

Contracte no subjecte a regulació harmonitzada relatiu a la concessió de serveis per a la comercialització de serveis bancaris a les estacions de la xarxa de Metro convencionals (L1, L2, L3, L4, L5) i automàtiques (L11) i a les instal·lacions del Funicular, explotades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona, mitjançant la instal·lació, explotació i manteniment de caixers automàtics bancaris a les referides estacions de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.

Plec de prescripcions tècniques

Direcció de Màrqueting i Negocis Corporatius
Àrea Comercial



**Transports
Metropolitans
de Barcelona**

Índex

1. Objecte.....	3
2. Volum de caixers automàtics.....	3
3. Punts de venda	4
4. Requisits tècnics	4
4.1. Característiques dels caixers automàtics	4
4.2. Instal·lacions	7
4.3. Compliment normativa legal	9
5. Requisits operatius.....	9
5.1. Condicions generals.....	9
5.2. Implantació.....	9
5.3. Horaris de servei	10
5.4. Horaris de manipulació dels caixers automàtics	10
5.5. Neteja	10
5.6. Manteniment correctiu.....	10
5.7. Resolució d'incidències i reclamacions	10
5.8. Retirada	11
6. Seguiment de l'activitat	11
6.1. Seguiment de l'activitat comercial i econòmica.....	11
6.2. Seguiment de l'activitat tècnica	12

Contracte subjecte a regulació harmonitzada relatiu a la concessió de serveis per a la comercialització de serveis bancaris a les estacions de la xarxa de Metro convencional (L1, L2, L3, L4, L5) i automàtiques (L11) i a les instal·lacions del Funicular, explotades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona, mitjançant la instal·lació, explotació i manteniment de caixers automàtics bancaris a les referides estacions.

ANNEXOS

Annex 1: Llistat d'ubicacions tècniques

1. Objecte

L'objecte d'aquesta licitació és l'adjudicació de la concessió de serveis per a la comercialització de serveis bancaris a les estacions de la xarxa de Metro de línies convencionals (L1, L2, L3, L4, L5) i de línies automàtiques (L11) i a les instal·lacions del Funicular, explotades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona, en endavant FMB, mitjançant la instal·lació, explotació i manteniment de caixers automàtics bancaris a les referides estacions.

No s'inclouen en aquesta licitació les estacions de les L9 i L10 del Metro.

L'objecte es presenta en un lot, i està dirigit a empreses privades destinades a incentivar i fomentar la prestació de serveis bancaris.

L'objecte del contracte es podrà modificar en els casos i termes previstos en l'apartat AD del QCAR per a les futures prolongacions o ampliacions de la xarxa actual que durant la vigència del contracte es poguessin posar en servei; així com per possibles canvis de flux de passatge degut a obres o reorganització d'espais i mobiliari a les estacions.

2. Volum de caixers automàtics

El total de caixers automàtics que formen part de la licitació i per tant, a instal·lar a la xarxa, és de nou (9).

A l'*Annex 1- Llistat d'ubicacions tècniques* d'aquest document es troba el llistat de les ubicacions ofertes. Els caixers automàtics hauran d'ubicar-se obligatòriament als emplaçaments determinats.

En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària no podrà disminuir el número de caixers instal·lats inicialment durant la vigència del contracte, sense la prèvia autorització de FMB.

L'empresa adjudicatària no podrà formular cap reclamació en cas que FMB faci retirar, moure a altra ubicació dintre de la mateixa estació o traslladar a altra estació els caixers automàtics sense necessitat de justificació, si així ho recomanen les necessitats de prestació del servei o per reformes de les seves instal·lacions. Tampoc en cas que hi hagi variacions en l'horari de servei, tancament d'accessos, filtracions d'aigua o qualsevol altra molèstia, així com perjudicis derivats d'obres o reparacions en la infraestructura o les instal·lacions de FMB o derivats de necessitats del servei, d'una vaga, d'una aglomeració de viatgers o del tancament o la suspensió accidental del servei, ni en general perjudicis per causa de vandalisme ni de força major. En el cas que qualsevol de les incidències esmentades als apartats anteriors no superi un període de 30 dies, el cànon es facturarà per la totalitat de l'import correspon a aquest període. Però, si qualsevol d'aquestes incidències superes els 30 dies, es facturarien els primers 30 dies, però no es facturarà el cànon corresponent al període que superi aquest termini.

3. Punts de venda

3.1. Descripció dels punts de venda

- **Estàndard:** es tracta d'un espai que només permet la col·locació d'un caixer o dos caixers com a màxim, sense la possibilitat de personalitzar l'espai. Aquests punts estan situats habitualment als vestíbuls i passadissos.

3.2. Requisits dels punts de venda

- Tots els punts de venda hauran d'incloure com a mínim, pel que fa a la decoració exterior:
 - Imatge de marca de l'adjudicatari
 - Senyalització visible ATM (Automatic Teller Machine).
- Els elements que configuren els diferents punts de venda (caixers, decoració, il·luminació, etc) hauran d'aportar una imatge actual, comercial i innovadora al conjunt de l'estació o de l'espai on estiguin ubicats els caixers.
- Qualsevol canvi o projecte que l'empresa adjudicatària proposi portar a terme en relació a la imatge dels caixers o dels punts, haurà de ser prèviament aprovat per FMB i només podrà ser en cas de deteriorament, necessitat o justificació de la inversió.
- Tots els caixers hauran d'exposar, en un lloc visible, la informació de contacte per a l'atenció al client.
- L'empresa adjudicatària no podrà disposar d'espais publicitaris al seus caixers automàtics.
- Atesa la falta d'espai en les ubicacions de les instal·lacions de FMB, les propostes no hauran d'incloure mobles als caixers, però podran optar per altres sistemes d'embelliment dels caixers que no suposin un increment de les mides dels caixers.
- Els caixers ni els envellidors corresponents podran disposar de retro il·luminació en els laterals.

4. Requisits tècnics

4.1. Característiques dels caixers automàtics

El funcionament dels caixers haurà de ser senzill, clar, pràctic, àgil i ràpid per al client.

Tots els caixers hauran de ser idèntics en marca i model i hauran de tenir una imatge gràfica homogenia.

Cada una d'elles haurà de comptar amb un fitxa tècnica que inclogui com a mínim:

- Prestacions tècniques dels caixers:
 - Descripció
 - Característiques
 - Mides
 - Pes
 - Materials
 - Equips informàtics (processador, pantalla, teclat, lector de targetes, audio, lector codi de barres, dispensador de diners, impressora, caixa forta, protectors i dispositius de seguretat)
 - Potència i consum elèctric o eficiència energètica
 - Resistència i seguretat de l'equip davant de vandalisme (robatoris, grafitis...)
 - Control remot, etc.
- Prestacions funcionals dels caixers. S'haurà d'especificar:
 - Codificació dels serveis
 - Comissions de servei
 - Display
 - Temps mig per operació
 - Traçabilitat dels moviments del caixer

Un cop instal·lats els caixers, a aquesta fitxa tècnica i als mateixos caixers, s'haurà d'afegir la referència de la ubicació tècnica d'acord amb les indicacions i la nomenclatura facilitada per FMB.

L'apertura dels caixers per al seu manteniment habitual no podrà ser lateral.

4.1.1. Mides i pesos dels caixers automàtics

Mides

L'*Annex 1- Llistat d'ubicacions tècniques* d'aquest document defineix les mides màximes permeses per a cadascun dels caixers segons la seva ubicació. Tanmateix, FMB podrà també sol·licitar a l'empresa adjudicatària la instal·lació, la retirada, la reubicació i/o el canvi de format dels caixers en funció de les necessitats del servei per motius de seguretat, prolongació de la línia, remodelació de l'estació i conseqüent pèrdua de l'espai o altres obres a l'estació que puguin generar una afectació directa al servei dels caixers. Caldrà justificar aquests canvis per part de FMB amb un informe tècnic que acrediti que no s'alteren les condicions del contracte.

Pesos

L'Annex 1- *Llistat d'ubicacions tècniques* d'aquest document defineix les localitzacions que per les seves característiques, caldrà prèviament realitzar un estudi tècnic estructural de càrregues realitzat per un tècnic qualificat, i l'adjudicatari haurà d'implementar les mesures tècniques complementaries que en resultin de l'esmentat estudi, prèvia autorització per part de TMB. El cost tant de l'estudi estructural com de les mesures a adoptar correran a càrrec de l'adjudicatari.

4.1.2. Mesures de seguretat als caixers automàtics

Les pròpies característiques de l'entorn fan que, de cara a garantir una òptima gestió del parc de caixers automàtics, el nivell de seguretat d'aquests sigui un element de gran rellevància.

En conseqüència, els caixers hauran de disposar d'un conjunt de prestacions en quant a la seguretat i resistència dels propis equips:

- **Antivandalisme:** els caixers hauran de disposar d'un conjunt de prestacions que el facin blindat, tant pel que fa a la resistència dels materials davant de possibles agressions com als sistemes antifurt per evitar possibles robatoris
- **Antigrafiti:** els caixers hauran de disposar de mesures que facin possible la ràpida neteja de les pintades i dels grafitis que es poguessin produir
- **Antiscratching:** els caixers hauran de disposar de mesures que facin possible la ràpida neteja de les ratllades que es puguin produir, tant a la part metàl·lica com als vidres i pantalles dels caixers
- **Protecció del sostre:** els caixers hauran de comptar amb un sistema inclinat de protecció del sostre que elimini la possibilitat de recolzar objectes sobre els caixers
- **Sòcol embellidor:** en cas que els caixers tinguin algun tipus de peu o punt de suport al terra que deixi un espai entre els caixers i el terra, serà necessari instal·lar un sòcol o embellidor que protegeixi aquest espai de l'entrada de brutícia, objectes, éssers vius, etc.
- **Ancoratge:** totes els caixers hauran d'estar ancorats al terra o a la paret de manera ferma per evitar que pugin ser moguts voluntària o involuntàriament per tercers. FMB haurà d'aprovar prèviament el sistema d'ancoratge proposat així com la instal·lació general dels caixers.

Degut a la particularitat del servei de metro i de les seves instal·lacions, els caixers instal·lats per l'empresa adjudicatària hauran de disposar d'un sistema propi

d'enregistrament de vídeo vigilància perimètrica i frontal que garanteixi l'enregistrament de totes les direccions i angles. Les imatges estaran custodiades per l'empresa adjudicatària i podran ser requerides en qualsevol moment per l'autoritat competent. L'empresa adjudicatària haurà de disposar en un lloc visible als caixers, la informació que reculli els aspectes legals de custòdia de les imatges gravades i els drets a exercir per part dels usuaris. Qualsevol altre sistema de seguretat que estigui instal·lat als caixers serà d'exclusiva responsabilitat i gestió de l'empresa adjudicatària qui serà la responsable del seu monitoratge. En cas d'existir la necessitat de coordinar alguna gestió, aquesta es canalitzarà a través del Centre de Seguretat i Protecció Civil, en endavant CSPC, de Metro i mai de manera directa amb el personal que presta servei a l'estació.

Es prohibeix expressament la retroil·luminació de cap de les senyalitzacions o informacions ofertes pels caixers per suposar un deteriorament de la capacitat de captació d'imatges del CCTV propi de Metro.

L'empresa adjudicatària haurà de designar un telèfon de contacte i un responsable de seguretat, disponible 24h al dia.

4.2. Instal·lacions

4.2.1. Condicions generals

Les instal·lacions necessàries per al correcte funcionament dels caixers (electricitat, comunicacions i altres) seran a càrrec de l'empresa adjudicatària. Això inclou la connexió, documentació i possibles gestions amb empreses subministradores externes.

L'inici de la instal·lació estarà definit per FMB o l'empresa subministradora i serà fins al lloc d'emplaçament de cada caixer. FMB aprovarà el recorregut, tipologia o materials d'instal·lació.

FMB quedarà eximida davant qualsevol alteració en el subministrament elèctric o de comunicacions que pogués alterar el funcionament del caixer automàtic.

4.2.2. Instal·lacions elèctriques

4.2.2.1. Àmbit d'actuació

L'àmbit d'actuació de les instal·lacions elèctriques, per part de l'empresa adjudicatària, compren des del subquadre de concessionaris instal·lat a les cambres de baixa tensió a les estacions fins al propi caixer, així com el recorregut i proteccions de tota la escomesa elèctrica des del subquadre fins al caixer en qüestió.

Com a usuaris d'aquesta, l'empresa adjudicatària no podrà en cap cas modificar ni alterar pel seu compte cap element de la referida instal·lació sense l'autorització expressa de FMB.

L'empresa adjudicatària, a l'inici del contracte, haurà de contractar una empresa amb atribucions de manteniment de baixa tensió d'instal·lacions industrials, per realitzar el

manteniment de les instal·lacions elèctriques i la reparació de les possibles incidències de les escomeses elèctriques.

4.2.2.2. Escomesa elèctrica

Serà a càrrec de l'empresa adjudicatària:

- La instal·lació de les escomeses elèctriques en aquelles ubicacions on no existeixi instal·lació o sigui necessari realitzar una millora d'aquestes i es realitzarà d'acord amb la normativa interna de FMB.
- La connexió entre el punt de subministrament elèctric i el caixer.
- La instal·lació d'un sistema de proteccions elèctriques. Aquest sistema estarà integrat per una protecció magneto tèrmica i un diferencial que protegeixi els caixers i la instal·lació elèctrica en cas d'averia. Aquesta instal·lació elèctrica haurà d'estar protegida per un sistema de seguretat que impedeixi l'accés de persones alienes a aquesta instal·lació. Aquest sistema de protecció s'instal·larà al costat de cada caixer i d'acord amb la normativa interna de FMB, sempre prèvia autorització per part de FMB. Els sistemes de protecció de tots els caixers hauran d'estar instal·lats en un termini màxim de quatre mesos des de l'adjudicació.
- Totes les despeses derivades de la instal·lació inicial, de les modificacions futures, del manteniment i qualsevol incidència.

4.2.2.3. Revisió periòdica

Serà obligatòria la realització d'inspeccions elèctriques reglamentàries de la línia d'alimentació mitjançant un Organisme de Control Autoritzat (OCA). Aquestes revisions s'hauran de realitzar des de la protecció magneto tèrmica i del diferencial de la cambra general de baixa tensió de l'estació fins al punt de subministrament elèctric de cada caixer per certificar que es troba dins la legalitat vigent. Aquestes revisions es faran amb una periodicitat de 2 anys des de l'inici del contracte, realitzant la primera inspecció una vegada instal·lats tots els caixers.

Entre altres, s'hauran de revisar els següents punts:

- Aplicació de la normativa de baixa tensió a instal·lacions de pública concurrència
- Inspecció visual de tots els elements per confirmar que es compleix normativa
- Comprovació del salt del diferencial tant de la protecció exterior com de la interior del caixer
- Comprovació de connexions equipotencials
- Mesurament de la resistència a terra
- Aïllament de les línies
- Secció del cablejat
- Identificació dels quadres i de les línies
- Selectivitat entre les diferents proteccions.

4.3. Compliment normativa legal

L'empresa adjudicatària estarà obligada al compliment en tot moment de la normativa legal vigent en matèria de seguretat, protecció, medi ambient, instal·lacions elèctriques i qualsevol altre que se'n pugui derivar.

També estarà obligada al compliment de la normativa interna de TMB en qualsevol àmbit que li sigui requerit.

5. Requisits operatius

5.1. Condicions generals

- Tots els caixers instal·lats a FMB hauran de ser nous. Serà necessari acreditar-ho.
- Una vegada adjudicada la licitació, l'empresa adjudicatària estarà obligada a presentar el certificat CE de tots els caixers.
- Totes els caixers hauran de complir amb els requisits d'eficiència energètica segons normativa europea, classificació EVA-EMP o equivalent.
- Tots els caixers hauran de tenir una imatge gràfica homogènia.

5.2. Implantació

El termini màxim per a la implantació del total dels caixers, a comptar des del lliurament del primer espai, serà de 4 mesos i serà susceptible de penalització en cas d'incompliment tal i com recull l'apartat AG del QCAR.

FMB, d'acord amb les seves necessitats, farà entrega dels espais disponibles per a la instal·lació dels caixers, garantint que es realitzarà en un període màxim de 3 mesos des de la formalització del contracte.

FMB garantirà l'entrega d'espais disponibles per tal de complir la implantació màxima puntuable en aquesta licitació, segons els requisits de l'apartat Y del QCAR. En cas de ser adjudicatari i d'haver presentat una quantitat de caixers a instal·lar en una setmana superior a la màxima puntuable, en fase d'execució de contracte, FMB haurà de validar aquesta planificació.

El CAMG corresponent als caixers instal·lats en cada espai es començarà a facturar a partir de la data d'instal·lació de cada equip o en el seu defecte passats 4 mesos des del lliurament dels espais per part de FMB.

5.3. Horaris de servei

- Els caixers hauran de donar servei els 365 dies de l'any.
- Caldrà disposar d'un servei d'atenció al client els 365 dies de l'any.

5.4. Horaris de manipulació dels caixers automàtics

Segons les característiques de les actuacions de càrrega d'efectiu, manteniment i neteja que s'hagin de realitzar als caixers, l'empresa adjudicatària podrà actuar en:

- **Horari diürn:** es podran realitzar feines de càrrega d'efectiu i manteniment bàsiques que no inclogui productes químics i que no puguin suposar un risc o molèstia per a terceres persones.
- **Horari nocturn (de dilluns a dijous de 00.30h a 4.30h):** es podran realitzar tasques que puguin suposar un risc o molèstia per a terceres persones com podria ser l'ús de químics o bé que el desplegament requerit pugui ser molt extens. Les feines a realitzar en aquest àmbit horari necessitaran una autorització prèvia per part de FMB que s'haurà de tramitar amb 7 dies d'antelació mínims.

5.5. Neteja

L'empresa adjudicatària estarà obligada a realitzar, com a mínim una neteja completa dels caixers a la setmana que inclogui tots els elements visibles dels caixers (sostres, laterals, dispensadors, pantalles, vidres, estructures, polsadors, ranures, tapes, suports, reixes i tancaments segons ho contingui cada caixer), i l'espai físic al voltant dels caixers (0,5m al voltant).

5.6. Manteniment correctiu

L'empresa adjudicatària estarà obligada a implementar un procediment detallat de manteniment correctiu per assegurar que el parc de caixers es troba en perfecte estat en tot moment que inclogui la resolució de les diferents tipologies d'incidències.

5.7. Resolució d'incidències i reclamacions

Qualsevol incidència o reclamació respecte al desenvolupament habitual del servei i que causi o pugui causar una interrupció del servei, una reducció del mateix o una afectació a terceres persones, haurà de resoldre's en els següents terminis:

Contracte subjecte a regulació harmonitzada relatiu a la concessió de serveis per a la comercialització de serveis bancaris a les estacions de la xarxa de Metro convencional (L1, L2, L3, L4, L5) i automàtiques (L11) i a les instal·lacions del Funicular, explotades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona, mitjançant la instal·lació, explotació i manteniment de caixers automàtics bancaris a les referides estacions.

- Molt greu: com a màxim en 4 hores (serà el cas d'aquelles incidències o reclamacions que puguin ocasionar danys indirectes a terceres persones).
- Greu: com a màxim en 8 hores (serà el cas en què no es doni servei correctament).
- Lleu: com a màxim en 48 hores (la resta d'incidències o reclamacions).

La gestió de les incidències es realitzarà a través d'una plataforma pròpia de TMB des de la qual l'adjudicatari podrà consultar les incidències pendents, i un cop resoltes haurà d'emplenar les dades relatives al tancament com poden ser: data, hora, equip afectat, motiu de la incidència, treballs realitzats, etc.

Les empreses adjudicatàries hauran de:

- tramitar la resolució de les incidències comunicant-les a l'interlocutor designat per FMB
- comunicar la seva resolució a través de l'accés web al sistema SAP de FMB.

5.8. Retirada

L'adjudicatari disposarà de set (7) dies naturals per retirar un caixer automàtic a partir de la data en què se li hagi comunicat per situació excepcional.

En cas de finalització de contracte per a la retirada global dels caixers automàtics, l'adjudicatari comptarà amb dos mesos de temps com a màxim per a l'execució, excepte si s'acorda entre les parts un termini diferent.

L'adjudicatari serà el responsable de retirar la connexió entre punts de subministrament i el caixer automàtic.

6. Seguiment de l'activitat

Per tal de realitzar el seguiment de l'activitat comercial, econòmica i tècnica, FMB estableix com a mínim, els següents tipus de documentació periòdica en format compatible amb office que l'empresa adjudicatària haurà de lliurar a FMB.

6.1. Seguiment de l'activitat comercial i econòmica

- Informe mensual:
 - de control i seguiment detallat de les transaccions que especifiqui volums totals, per caixers, per serveis, per franja horària o altres segons correspongui a la naturalesa del servei

Contracte subjecte a regulació harmonitzada relatiu a la concessió de serveis per a la comercialització de serveis bancaris a les estacions de la xarxa de Metro convencional (L1, L2, L3, L4, L5) i automàtiques (L11) i a les instal·lacions del Funicular, explotades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona, mitjançant la instal·lació, explotació i manteniment de caixers automàtics bancaris a les referides estacions.

- qualitatiu i quantitatiu per caixer sobre facturació amb comparatives amb el mes anterior i el mateix període l'any anterior, amb indicadors de l'evolució de la rendibilitat per caixer i període
- Informe trimestral de:
 - les reclamacions portades a terme pels clients del servei d'atenció al client de l'empresa adjudicatària, amb terminis de resolució.
 - incidències comercials amb terminis de resolució

FMB podrà realitzar modificacions ens els informes mensuals i/o trimestrals per tal d'adaptar-los a noves necessitats. D'altra banda, FMB podrà demanar, puntualment, informació més detallada i concreta referent a l'activitat econòmica i comercial.

6.2. Seguiment de l'activitat tècnica

- Informe trimestral de les actuacions de:
 - neteja interior i exterior realitzades
 - manteniment i actuacions realitzades que inclourà llistat d'incidències tècniques separades per tipologies (vandalisme, furt, grafiti, etc) i amb temps de resolució.
- Inventari anual actualitzat, identificant la seva localització, del parc de caixers automàtics. Aquest informe ha d'incloure una fotografia de cada caixer instal·lat amb la situació real en la qual es troben els caixers.

Lorena Martínez Carrasco
Rble Comercialització productes, serveis i espais.