente a ese periodo.

5. PERSONAL Y CALIDAD DE LOS TRABAJOS.

El adjudicatario deberá disponer del personal preciso para cumplir las obligaciones que se deriven del contrato.

El personal que la empresa adjudicataria adscriba a la prestación del servicio no tendrá vinculación alguna con el Servicio de Bibliotecas 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 el Servicio de Bibliotecas 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.

ANEXO I. RELACIÓN DE BIBLIOTECAS, UBICACIÓN, CONTACTO Y HORARIO.

La relación de centros y bibliotecas que serán objeto de este servicio, sus datos de ubicación, contacto y horarios se encuentran en la siguiente dirección web:

http://www.navarra.es/home_es/Temas/Turismo+ocio+y+cultura/Bibliotecas/Bibliotecas+publicas/Indice+bibliotecas/