

**Contracte de concessió de serveis
subjecte a regulació harmonitzada per a
l'adjudicació de la concessió de serveis
de vending corporatiu als centres de
treball de TMB, mitjançant la instal·lació,
explotació, reposició, manteniment i
recaptació de màquines automàtiques de
venda de productes d'alimentació als
referits centres.**

Plec de prescripcions tècniques
15011681C

Direcció de Màrqueting i Negocis Corporatius
Àrea Comercial

Transports de Barcelona SA (TB)
Ferrocarri Metropolità de Barcelona SA (FMB)
Projectes i Serveis de Mobilitat SA (PSM)



Transports
Metropolitans
de Barcelona

Índex

1.	Objecte	3
2.	Context.....	3
3.	Màquines de vending.....	3
3.1	Parc de màquines.....	3
3.2	Característiques de les màquines	4
3.3	Zones vending	5
3.4	Imatge.....	6
4.	Productes.....	7
4.1	Oferta	7
4.2	Oferta saludable	7
4.3	Envasat.....	8
4.4	Preus	8
5.	Pla d'implantació i retirada	9
5.1	Implantació.....	9
5.2	Instal·lacions.....	9
5.2.1	Condicions generals	9
5.2.2	Instal·lacions elèctriques	10
5.2.3	Instal·lacions d'aigua	10
5.2.4	Comunicacions	10
5.2.5	Compliment normativa legal	11
5.3	Retirada	11
6.	Requisits de l'operació.....	11
6.1	Horaris de servei.....	11
6.2	Horaris de manipulació de les màquines.....	11
6.3	Reposició de productes	11
6.4	Resolució d'incidències i reclamacions.....	12
6.5	Neteja.....	13
6.6	Manteniment	13
6.6.1	Manteniment preventiu.....	14
6.6.2	Manteniment correctiu	14

7. Seguiment de l'activitat.....	14
7.1 Seguiment de l'activitat comercial i econòmica	14
7.2 Seguiment de l'activitat tècnica	15

ANNEXOS

Annex A: Volum_maquines_treballadors_horaris_dependencies

1. Objecte

L'objecte d'aquesta licitació és l'adjudicació de la concessió de serveis subjecta a regulació harmonitzada per a l'adjudicació de la concessió de serveis de vending corporatiu als centres de treball de Transports de Barcelona SA, en endavant TB, Ferrocarril Metropolità de Barcelona, en endavant FMB, i Projectes i Serveis de Mobilitat SA, en endavant PSM (TMB quan es designin conjuntament), mitjançant la instal·lació, explotació, reposició, manteniment i recaptació de màquines automàtiques de venda de productes d'alimentació als referits centres.

Aquest servei serà definit i gestionat de forma corporativa i anirà dirigit als empleats de TMB (prop de 8.900 persones), visites, col·laboradors i persones d'empreses subcontractades que accedeixen regularment a les instal·lacions.

L'adjudicació d'aquest servei també inclou els futurs nous centres de treball o instal·lacions que durant la vigència del contracte poguessin posar-se en servei.

2. Context

El servei de vending corporatiu se situa en espais de descans amb serveis que són facilitadors de les relacions entre companys, comandaments, col·laboradors, on es fomenta la interacció persona-màquina-espai. Això, doncs, permet que el sentiment d'unitat i benestar al lloc de treball siguin claus per crear un sentiment de pertinença i un augment del benestar dels treballadors a una organització que cuida les persones.

El resultat d'aquesta licitació haurà de significar una millora tant en la imatge de la companyia com en el clima laboral amb els serveis que s'ofereixen als treballadors per tal de crear espais agradables i més amigables.

La gestió d'aquest servei haurà de ser una gestió que contribueixi a una alimentació saludable, i amb la qual es facin recomanacions amb l'objectiu de fomentar els hàbits saludables d'una alimentació equilibrada, basada en productes frescos, de temporada, de venda de proximitat, de producció agrària ecològica, de producció integrada i de qualitat diferenciada. Davant una transformació cultural cap a una organització saludable, enfocada a la cura de les persones, la digitalització del servei i la identificació de patrons de consum i hàbits han de permetre una gestió de les persones respectuosa i propera.

3. Màquines de vending

3.1 Parc de màquines

El total de màquines que formen part de la licitació i, per tant, a instal·lar a les diferents instal·lacions és de 250 màquines de diferents tipologies (begudes calentes, aigua, refrescs, snacks i altres productes alimentaris) repartides en 52 centres de treball diferents cadascú amb una ubicació específica.

Formen part d'aquest contracte, les màquines que caldrà ubicar a l'edifici d'oficines de la nova cotxera Zona Franca Port, ara en construcció i que finalitzarà les seves obres durant el transcurs d'aquest contracte (previsiblement a 2027), així com altres sales de descans a la xarxa de metro. En total són 24 màquines que no tenen ubicació assignada en data de publicació d'aquest plec.

A l'Annex A_Volum_maquines_treballadors_horaris_dependencies d'aquest document es troba la relació de totes les màquines que hi ha instal·lades actualment. En l'annex s'indica el tipus de màquina instal·lada a cada ubicació per tipologia de producte, el volum de persones assignades a cada centre i una aproximació a la facturació mensual que té.

Es podran proposar canvis d'ubicació i tipologia de màquines en els centres, sempre que estigui degudament justificat i amb l'autorització prèvia de TMB.

Existeixen algunes dependències (molt puntualment) amb portes d'accés amb mides reduïdes, per tant, caldrà instal·lar en conseqüència una màquina mixta de mides reduïdes si fos necessari.

Durant l'execució del contracte, el nombre de màquines podrà ser ampliat a sol·licitud de FMB segons els requisits de l'apartat AD. Totes les màquines addicionals hauran de complir amb els requisits del plec. Si la petició d'ampliació del parc és posterior al primer any d'execució del contracte, no s'exigirà que la màquina sigui nova, però sí que hagi estat fabricada amb posterioritat a l'1 de gener de 2023 i regenerada adequadament.

Si a conseqüència d'algun moviment de màquina calgués fer alguna obra menor, seria responsabilitat i càrrec de l'adjudicatari (gestió i costos).

L'empresa adjudicatària no podrà formular cap reclamació en cas que TMB faci retirar o moure màquines a altra ubicació 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 TMB o derivats de necessitats del servei, d'una vaga, d'una aglomeració de persones o del tancament o la suspensió accidental del servei, ni en general perjudicis per causa de vandalisme ni de força major. En cas de trasllats temporals o definitius de màquines s'hauran de realitzar en un termini màxim de 7 dies des de la sol·licitud i sense cost per a TMB.

3.2 Característiques de les màquines

- Totes les màquines hauran d'haver estat fabricades amb posterioritat a l'1 de gener de 2023 i ser d'última generació.
- El funcionament de les màquines i dels seus elements haurà de ser senzill, clar, pràctic, intuïtiu, àgil i ràpid per al client.
- Cada grup de tipologia de màquina haurà de ser idèntic en marca i model, per tant, totes les màquines que dispensin una mateixa tipologia de producte hauran de ser idèntiques en marca i model. En definitiva, totes les màquines de begudes calentes seran idèntiques entre si, totes les màquines mixtes seran idèntiques entre si, etc.

- Les màquines de begudes calentes hauran d'incloure l'opció de poder dispensar beguda amb got o sense.
- Les màquines de begudes calentes hauran de comptar amb pantalla digital incorporada, wifi i player per a l'emissió de contingut corporatiu. TMB haurà de ser autònom en la pujada de continguts al player. No podran disposar de so.
- Les màquines que tinguin sistema de refrigeració hauran de complir el reglament europeu vigent de gasos refrigerants amb l'objectiu de reduir l'impacte ambiental dels gasos fluorats d'efecte hivernacle.
- Cadascuna de les tipologies de màquines haurà de comptar amb una fitxa tècnica que inclogui com a mínim: descripció, característiques, mides, pes, materials, sistemes de pagament, potència i consum elèctric o eficiència energètica. Tot i això, les màquines hauran de contemplar il·luminació LED, i de gasos refrigerants de baix impacte ambiental.
- Les màquines hauran de poder ser controlades en remot mitjançant telemetria.
- Totes les màquines admetran diferents sistemes de pagament, com a mínim, en efectiu (monedes i bitllets) i amb targeta bancària sense contacte.
- Les màquines hauran de disposar d'un sistema que permeti obtenir un rebut electrònic de la transacció efectuada, d'acord amb el que recull la Llei 22/2010 de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya.

3.3 Zones vending

Aquells emplaçaments on s'instal·li més d'una màquina vending serà considerat com una "zona vending". Aquesta zona vending haurà de comptar amb un sistema d'embelliment que les agrupi i que sigui de fàcil manteniment. Ha de tractar-se d'un espai modular i escalable per allotjar diferents tipologies de màquines d'autoservei, tot en un mateix espai panellat amb una imatge comuna. És, per tant, necessari que es tracti d'un sistema pràctic i fàcil. Exemple d'una zona on conflueixen diferents tipologies de màquines on cal instal·lar les màquines amb el sistema d'embelliment aglutinador que proposi l'adjudicatari en la seva oferta:



El projecte haurà de ser reproduïble a altres punts que es puguin incorporar de futur i ser de fàcil adaptació en cas de reestructuració de la zona per canvis de màquines.

Aquestes adaptacions tècniques i estètiques aniran a càrrec de l'adjudicatari. L'adjudicatari serà l'encarregat de dissenyar, construir i mantenir aquestes seccions que han d'estar sempre perfecte estat (estructura, connexions, mobiliari i elements de decoració) prèvia autorització de TMB.

Les zones vending han d'estar dissenyades tenint en compte que l'entorn on se situaran i han de complir uns requisits mínims:

3.1. Tots els materials emprats hauran de ser rígids (no deformables), robustos (optar per seccions plenes en lloc de buides), ignífugs, preferiblement metàl·lics i dotats amb protecció anticorrosiva o equivalents. Han de ser materials amb resistència a actes vandàlics (impactes i ratlles), no porós (antigraffiti), amb resistència també a un entorn humit, vibracions i no transmissors de corrents erràtics. Ha de tractar-se de materials que presentin una qualitat i prou resistència per garantir la seva durabilitat en un entorn d'alta concurrència, inclús totes les estructures de sustentació, panells frontals i en definitiva tot el necessari per a la construcció de l'espai que a més, aniran ancorats a terra, a la paret i al sostre si s'escau. També és necessari que siguin materials sostenibles.

- L'estructura haurà de ser estanca per protegir aquest espai de l'entrada de brutícia, objectes, éssers vius, etc.
- S'haurà de preveure una plataforma metàl·lica antilliscant i anticorrosiva al terra dels espais que ho requereixin per presentar desnivell, aquesta plataforma anivellarà l'espai perquè tot el conjunt de màquines estiguin anivellades.

3.2. Cal evitar peces sortints i elements amb els quals l'usuari es pugui fer mal. Els cantells hauran de ser polits i arrodonits, evitant arestes anguloses que puguin propiciar talls en cas d'un impacte accidental o estelles que puguin provocar ferides en cas de contacte amb el material. Caldrà optar per materials que, en cas de trencament accidental, no generin una situació de risc (estelles o superfícies tallants).

3.4 Imatge

- Les màquines i qualsevol altre element presentaran una imatge homogènia i d'unitat (color, aspecte, informació, etc.) sempre seguint la identitat corporativa de TMB quant a claim, marca, gamma de colors, etc. El disseny haurà de comptar amb l'autorització de TMB i qualsevol canvi o projecte que l'empresa adjudicatària proposi portar a terme en relació amb la imatge de qualsevol element del servei, haurà de ser prèviament aprovat per TMB.
- Serà necessària la senyalització de les tipologies de productes (saludables, sense gluten, comerç just, etc.).
- Caldrà situar la marca de l'empresa que opera en un lloc visible però discret.
- Totes les màquines hauran d'exposar la informació de contacte per a l'atenció al client en un lloc visible.
- Cap element que formi part d'aquest servei podrà mostrar publicitat de tercers.

4. Productes

4.1 Oferta

L'oferta de productes a comercialitzar haurà d'estar orientada a satisfer les necessitats de consum dels treballadors de TMB, haurà de ser necessàriament de marques reconegudes i d'alta qualitat i haurà de complir els criteris establerts en aquest punt. Caldrà incloure a l'oferta la informació nutricional de tots els productes proposats.

L'empresa adjudicatària, d'acord amb la mateixa evolució del mercat (noves necessitats dels treballadors, existència de nous productes, etc.) podrà modificar la seva oferta de productes, prèvia autorització de TMB.

Les empreses licitadores hauran de presentar una proposta de comercialització amb una oferta de productes d'alimentació que estarà compresa en els següents segments:

- Productes de snacks dolços i salats: xocolates, aperitius, patates, fruits secs, cereals, galetes, brioixeria, xicles, postres, etc.
- Begudes fredes: aigües, refrescs, suc, begudes energètiques, làctics, etc.
- Productes d'alimentació frescos: entrepans, sandvitxos, etc.
- Productes de quarta gamma: fruita, verdures, etc.
- Productes de cinquena gamma: plats elaborats, cuinats llestos per escalfar i consumir directament
Begudes calentes per emportar: com a mínim cafè, cafè descafeïnat, llet, infusions i xocolata. Totes les begudes calentes es dispensarà sense sucre i el consumidor tindrà opció disponible per afegir sucre si ho desitja. El cafè haurà de ser d'alta qualitat, d'especialitat i no torrefacte.

Queda totalment exclosa la comercialització de productes d'alimentació infantil i les begudes alcohòliques, inclosa la cervesa SIN i 0,0%, atès que contenen un petit índex alcohòlic.

Serà necessari que als centres de treball amb més de 100 treballadors (vegeu l'*Annex A*) s'ofereixi:

- entrepà del dia fred (embotits, tonyina, vegetals, etc.) i calent (truita, salsitxes, etc.). Es considera entrepà del dia aquell que té elaboració i reposició diària, elaborat a un obrador i condimentat amb tomàquet, oli, etc. segons correspongui.
- un recuperador d'entrepans (forn o similar que serveix perquè els entrepans tornin al seu estat inicial si s'han pogut estovar per la humitat) per cada 100 treballadors.

4.2 Oferta saludable

TMB considera oportú potenciar i afavorir el consum d'aliments saludables i evitar determinats productes considerats no saludables, d'acord amb les recomanacions de l'estratègia NAOS (nutrició, activitat física i prevenció de l'activitat física i prevenció de l'obesitat). Així, l'empresa adjudicatària haurà d'incloure a la seva oferta, com a mínim un 15% en total, a cadascuna de les màquines, de:

- productes saludables (fruites, productes baixos en greixos saturats, sense oli de palma, sense sucres afegits, baixos en sal, etc.)
- begudes amb baix contingut en sucre

- productes especials per al·lèrgies i intoleràncies (sense gluten, sense lactosa, etc.), vegà, healthy, etc.
- productes d'agricultura ecològica, sense pesticides i d'acord amb la reglamentació europea
- productes de comerç just, d'acord amb la reglamentació europea

De manera progressiva, durant el transcurs del contracte i segons acord amb TMB, s'hauran de reduir els caramels amb sucre i la brioixeria.

4.3 Envasat

- No estan permesos els plàstics d'un sol ús en: gots, agitadors, palletes o coberts i recipients per a coberts.
- No està permès el vidre.
- No s'admetrà l'oferta de cap producte sotmès a l'obligatorietat d'etiquetatge OMG perquè conté organismes modificats genèticament, d'acord amb el Reglament 1830/2003/CE del Parlament Europeu i del Consell.

4.4 Preus

El preu i la qualitat de cada producte serà idèntic a totes les ubicacions.

Es determina un preu màxim per als següents productes:

PRODUCTES	PREU MÀXIM
Cafès premium, gourmets, d'especialitats	0,75 €
Ampolla d'aigua 50 cl	0,50 €
Ampolla d'aigua 1,5 l	0,70 €
Refrescos, begudes isotòniques i de té, llauna 33 cl	1,20 €
Refrescos, begudes isotòniques i de té sense sucre, llauna 33 cl	1,00 €
Plats de 4a i 5a gamma	5,00 €
Entrepans del dia embotit o formatge 125 gr.	2,00 €
Entrepans del dia especials o calents 150 gr.	2,50 €

Els preus d'aquests productes determinats seran vinculants durant tota la vigència del contracte i a la finalització d'aquest no hauran d'haver sofert un increment superior al 5%.

Al mes de novembre de cada any de contracte, l'empresa adjudicatària haurà de presentar la seva política de producte i de preus, així com altres aspectes de la seva estratègia comercial per al següent exercici, per a la seva aprovació per part de TMB.

Entre l'1 i el 7 de gener de cada any, totes les màquines hauran de tenir els preus actualitzats segons s'hagi acordat per aquell any natural.

5. Pla d'implantació i retirada

L'horari dels treballs d'implantació i retirada a cada centre haurà de ser autoritzat per TMB i sovint haurà de ser en horari nocturn.

5.1 Implantació

L'empresa adjudicatària podrà implantar les màquines des de la formalització del contracte. L'ordre en què podrà instal·lar les màquines vindrà determinat i autoritzat per TMB que autoritzarà la instal·lació de les màquines a l'empresa adjudicatària depenent de les necessitats internes de TMB. L'empresa adjudicatària, un cop rebí l'autorització de TMB per instal·lar i posar en servei cada màquina nova, disposarà de 48 hores per fer-ho. Cal tenir en compte que entre que la màquina actual deixi de donar servei i la nova estigui en servei només podran passar 48h. En cas que l'adjudicatari d'aquest contracte sigui diferent del propietari de les màquines actuals, l'adjudicatari estarà obligat a coordinar-se amb ell amb la intermediació de TMB, de la manera més eficient i protegint els interessos dels usuaris perquè la instal·lació de la nova màquina i la retirada tingui el menor dels impactes i especialment no deixi de donar-se servei en aquest període de 48 hores.

El termini màxim per a la implantació del total de les màquines serà de dos (2) mesos a comptar des de la formalització del contracte, a excepció de les màquines que caldrà instal·lar a la nova cotxera de Zona Franca Nord especificada al punt 3.1 d'aquest PPT.

En el cas que, durant el transcurs del procés d'implantació de les màquines, algun centre de treball, per les causes que siguin, quedin desatès abans de la instal·lació prevista, l'adjudicatària farà el possible per poder habilitar, amb caràcter prioritari, màquines de vending que donin servei de forma provisional al centre de treball afectat fins a la seva instal·lació definitiva.

Totes les màquines i altres elements aniran ancorades a terra i fixats o lligats per evitar actes vandàlics, excepte si existeix autorització expressa de TMB en contra. Tant els materials com els criteris constructius, es defineixen pensant també en la reducció del nombre d'incidències i la reducció del temps de resposta al davant d'aquestes. Els sistemes de muntatge i dimensions han de facilitar el registre i reposició de peces. Per a l'ús de qualsevol classe de vinil, l'empresa adjudicatària necessitarà l'autorització de TMB.

Un cop estigui el servei en marxa, si cal implantar màquines addicionals, el termini d'instal·lació des que es produeixi la sol·licitud per part de TMB no podrà superar els 30 dies.

5.2 Instal·lacions

5.2.1 Condicions generals

Les instal·lacions necessàries per al correcte funcionament de les màquines (electricitat, aigua, 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 TMB o l'empresa subministradora i serà fins al lloc d'emplaçament de cada màquina. TMB aprovarà el recorregut, tipologia o materials d'instal·lació.

TMB queda eximida davant qualsevol alteració en el subministrament elèctric, servei d'aigua o servei de comunicacions que pogués alterar el funcionament del servei del vending.

5.2.2 Instal·lacions elèctriques

L'àmbit d'actuació de les instal·lacions elèctriques, per part de l'empresa adjudicatària, compren des del sots quadre de concessionaris instal·lat a les cambres de baixa tensió a les diferents dependències fins a la mateixa màquina de venda automàtica, així com el recorregut i proteccions de tota l'escomesa elèctrica des del sots quadre fins a la màquina 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 TMB.

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.

Ja es disposa d'escomeses elèctriques en aquells emplaçaments on actualment ja existeixen màquines de venda automàtica en servei.

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 TMB.
- La connexió entre el punt de subministrament elèctric i la màquina o conjunt de màquines.
- Totes les despeses derivades de la instal·lació i adequació inicial, del manteniment i qualsevol incidència.

A les zones vending s'haurà de preveure un quadre elèctric general integrat al conjunt a on hi haurà, com a mínim, una protecció general de capçalera magnetotèrmica diferencial (32A/003A) i totes les proteccions elèctriques per alimentar les màquines vending (16A) (Una protecció per cada màquina), Enllumenat (10A) si n'hi ha, carregadors de mòbils (10A) si n'hi hagués per exemple, i 2 reserves (16A) amb les seves mànegues d'alimentació corresponents a cada receptor. Així mateix, totes les estructures o parts metàl·liques del conjunt hauran d'estar degudament connectades en sistema equipotencial i al conductor de protecció de terres del quadre general de l'espai.

5.2.3 Instal·lacions d'aigua

En cas que la instal·lació de la màquina vending requereixi una presa d'aigua pròpia, caldrà incloure una vàlvula que no permeti fuites i que talli el subministrament d'aigua per evitar inundacions en cas d'avaría. A més, en els casos en què la presa sigui compartida amb altra màquina caldrà incorporar una clau independent per a tallar el subministrament d'aigua a cada màquina per separat.

5.2.4 Comunicacions

S'haurà de preveure un armari integrat al conjunt per ubicar els cablejats, equips i sistemes de comunicacions. Tot i ser instal·lacions elèctriques ubicades en interior, a causa de les característiques de les nostres instal·lacions aquestes poden estar sotmeses a filtracions d'aigua, per tant, s'haurà de garantir un mínim de protecció IP54 en tota la instal·lació en tot moment.

5.2.5 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.

5.3 Retirada

En cas d'haver de retirar una màquina per una situació excepcional, l'adjudicatari disposarà de set (7) dies naturals per retirar una màquina a partir de la data en què se li hagi comunicat la necessitat.

En cas de finalització de contracte, per a la retirada global de les màquines, l'adjudicatari comptarà amb termini màxim d'un mes, excepte si s'acorda entre les parts un termini diferent. Aquesta retirada haurà de ser progressiva i totalment coordinada amb l'operador que correspongui, per tal de no deixar de donar servei als usuaris. En el cas que, durant el transcurs del procés de retirada de les màquines, algun centre de treball, per les causes que siguin, quedés desatès abans de la instal·lació futura, l'adjudicatari continuarà donant servei fins a la instal·lació de les noves màquines de la següent licitació.

L'adjudicatari serà el responsable de retirar la connexió entre punts de subministrament i màquina o conjunt de màquines de vending.

6. Requisits de l'operació

Totes les operatives es realitzaran seguint les normatives internes de TMB.

6.1 Horaris de servei

Les màquines hauran de donar servei els 365 dies de l'any, 24h al dia.

Caldrà disposar, com a mínim, d'un servei d'atenció al client els 365 dies de l'any via whatsapp.

6.2 Horaris de manipulació de les màquines

L'empresa adjudicatària podrà actuar en horari 24h/365 dies, sempre que les dependències ho permetin (*Annex A – Volum_maquines_treballadors_horaris_dependencies*).

6.3 Reposició de productes

Serà necessari que totes les màquines estiguin totalment proveïdes de productes necessaris per al seu funcionament sempre abans del servei (segons horaris definits a l'*Annex A – Volum_maquines_treballadors_horaris_dependencies*) i que no continguin en cap cas productes caducats.

Serà necessari realitzar diferents reposicions en un mateix dia si el consum dels productes ho requereix (p. ex. aigua a l'estiu, màquines a centres de formació, etc.) que es determinarà en els seguiments de l'activitat que es realitzin conjuntament.

6.4 Resolució d'incidències i reclamacions

Existeixen tres vies de comunicació d'incidències:

- La que realitza un usuari

El sistema de resolució d'incidències o reclamacions de tipus comercial, en vers al client de TMB, serà un servei de fàcil accés, eficaç i eficient, a través de whatsapp, com a mínim que proposarà l'adjudicatari.

No es podran realitzar devolucions econòmiques de productes en efectiu.

- La que realitza TMB com a corporació

La gestió de les incidències es realitzarà a través d'un sistema propi de TMB, actualment SAP, des del 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. En cas que l'adjudicatari disposi d'un sistema propi, haurà d'integrar-se amb els sistemes de TMB.

- La que detecta l'adjudicatari

Caldrà comunicar-lo a TMB, pot ser a través d'una solució pròpia que en tot cas haurà d'estar integrada amb els sistemes de TMB.

Aspectes a tenir en compte

En cas que:

- un sistema de pagament tingui una avaria, no es bloquejaran els altres mitjans de pagament.
- una màquina presenti avaries de manera reiterada (5 incidències en un mes o 10 en tres mesos) caldrà que sigui substituïda per una de les mateixes característiques i que compleixi els requisits estipulats en aquest plec.

Les màquines hauran de ser substituïdes en cas de manifesta degradació, vandalisme o fi de la seva vida útil.

Temps de resposta

- a) Qualsevol incidència o reclamació respecte al desenvolupament del servei 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:
- Molt greu: com a màxim en 2 hores (serà el cas d'aquelles incidències o reclamacions que puguin ocasionar danys indirectes a terceres persones).
 - Greu: com a màxim en 4 hores (serà el cas en què no es doni servei correctament).
 - Lleu: com a màxim en 12 hores (la resta d'incidències o reclamacions)
- b) La devolució d'importos per una incidència amb una màquina es farà sempre de manera immediata a la reclamació (menys d'una hora), a través de mitjans digitals i remots, com a mínim a través de bizum, transferència bancària o targeta bancària.

6.5 Neteja

L'empresa adjudicatària estarà obligada a realitzar:

- A cada reposició o com a màxim quinzenalment, una neteja interior de les màquines de begudes calentes, incidint en els conductes i dipòsits on se subministra els grànuls del cafè, llet, xocolata, etc.
- Mensualment, com a mínim, una neteja en profunditat de l'interior de totes les màquines objecte del contracte que inclogui calaixos, dispensadors, vidres, estructures, suports i contenidors, reixes, segons ho contingui cada màquina.
- Un pla periòdic de desinfecció, desinsectació i desratització de tots els elements d'aquest contracte.

Cal tenir en compte que:

- Cal evitar crear racons de difícil neteja, com puguin ser angles rectes. Cal optar per peces contínues, prescindint al màxim d'insercions de materials o línies divisòries que puguin propiciar l'acumulació de residus.
- Diàriament, el personal de neteja de TMB realitza una neteja superficial de l'espai que les envolta.
- TMB disposa d'un pla de desinfecció, desinsectació i desratització de les seves instal·lacions. L'adjudicatari haurà de facilitar i col·laborar amb TMB i seguir el conjunt de mesures higièniques que se li marquin per tal d'evitar que es generin i prolifereixin plagues a les màquines vending i als espais que les envolten.

6.6 Manteniment

L'estat de conservació del parc de màquines ha de ser sempre excel·lent.

6.6.1 Manteniment preventiu

L'empresa adjudicatària estarà obligada a implementar un procediment detallat de revisions preventives periòdiques per assegurar que el parc de màquines es troba en perfecte estat en tot moment, tècnicament i en imatge, segons les recomanacions del fabricant.

6.6.2 Manteniment correctiu

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

7. Seguiment de l'activitat

La gestió del parc de màquines automàtiques i el seguiment de l'activitat comercial i tècnica haurà de fer-se a través d'una eina de gestió digital que reporti informació en temps real. L'eina haurà de disposar d'unes funcions bàsiques com ara:

- Control i seguiment de l'activitat comercial (productes comercialitzats, vendes per unitat de productes, recaptació per producte, recaptació segons mètode de pagament).
- Control i seguiment de l'activitat econòmica (vendes, beneficis i rendibilitat màquines)
- Control i seguiment de l'activitat tècnica (manteniment, neteja, incidències i avaries)

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

7.1 Seguiment de l'activitat comercial i econòmica

- Informe mensual:
 - de control i seguiment detallat de les vendes que especifiqui vendes totals, per màquines, per producte, per franja horària, per a cada sistema de pagament, segons correspongui a la naturalesa del producte
 - qualitatiu i quantitatiu per màquina sobre facturació amb comparatives amb el mes anterior i el mateix període l'any anterior, amb indicadors de l'evolució d'ingressos per màquina i període.
 - les reclamacions de consumidors portades a terme pels clients del servei d'atenció al client de l'empresa adjudicatària per centres que especifiqui els motius (productes caducats, en mal estat, preus, etc.) i amb terminis de resolució. Ha de permetre extraure la traçabilitat de la incidència d'inici a fi en cadascun dels canals que s'hagin posat a disposició. Haurà d'incloure un històric dels últims 12 mesos.
 - incidències de pagament i productes (sense una reclamació específica) per màquines, centres i amb terminis de resolució.
 - Informe mensual dels consums de les persones registrades que hagin donat el seu consentiment

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

7.2 Seguiment de l'activitat tècnica

- Informe mensual de les actuacions de:
 - neteges interior i exterior realitzades
 - manteniments preventius realitzats que inclourà el nivell de consecució del pla de manteniment preventiu compromès
 - manteniments correctius realitzats que inclourà llistat d'incidències tècniques separades per tipologies i altes i baixes del període comprés
- Inventari mensual actualitzat, identificant la seva localització, del parc de màquines de venda automàtica.

Lorena Martínez Carrasco
Rble Comercialització productes, serveis i espais