Expediente nº 2023-057350
Área de Cultura y Gobernanza

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: Contrato de servicio de mantenimiento de equipos de seguridad y circulación de fondos bibliográficos

ELABORADO POR:
Subdirección de Bibliotecas

ITZIAR FOLLA HERNANDO - 30579181Z
Firmado digitalmente por ITZIAR FOLLA HERNANDO - 30579181Z
Fecha: 2024.01.10 10:57:09 +01'00'

Con el visto bueno de:
Dirección de Cultura del Área de Cultura y Gobernanza

JOSEBA IÑAKI LOPEZ DE AGUILETA DIAZ - 30553472L
Fecha: 2024.01.12 10:23:40 +01'00'

Fecha: 24 de noviembre de 2023

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD Y CIRCULACIÓN DE LOS FONDOS BIBLIOGRÁFICOS DE LA RED DE BIBLIOTECAS MUNICIPALES DE BILBAO (RBMB)

CAPÍTULO I. DEFINICIÓN DE LA MATERIA DEL CONTRATO

1. OBJETO DEL CONTRATO Y JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIVIDAD

Este Pliego tiene por objeto establecer las prescripciones y demás formalidades técnicas que han de regir la adjudicación de un contrato de servicio de mantenimiento de los equipos RFID HF de la Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao (en adelante, RBMB). Los equipos actualmente instalados en la RBMB se relacionan en el ANEXO I.

La identificación por radiofrecuencia o RFID es la tecnología que permite transmitir datos sin cable, a través de ondas de radio. Los chips y los lectores RFID sustituyen o complementan las tecnologías de códigos de barras. En las bibliotecas se utilizan principalmente para automatizar la gestión del préstamo y los controles de seguridad de los fondos bibliográficos.

IDENTIFICACIÓN CARE S.L. es la única empresa autorizada para la distribución comercial y soporte técnico de los sistemas actualmente instalados en la RBMB, tal y como se refleja en el análisis de exclusividad del software realizado por BilbaoTIK en abril de 2023.

El análisis recoge que la RBMB utiliza un hardware propiedad de la empresa "BIBLIOTHECA, LLC" para el control antirrobo mediante arcos basados en tecnología RFID. Este hardware tiene como función principal la detección de movimientos indebidos fuera de la biblioteca de libros y/o otros contenidos protegidos mediante un tag RFID que es identificado por los arcos detectores. Esta plataforma está funcionando a plena satisfacción de personal de la RBMB.

Los arcos anti-hurto de las bibliotecas son comercializados en España por la empresa IDENTIFICATION CARE, SL mediante un acuerdo de exclusividad con el fabricante, según se indica en el documento aportado por BIBLIOTHECA, LLC y se puede observar también en la web de la misma (https://www.bibliotheca.com/contact-locations/).

Estos sistemas fueron implantados hace varios años y su sustitución por otros diferentes implicaría importantes costes de adquisición e instalación. Es decir, existen importantes costes de arrastre en el caso de desinversión en esta tecnología e inversión en una alternativa equivalente. Por ello, en primer lugar, es importante destacar que se considera más económicamente ventajoso continuar con la plataforma ya implantada frente a plantear una retirada e implantación de una diferente

BilbaoTIK ha analizado la presencia de este software en el mercado en cuanto a que, su distribución se realice a través de canal (múltiples partners) o directamente por el

fabricante, y concluye que la venta se realiza en España por un único partner, en régimen de exclusividad.

Esta empresa fabricante ostenta todos los derechos de propiedad intelectual de la plataforma, por lo que no cabe la posibilidad de que una tercera empresa pueda prestar los servicios indicados. Por lo tanto, entendemos que se dan las condiciones para llevar a cabo una contratación a proveedor determinado por condiciones de exclusividad técnica, de acuerdo con la Ley de Contratos del Sector Público.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1. Tareas incluidas en el contrato

La empresa adjudicataria deberá asumir todos los trabajos de mantenimiento considerados necesarios para mantener los sistemas adscritos al contrato plenamente operativos, asegurando el correcto funcionamiento del producto durante el plazo de ejecución del contrato. Lo que incluirá, tanto el desplazamiento de personal técnico, como la mano de obra y las piezas de repuesto necesarios para la reparación de cualquier avería.

El contrato incluirá como mínimo los siguientes servicios:

- Mantenimiento preventivo: Consistirá en la revisión de los equipos, comprobando y verificando su correcto funcionamiento, como mínimo, una vez al año. Incluirá el soporte y actualización del software del equipamiento instalado.
- Mantenimiento correctivo: Las tareas de mantenimiento correctivo se realizarán como respuesta a un aviso de incidencia, o como resultado de la detección de anomalías durante las tareas, propias del mantenimiento preventivo.

  Incluye la reparación, si procede, de equipos, sin limitación en el número de intervenciones. Y, para aquellos equipos de fácil sustitución, como las estaciones de trabajo, incluye la sustitución de los equipos averiados en un plazo no superior a 24 horas.

Los servicios realizados se documentarán en una nota de servicio técnico que se remitirá por correo electrónico a la persona responsable del contrato de la RBMB.

2.2. Gestión de incidencias

La empresa adjudicataria deberá contar con un sistema de gestión de incidencias en una plataforma web, y, además, permitirá la comunicación de las incidencias por correo electrónico y teléfono, que no podrá ser de tarificación especial (901,902, etc.).

El horario de atención y soporte será de 8:00 a 19:00h., de lunes a viernes, excepto festivos. Las incidencias abiertas fuera del horario se considerarán como recibidas a las 8:00 horas del siguiente día laborable, atendiéndose a partir de ese momento.

2.3. Lugar de trabajo y plazo de ejecución

El mantenimiento preventivo se realizará con una periodicidad anual, en las bibliotecas donde se ubican los equipos. Previamente a cada visita, la empresa adjudicataria comunicará con una antelación de al menos 1 semana la fecha y hora prevista de las

visitas. Fecha y hora que la biblioteca confirmará o propondrá otra fecha y hora alternativa.

El mantenimiento correctivo se realizará como respuesta a un aviso de incidencia, o como resultado de la detección de anomalías. El contratista prestará el servicio de soporte durante las horas de servicio y de acuerdo con los niveles de servicio definidos a continuación:

- Soporte en remoto: El tiempo máximo de respuesta será de 3 horas.
- Soporte in situ: El tiempo máximo de respuesta para la asistencia in situ será de 24 horas.

En caso de no ser posible la resolución del problema en el tiempo máximo indicado se informará inmediatamente a la biblioteca y la empresa adjudicataria ofrecerá soluciones alternativas hasta la restitución del servicio.

3. MEDIOS PERSONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria dispondrá de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria se encargará de que todas las obligaciones descritas sean atendidas por personal técnico adecuado y suficiente que garantice la correcta ejecución del contrato.

El personal asignado para la prestación del servicio desarrollará sus tareas teniendo en cuenta las indicaciones y directrices que determine la Dirección del contrato.

El personal de la empresa adjudicataria deberá ir perfectamente identificado. El Área de Cultura y Gobernanza podrá exigir la incorporación, en la identificación, de logotipos que considere necesarios durante la realización de prestaciones en ejecución del contrato.

Los gastos de dietas, telefonía móvil, Internet y vehículo y transporte en general correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria identificará a la persona Responsable del servicio que asuma la responsabilidad de la correcta ejecución de los trabajos y que deberá llevar a cabo las siguientes funciones:

- Interlocución y coordinación con el Ayuntamiento
- Organización, dirección y coordinación de los trabajos.
- Asistencia a cuantas reuniones se le convoquen.
- Disponibilidad permanente incluso los días de fiesta y fines de semana, y deberá poder ser contactada de forma permanente a través de teléfono móvil.

4. FORMA DE PAGO

La empresa expedirá facturas mensuales correspondientes a la veinticuatroava parte del precio de adjudicación del contrato.

CAPÍTULO II. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

a) **GENERALES**: En general y salvo lo expresamente dispuesto en este pliego, son de cargo de la empresa adjudicataria todos los gastos necesarios para la completa realización del servicio contratado: trámites preparatorios y de formalización del contrato, materiales e instalaciones, medios instrumentales, mano de obra, Seguridad Social, tributación, responsabilidades y seguros de todo tipo, y las demás cargas y obligaciones de cualquier índole correspondientes a la empresa, todas las cuales asume desde el momento de la adjudicación definitiva, además de cualesquiera otras nacidas del contrato o de la participación en la licitación.

Corresponde a la empresa adjudicataria la obtención de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la realización de la prestación.

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceras personas de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, en la forma establecida en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Durante la duración del contrato la empresa adjudicataria responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere, sin que sea eximente ni le dé derecho alguno la circunstancia de que las personas responsables de la RBMB los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, o valoraciones parciales.

La empresa adjudicataria deberá prestar, sin derecho a pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo, informativas, etc. Esta obligación se mantendrá hasta la finalización del período de garantía.

b) **ORGANIZACIÓN**. La empresa adjudicataria dispondrá de una organización con elementos materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.

c**) RECURSOS HUMANOS**. La empresa adjudicataria deberá disponer de un equipo humano suficiente y cualificado para las tareas que se deben desarrollar en la ejecución del presente contrato que, debidamente coordinado, demuestre su capacidad para llevar a cabo, en tiempo y forma, los servicios a prestar.

De manera orientativa esta área ha considerado necesario que la empresa adjudicataria disponga de trabajadores que realicen las funciones que se detallan a continuación, sin perjuicio de que la empresa considere oportuno subcontratar:

- Funciones de coordinador/a
- Funciones de técnico electrónico especialista en radiofrecuencia

El Ayuntamiento de Bilbao no tendrá responsabilidad directa, solidaria, ni subsidiaria respecto el cumplimiento de las obligaciones laborales de la empresa adjudicataria, así como tampoco de las que se puedan derivar, en su caso, de la extinción de las relaciones de trabajo, tanto durante la vigencia del presente contrato, como con posterioridad a su terminación, asumiendo la empresa adjudicataria la totalidad de las consecuencias jurídico laborales derivadas de los mismos.

El Ayuntamiento de Bilbao no tendrá respecto al personal que preste sus servicios para la empresa adjudicataria ninguna facultad organizativa ni de dirección, ni existirá relación jurídico laboral, civil o administrativa alguna con los mismos.

La empresa adjudicataria deberá nombrar una persona responsable (con funciones de coordinación general), a fin de que la represente ante el Ayuntamiento de Bilbao en todo lo concerniente al servicio. Dicha persona, que será la responsable del proyecto que se contrata con la empresa adjudicataria, tendrá el poder suficiente para tomar en nombre de la empresa adjudicataria las decisiones oportunas, sin que las mismas puedan verse afectadas por falta de capacidad decisoria, ya sea legal o formal, siendo la única interlocutora válida para todos los asuntos relativos al contrato.

Esta persona responsable funcionará en régimen de plena disponibilidad, debiendo por tanto cubrir las necesidades contratadas fuera del horario laboral normal, incluso los días de fiesta y fines de semana, y deberán poder ser contactadas de forma permanente a través de teléfono móvil.

El Ayuntamiento de Bilbao no tendrá responsabilidad directa, solidaria, ni subsidiaria respecto el cumplimiento de las obligaciones laborales de la empresa adjudicataria, así como tampoco de las que se puedan derivar, en su caso, de la extinción de las relaciones de trabajo, tanto durante la vigencia del presente contrato, como con posterioridad a su terminación, asumiendo la empresa adjudicataria la totalidad de las consecuencias jurídico-laborales derivadas de los mismos.

Las personas empleadas por la empresa adjudicataria se encontrarán incluidas en el Sistema de la Seguridad Social y de alta en el Régimen que corresponda a la modalidad contractual vigente entre las partes, durante el tiempo que dure la vinculación laboral que se establezca.

El Ayuntamiento de Bilbao no tendrá respecto al personal que preste sus servicios para las empresas adjudicatarias ninguna facultad organizativa ni de dirección, ni existirá relación jurídico laboral, civil o administrativa alguna con los mismos.

e) **IMAGEN CORPORATIVA**. Se utilizará siempre la imagen corporativa del Ayuntamiento de Bilbao y de la RBMB, conforme a las instrucciones de la persona responsable de la RBMB. La utilización de otros elementos exigirá el consentimiento expreso y escrito del Ayuntamiento de Bilbao.

f) **EMERGENCIAS**: Si, como consecuencia de emergencias empresariales u otros motivos análogos, la empresa adjudicataria estimase que no puede realizar el servicio en las condiciones establecidas, estará obligada a comunicarlo inmediatamente al Ayuntamiento de Bilbao, para que éste procure adoptar las medidas precisas, a fin de evitar o reducir los perjuicios que ello causara. Los gastos causados por tales medidas serán abonados por la empresa adjudicataria, sin perjuicio de las sanciones y descuentos en el pago que procedan.

Cuando en alguno de tales supuestos sea la empresa adjudicataria quien adopte las medidas oportunas para suplir los perjuicios, no procederá sanción, y sólo se descontará el importe de los trabajos no realizados.

g) **PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**. En todo caso, se deberán cumplir cuantas obligaciones deriven de la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales, configurando los instrumentos legalmente establecidos para la adecuada aplicación de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales derivados de la actividad desarrollada en virtud del presente contrato, siendo la empresa adjudicataria la única y exclusiva responsable del cumplimiento de las referidas obligaciones, y por ello, de las consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las mismas.

h) **DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**: La utilización por la empresa adjudicataria (en su caso) de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado, que pueda resultar precisa para el cumplimiento del contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y la Ley 2/2004, de 25 de febrero, de protección de datos de carácter personal, así como las normas que desarrollan esas disposiciones.

La empresa adjudicataria no podrá aplicar o utilizar los datos automatizados de carácter personal que obtenga por razón del contrato con fin distinto al que figura en el mismo.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados deberán ser entregados al Ayuntamiento de Bilbao. La empresa adjudicataria deberá destruir los suyos, salvo que medie autorización escrita del Ayuntamiento de Bilbao motivada por la posibilidad de ulteriores servicios, en cuyo caso se podrán almacenar, con las debidas condiciones de seguridad, por un período de cinco años

ANEXO I. RELACIÓN DE EQUIPOS INSTALADOS

BIBLIOTECA	EQUIPO	FECHA INSTALACIÓN	EN GARANTÍA HASTA
Bidebarrieta	Detector (doble)	07/09/2017	
	Workstation 100	07/09/2017	
	Workstation 100	07/09/2017	
	Workstation 100	07/09/2017	
	Workstation 200	07/09/2017	
	Workstation 200	15/02/2019	
	Workstation shielded	17/11/2021	
	SmartServe 1000	25/10/2017	
Rekalde	Detector 8902	15/01/2012	
	Workstation 895	15/01/2012	
Deusto	Detector (doble)	27/05/2019	27/05/2024
	Detector (simple)	27/05/2019	27/05/2024
	Workstation 200	27/05/2019	27/05/2024
	Workstation 200	27/05/2019	27/05/2024
	Workstation 200	27/05/2019	27/05/2024
	Autoserv Shelfcheck Components	18/06/2020	
San Francisco	Detector 400	27/07/2015	
	Workstation 100	27/07/2015	
San Ignacio	Detector 8901	01/04/2011	
	Workstation 895	01/04/2011	
	Workstation shielded	17/11/2021	
Begoña	Detector (doble)	07/05/2018	
	Workstation 200	07/05/2018	
	Workstation 200	07/05/2018	
	Workstation SHIELDED	18/06/2020	
	SmartServe 1000	22/03/2019	
Zorroza	Detector 8901	15/05/2014	
	Workstation 895	15/05/2014	
Otxarkoaga	Detector 400	01/11/2016	
	Workstation 100	01/11/2016	
Castaños	Detector (simple)	17/06/2020	
	Workstation SHIELDED	17/06/2020	
Ibaialde	Detector 8902	01/10/2011	
	Workstation 895	01/10/2011	
Basurto	Detector Plus Gate	13/12/2022	13/12/2024
	Workstation SHIELDED	13/12/2022	13/12/2024
	Workstation SHIELDED	13/12/2022	13/12/2024