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

1. Objeto.

El presente Pliego tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que han de regir el contrato de servicio de asistencia para la realización de labores de apoyo a la atención al público en cinco bibliotecas o sedes bibliotecarias de la Red de Bibliotecas Públicas de Navarra.

Las bibliotecas de destino para la prestación de este servicio son las siguientes: cuatro correspondientes al área de Pamplona: Biblioteca de Pamplona-San Francisco, Biblioteca de Pamplona-San Jorge, Biblioteca de Pamplona-Milagrosa y Biblioteca de Pamplona-San Pedro y la quinta y sexta persona tendrán como sede / base la Biblioteca de Navarra, pudiendo ser destinada a otras bibliotecas o localidades atendidas por la Red de Bibliotecas en función de las necesidades del Servicio. En ningún caso la prestación de este servicio y su itinerancia generará costes económicos adicionales para la empresa adjudicataria ni supondrá un incremento de la jornada laboral diaria establecida con carácter general y que es de 6:00 horas / día para las Bibliotecas : Biblioteca de Pamplona-San Francisco, Biblioteca de Pamplona-San Jorge, Biblioteca de Pamplona-Milagrosa y Biblioteca de Pamplona-San Pedro, y de 6:00 horas diarias para las dos personas con sede en la Biblioteca de Navarra/Servicio de Bibliotecas

La siguiente tabla establece el número máximo de días y horas de servicio a prestar en cada una de las sedes/bibliotecas objeto de este contrato.

		Bibliotecas				
Horas de trabajo	P-Milagrosa	P- San Francisco	P-San Jorge	P-San Pedro	Bibliobús 1	Bibiliobús 2
Días de servicio al año	246	246	246	246	246	246
Horas diarias de Servicio	6:00	6:00	6:00	6:00	6:00	6:00
Reducciones horarias	-2	-12	-12	-2	-2	-2
Horas anuales de servicio	1474	1464	1464	1474	1474	1474
Total número horas/año	**8824**					

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 número máximo de horas de servicio que viene establecido en el Pliego regulador que rige el contrato.

El Servicio de Bibliotecas se reserva el derecho a modificar (temporal o permanentemente) la asignación de las personas vinculadas a este estableciendo rotaciones en cualquiera de las bibliotecas objeto del presente contrato sin que, en ningún caso, estos cambios supongan una modificación en lo referido a número máximo de horas de servicio que viene establecido en el Condicionado General que rige esta contratación.

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 o sedes de destino siempre corresponderán a la Red de Bibliotecas Públicas de Navarra.

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

Los requisitos que deberá acreditar el equipo humano (mínimo seis 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.
- Que al menos el 50% del equipo humano (mínimo 6 personas) cuenten con conocimientos de euskera (nivel mínimo acreditado B1)
- Las dos personas asignadas a prestar servicios con base/sede en la Biblioteca de Navarra deberá disponer de carné B con al menos 3 años de antigüedad.

2. Descripción del servicio: funciones y horarios mínimos

A. Personal asignado a las bibliotecas área de Pamplona: Biblioteca de Pamplona-San Francisco, Biblioteca de Pamplona-San Jorge, Biblioteca de Pamplona-Milagrosa y Biblioteca de Pamplona-San Pedro

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:

- Apertura y cierre del edificio.

- 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 personal Encargado de Biblioteca en las bibliotecas objeto de este contrato y 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 análogas a las indicadas anteriormente y acordes con su respectivo perfil profesional.

Los horarios de las personas asignadas a estos servicios (6:00 horas diarias) comprenderán siempre el horario de horario de atención al público en las bibliotecas de destino, que, con carácter general es el siguiente (6:00 horas):

Horario ordinario:

De lunes a viernes, de 14 a 20 horas. (Bibliotecas de Pamplona-San Jorge, Pamplona-Milagrosa y Pamplona-San Pedro
De lunes a viernes, de 14:30 a 20:30 horas (Biblioteca de Pamplona-San Francisco)

Horario extraordinario (del 15 de junio al 15 de septiembre y Navidad):
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 viene establecido en el Pliego Regulador y el presente pliego técnico que rigen el contrato.

B. Personal asignado con sede / base en la Biblioteca de Navarra

Además de las funciones derivadas de los servicios indicados en el punto anterior (apartado 2.A), las personas asignadas por la empresa adjudicataria deberán contar con requisitos y disposición horaria especial (siempre dentro del horario de apertura al público de mañana y tarde que, con carácter general se establece para las bibliotecas de la Red) para la prestación de servicios de apoyo en esta sede (Biblioteca de Navarra) así como la prestación de servicios de biblioteca móvil biblioteca móvil (Bibliobús) y los desplazamientos que conlleve que, con origen y destino en la Biblioteca de Navarra pudieran establecerse por la Dirección del Servicio de Bibliotecas.

Para este personal se aplicará, con carácter general, el mismo horario para periodos ordinarios y extraordinarios especificados en el resto de bibliotecas objeto de la contratación, no obstante, por necesidades del servicio de Bibliobús, este horario diario podrá verse modificado, incrementándose el número de horas de servicio a prestar los días de salida del vehículo, y reduciéndose la jornada los días restantes de la semana de manera que no afecte al cómputo de horas semanales máximo asignados a cada persona (30) ni se incremente el número de horas máximas anuales por persona establecido en este contrato para esta biblioteca-servicio de bibliobús (1474).

* 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.