

**Contrato de concesión de servicios  
subjeto a regulación harmonizada para la  
adjudicación de la concesión de servicios  
de vending corporativo en los centros de  
trabajo de TMB, mediante la instalación,  
explotación, reposición, mantenimiento y  
recaudación de máquinas automáticas de  
venta de productos de alimentación en los  
referidos centros.**

Pliego de prescripciones técnicas  
15011681C

**Dirección de Marketing y Negocios Corporativos**  
Área Comercial

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



**Transports  
Metropolitans  
de Barcelona**

# Índice

1.	Objeto .....	3
2.	Contexto .....	3
3.	Máquinas de vending .....	3
3.1	Parque de máquinas .....	3
3.2	Características de las máquinas.....	4
3.3	Zonas vending .....	5
3.4	Imagen.....	6
4.	Productos.....	<b>;Error! Marcador no definido.</b>
4.1	Oferta .....	7
4.2	Oferta saludable .....	7
4.3	Envasado .....	8
4.4	Precios .....	8
5.	Plan de implantación y retirada .....	9
5.1	Implantación.....	9
5.2	Instalaciones .....	9
5.2.1	Condiciones generales.....	9
5.2.2	Instalaciones eléctricas.....	10
5.2.3	Instalaciones de agua.....	10
5.2.4	Comunicaciones .....	10
5.2.5	Cumplimiento normativa legal .....	11
5.3	Retirada .....	11
6.	Requisitos de la operación .....	11
6.1	Horarios de servicio.....	11
6.2	Horarios de manipulación de las máquinas.....	11
6.3	Reposición de productos .....	12
6.4	Resolución de incidencias y reclamaciones .....	12
6.5	Limpieza .....	13
6.6	Mantenimiento.....	14
6.6.1	Mantenimiento preventivo.....	14
6.6.2	Mantenimiento correctivo.....	14

7. Seguimiento de la actividad .....	14
7.1 Seguimiento de la actividad comercial y económica.....	14
7.2 Seguimiento de la actividad técnica.....	15

## **ANEXOS**

Anexo A: Volumen\_máquinas\_trabajadores\_horarios\_dependencias

## 1. Objeto

El objeto de esta licitación es la adjudicación de la concesión de servicios sujeta a regulación harmonizada para la adjudicación de la concesión de servicios de vending corporativo en los centros de trabajo de Transports de Barcelona SA, en adelante TB; Ferrocarril Metropolità de Barcelona, en adelante FMB, y Projectes i Serveis de Mobilitat SA, en adelante PSM (TMB cuando se designen conjuntamente), mediante la instalación, explotación, reposición, mantenimiento y recaudación de máquinas automáticas de venta de productos de alimentación en los referidos centros.

Este servicio será definido y gestionado de forma corporativa e irá dirigido a los empleados de TMB (cerca de 8.900 personas), visitas, colaboradores y personas de empresas subcontratadas que acceden regularmente a las instalaciones.

La adjudicación de este servicio también incluye los futuros nuevos centros de trabajo o instalaciones que durante la vigencia del contrato pudieran ponerse en servicio.

## 2. Contexto

El servicio de vending corporativo se sitúa en espacios de descanso con servicios que son facilitadores de las relaciones entre compañeros, mandos, colaboradores, donde se fomenta la interacción persona-máquina-espacio. Ello, pues, permite que el sentimiento de unidad y bienestar en el lugar de trabajo sean clave para crear un sentimiento de pertinencia y un aumento del bienestar de los trabajadores en el seno de una organización que cuida a las personas.

El resultado de esta licitación deberá significar una mejora tanto en la imagen de la compañía como en el clima laboral con los servicios que se ofrecen a los trabajadores con tal de crear espacios agradables y más amigables.

La gestión de este servicio deberá de ser una gestión que contribuya a una alimentación saludable y con la que se hagan recomendaciones con el objetivo de fomentar los hábitos saludables de una alimentación equilibrada basada en productos frescos, de temporada, de venta de proximidad, de producción agraria ecológica, de producción integrada y de calidad diferenciada. Ante una transformación cultural hacia una organización saludable, enfocada al cuidado de las personas, la digitalización del servicio y la identificación de patrones de consumo y hábitos deben permitir una gestión de las personas respetuosa y cercana.

## 3. Máquinas de vending

### 3.1 Parque de máquinas

El total de máquinas que forman parte de la licitación y, por tanto, a instalar en las diferentes instalaciones es de 250 máquinas de diferentes tipologías (bebidas calientes, agua, refrescos, snacks y otros productos alimentarios) repartidas en 52 centros de trabajo diferentes, cada uno con una ubicación específica.

Forman parte de este contrato las máquinas que habrá que ubicar en el edificio de oficinas de la nueva cochera Zona Franca Port, actualmente en construcción y cuyas obras finalizarán durante el transcurso del presente contrato (previsiblemente en 2027), así como otras salas de descanso en la red de metro. En total son 24 máquinas que no tienen ubicación asignada en la fecha de publicación de este pliego.

En el *Anexo A\_Volumen\_máquinas\_trabajadores\_horarios\_dependencias* de este documento figura la relación de todas las máquinas que hay instaladas actualmente. En el anexo se indica el tipo de máquina instalada en cada ubicación por tipología de producto, el volumen de personas asignadas a cada centro y una aproximación a la facturación mensual que tiene.

Se podrán proponer cambios de ubicación y tipología de máquinas en los centros, siempre que esté debidamente justificado y con la autorización previa de TMB.

Existen algunas dependencias (muy puntualmente) con puertas de acceso con dimensiones reducidas. En dichos casos habrá que instalar en consecuencia una máquina mixta de dimensiones reducidas si fuera necesario.

Durante la ejecución del contrato, el número de máquinas podrá ser ampliado a solicitud de FMB según los requisitos del apartado AD. Todas las máquinas adicionales deberán cumplir con los requisitos del pliego. Si la petición de ampliación del parque es posterior al primer año de ejecución del contrato, no se exigirá que la máquina sea nueva, pero sí que haya sido fabricada con posterioridad al 1 de enero de 2023 y regenerada adecuadamente.

Si como consecuencia de algún movimiento de máquina hubiera que hacer alguna obra menor, sería responsabilidad y cargo del adjudicatario (gestión y costes).

La empresa adjudicataria no podrá formular ninguna reclamación en caso que TMB mande retirar o mover máquinas a otra ubicación sin necesidad de justificación, si así lo recomiendan las necesidades de prestación del servicio o por reformas de sus instalaciones. Tampoco en caso de que haya variaciones en el horario de servicio, cierre de accesos, filtraciones de agua o cualquier otra molestia, así como perjuicios derivados de obras o reparaciones en la infraestructura o las instalaciones de TMB o derivados de necesidades del servicio, de una huelga, de una aglomeración de personas o del cierre o la suspensión accidental del servicio, ni en general perjuicios por causa de vandalismo ni de fuerza mayor. En el caso de traslados temporales o definitivos de máquinas, estos deberán realizarse en un plazo máximo de 7 días desde la solicitud y sin coste para TMB.

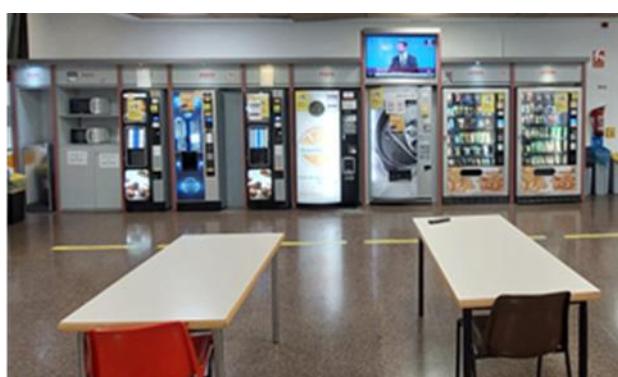
### **3.2 Características de las máquinas**

- Todas las máquinas deberán haber sido fabricadas con posterioridad al 1 de enero de 2023 y ser de última generación.
- El funcionamiento de las máquinas y de sus elementos deberá ser sencillo, claro, práctico, intuitivo, ágil y rápido para el cliente.
- Cada grupo de tipología de máquina deberá ser idéntico en marca y modelo. Por lo tanto, todas las máquinas que dispensen una misma tipología de producto deberán ser idénticas en marca y modelo. En definitiva, todas las máquinas de bebidas calientes serán idénticas entre sí, todas las máquinas mixtas serán idénticas entre sí, etc.

- Las máquinas de bebidas calientes deberán incluir la opción de poder dispensar bebida con vaso o sin.
- Las máquinas de bebidas calientes deberán contar con pantalla digital incorporada, wifi y player para la emisión de contenido corporativo. TMB gozará de autonomía para la subida de contenidos al player. Las máquinas no podrán disponer de sonido.
- Las máquinas que tengan sistema de refrigeración deberán cumplir el reglamento europeo vigente de gases refrigerantes con el objetivo de reducir el impacto ambiental de los gases fluorados de efecto invernadero.
- Cada una de las tipologías de máquinas deberá contar con una ficha técnica que incluya como mínimo: descripción, características, dimensiones, peso, materiales, sistemas de pago, potencia y consumo eléctrico o eficiencia energética. Asimismo, las máquinas deberán contar con iluminación LED y gases refrigerantes de bajo impacto ambiental.
- Las máquinas deberán poder ser controladas en remoto mediante telemetría.
- Todas las máquinas admitirán diferentes sistemas de pago, como mínimo en efectivo (monedas y billetes) y con tarjeta bancaria sin contacto.
- Las máquinas deberán disponer de un sistema que permita obtener un recibo electrónico de la transacción efectuada, de acuerdo con lo que recoge la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña.

### 3.3 Zonas vending

Aquellos emplazamientos donde se instale más de una máquina vending se considerarán como una «zona vending». Las zonas vending deberán contar con un sistema de embellecimiento que las agrupe y que sea de fácil mantenimiento. Debe tratarse de un espacio modular y escalable para albergar diferentes tipologías de máquinas de autoservicio, todo en un mismo espacio panelado con una imagen común. Por lo tanto, es necesario que se trate de un sistema práctico y fácil. Ejemplo de una zona en la que confluyen diferentes tipologías de máquinas donde hay que instalar las máquinas con el sistema de embellecimiento aglutinador que proponga el adjudicatario en su oferta:



El proyecto deberá ser reproducible en otros puntos que se puedan incorporar en el futuro y ser de fácil adaptación en caso de reestructuración de la zona por cambios de máquinas.

Estas adaptaciones técnicas y estéticas correrán a cargo del adjudicatario. El adjudicatario será el encargado de diseñar, construir y mantener estas secciones, que deben estar siempre en perfecto estado (estructura, conexiones, mobiliario y elementos de decoración), previa autorización de TMB.

Les zonas vending deben ser diseñadas teniendo en cuenta el entorno donde se situarán y deben cumplir unos requisitos mínimos:

**3.1.** Todos los materiales empleados deberán ser rígidos (no deformables), robustos (optar por secciones macizas en lugar de huecas), ignífugos, preferiblemente metálicos y equipados con protección anticorrosiva o equivalentes. Deben ser materiales con resistencia a actos vandálicos (impactos y ralladuras), no porosos (anti grafitis), con resistencia también a un entorno húmedo, a vibraciones y no transmisores de corrientes erráticas. Debe tractarse de materiales que presenten una calidad y resistencia suficiente para garantizar su durabilidad en un entorno de alta concurrencia, incluyendo todas las estructuras de sustentación, paneles frontales y, en definitiva, todo lo necesario para la construcción del espacio. Además, irán anclados al suelo, a la pared y al techo si procede. También es necesario que sean materiales sostenibles.

- La estructura deberá ser estanca para proteger este espacio de la entrada de suciedad, objetos, seres vivos, etc.
- Se tendrá que prever una plataforma metálica antideslizante y anticorrosiva en el suelo de los espacios que lo requieran por presentar desnivel. Esta plataforma nivelará el espacio para que todo el conjunto de máquinas estén niveladas.

**3.2.** Hay que evitar piezas salientes y elementos con los que el usuario pueda hacerse daño. Los cantos deberán ser pulidos y redondeados, evitando aristas angulosas que puedan ocasionar cortes en caso de un impacto accidental o astillas que puedan provocar heridas en caso de contacto con el material. Se deberá optar por materiales que, en caso de rotura accidental, no generen una situación de riesgo (astillas o superficies cortantes).

#### 3.4 Imagen

- Las máquinas y cualquier otro elemento presentarán una imagen homogénea y de unidad (color, aspecto, información, etc.) siempre siguiendo la identidad corporativa de TMB en cuanto a claim, marca, gama de colores, etc. El diseño deberá contar con la autorización de TMB y cualquier cambio o proyecto que la empresa adjudicataria proponga llevar a cabo en relación con la imagen de cualquier elemento del servicio, deberá ser previamente aprobado por TMB.
- Será necesaria la señalización de las tipologías de productos (saludables, sin gluten, comercio justo, etc.).
- Se deberá situar la marca de la empresa que opera en un lugar visible pero discreto.
- Todas las máquinas deberán exponer la información de contacto para la atención al cliente en un lugar visible.
- Ningún elemento que forme parte de este servicio podrá mostrar publicidad de terceros.

## 4. Productos

### 4.1 Oferta

La oferta de productos a comercializar deberá estar orientada a satisfacer las necesidades de consumo de los trabajadores de TMB, deberá ser necesariamente de marcas reconocidas y de alta calidad y deberá cumplir con los criterios establecidos en este punto. Habrá que incluir en la oferta la información nutricional de todos los productos propuestos.

La empresa adjudicataria, de acuerdo con la propia evolución del mercado (nuevas necesidades de los trabajadores, existencia de nuevos productos, etc.) podrá modificar su oferta de productos, previa autorización de TMB.

Les empresas licitadoras deberán presentar una propuesta de comercialización con una oferta de productos de alimentación que estará comprendida en los siguientes segmentos:

- Productos de snacks dulces y salados: chocolates, aperitivos, patatas, frutos secos, cereales, galletas, bollería, chicles, postres, etc.
- Bebidas frías: aguas, refrescos, zumos, bebidas energéticas, lácticos, etc.
- Productos de alimentación frescos: bocadillos, sándwiches, etc.
- Productos de cuarta gama: fruta, verduras, etc.
- Productos de quinta gama: platos elaborados, cocinados listos para calentar y consumir directamente

Bebidas calientes para llevar: como mínimo café, café descafeinado, leche, infusiones y chocolate. Todas las bebidas calientes se dispensarán sin azúcar y el consumidor tendrá opción disponible para añadir azúcar si lo desea. El café deberá ser de alta calidad, de especialidad y no torrefacto.

Queda totalmente excluida la comercialización de productos de alimentación infantil y las bebidas alcohólicas, incluida la cerveza SIN y 0,0%, puesto que contienen un pequeño índice alcohólico.

Será necesario que en los centros de trabajo con más de 100 trabajadores (ver el Anexo A) se ofrezca:

- bocadillo del día frío (embutidos, atún, vegetales, etc.) y caliente (tortilla, salchichas, etc.). Se considera bocadillo del día aquel que tiene elaboración y reposición diaria, elaborado en un obrador y condimentado con tomate, aceite, etc. según corresponda.
- un recuperador de bocadillos (horno o similar que sirve para que los bocadillos vuelvan a su estado inicial en caso de haberse reblanecido por la humedad) por cada 100 trabajadores.

### 4.2 Oferta saludable

TMB considera oportuno potenciar y favorecer el consumo de alimentos saludables y evitar determinados productos considerados no saludables, de acuerdo con las recomendaciones de la estrategia NAOS (nutrición, actividad física y prevención de la obesidad). Así, la empresa adjudicataria deberá incluir en su oferta, como mínimo un 15 % en total, en cada una de las máquinas, de:

- productos saludables (frutas, productos bajos en grasas saturadas, sin aceite de palma, sin azúcares añadidos, bajos en sal, etc.)
- bebidas con bajo contenido en azúcar

- productos especiales para alergias e intolerancias (sin gluten, sin lactosa, etc.), vegano, healthy, etc.
- productos de agricultura ecológica, sin pesticidas y de acuerdo con la reglamentación europea
- productos de comercio justo, de acuerdo con la reglamentación europea

De manera progresiva, durante el transcurso del contrato y según acuerdo con TMB, se deberán reducir los caramelos con azúcar y la bollería.

#### **4.3 Envasado**

- No están permitidos los plásticos de un solo uso en: vasos, agitadores, pajitas o cubiertos y recipientes para cubiertos.
- No está permitido el cristal.
- No se admitirá la oferta de ningún producto sometido a la obligatoriedad de etiquetaje OMG porque contiene organismos modificados genéticamente, de acuerdo con el Reglamento 1830/2003/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.

#### **4.4 Precios**

El precio y la calidad de cada producto será idéntico en todas las ubicaciones.

Se determina un precio máximo para los siguientes productos:

<b>PRODUCTOS</b>	<b>PREU MÁXIMO</b>
Cafés premium, gourmet, de especialidades	0,75 €
Botella de agua 50 cl	0,50 €
Botella de agua 1,5 l	0,70 €
Refrescos, bebidas isotónicas y de té, lata 33 cl	1,20 €
Refrescos, bebidas isotónicas y de té sin azúcar, lata 33 cl	1,00 €
Platos de 4. <sup>a</sup> y 5. <sup>a</sup> gama	5,00 €
Bocadillos del día embutido o queso 125 gr.	2,00 €
Bocadillos del día especiales o calientes 150 gr.	2,50 €

Los precios de estos productos determinados serán vinculantes durante toda la vigencia del contrato y a la finalización del mismo no deberán haber sufrido un incremento superior al 5 %.

El mes de noviembre de cada año de contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar su política de producto y de precios, así como otros aspectos de su estrategia comercial para el siguiente ejercicio, para su aprobación por parte de TMB.

Entre el 1 y el 7 de enero de cada año, todas las máquinas deberán tener los precios actualizados según se haya acordado para ese año natural.

## 5. Plan de implantación y retirada

El horario de los trabajos de implantación y retirada en cada centro deberá ser autorizado por TMB y con frecuencia tendrá que ser en horario nocturno.

### 5.1 Implantación

La empresa adjudicataria podrá implantar las máquinas desde la formalización del contrato. El orden en que podrá instalar las máquinas vendrá determinado y autorizado por TMB, que autorizará la instalación de las máquinas a la empresa adjudicataria dependiendo de las necesidades internas de TMB. La empresa adjudicataria, una vez reciba la autorización de TMB para instalar y poner en servicio cada máquina nueva, dispondrá de 48 horas para ello. Hay que tener en cuenta que entre que la máquina actual deje de dar servicio y la nueva esté en servicio solamente podrán transcurrir 48 h. En caso de que el adjudicatario de este contrato sea diferente del propietario de las máquinas actuales, el adjudicatario estará obligado a coordinarse con él, con la intermediación de TMB, de la manera más eficiente y protegiendo los intereses de los usuarios para que la instalación de la nueva máquina y la retirada tenga el menor de los impactos y especialmente no deje de darse servicio durante este período de 48 horas.

El plazo máximo para la implantación del total de las máquinas será de dos (2) meses a contar desde la formalización del contrato, a excepción de las máquinas que habrá que instalar en la nueva cochera de Zona Franca Nord especificada en el punto 3.1 de este PPT.

En caso de que, durante el transcurso del proceso de implantación de las máquinas, algún centro de trabajo, por las causas que fueran, quedase desatendido antes de la instalación prevista, la adjudicataria hará lo posible para poder habilitar, con carácter prioritario, máquinas de vending que den servicio de forma provisional al centro de trabajo afectado hasta su instalación definitiva.

Todas las máquinas y otros elementos irán anclados al suelo y fijados o atados para evitar actos vandálicos, salvo si existe autorización expresa de TMB en contra. Tanto los materiales como los criterios constructivos se definen pensando también en la reducción del número de incidencias y la reducción del tiempo de respuesta ante las mismas. Los sistemas de montaje y dimensiones deben facilitar el registro y reposición de piezas. Para el uso de cualquier clase de vinilo, la empresa adjudicataria necesitará la autorización de TMB.

Una vez esté el servicio en marcha, si es necesario implantar máquinas adicionales, el plazo de instalación desde que se produzca la solicitud por parte de FMB no podrá superar los 30 días.

### 5.2 Instalaciones

#### 5.2.1 Condiciones generales

Las instalaciones necesarias para el correcto funcionamiento de las máquinas (electricidad, agua, comunicaciones y otros) serán a cargo de la empresa adjudicataria. Esto incluye la conexión, documentación y posibles gestiones con empresas suministradoras externas.

El inicio de la instalación estará definido por TMB o la empresa suministradora y será hasta el lugar de emplazamiento de cada máquina. TMB aprobará el recorrido, tipología o materiales de instalación.

TMB queda eximida ante cualquier alteración en el suministro eléctrico, servicio de agua o servicio de comunicaciones que pudiera alterar el funcionamiento del servicio de vending.

### **5.2.2 Instalaciones eléctricas**

El ámbito de actuación de las instalaciones eléctricas, por parte de la empresa adjudicataria, comprende desde el subcuadro de concesionarios instalado en las cámaras de baja tensión en las diferentes dependencias hasta la propia máquina de venta automática, así como el recorrido y protecciones de toda la acometida eléctrica desde el subcuadro hasta la máquina en cuestión.

Como usuarios de la misma, la empresa adjudicataria no podrá en ningún caso modificar ni alterar por cuenta propia ningún elemento de la referida instalación sin la autorización expresa de TMB.

La empresa adjudicataria, al inicio del contrato, deberá contratar a una empresa con atribuciones de mantenimiento de baja tensión de instalaciones industriales, para realizar el mantenimiento de las instalaciones eléctricas y la reparación de las posibles incidencias de las acometidas eléctricas.

Ya se dispone de acometidas eléctricas en aquellos emplazamientos donde actualmente ya existen máquinas de venta automática en servicio.

Será a cargo de la empresa adjudicataria:

- La instalación de las acometidas eléctricas en aquellas ubicaciones donde no exista instalación o sea necesario realizar una mejora de las mismas, realizándose todo ello de acuerdo con la normativa interna de TMB
- La conexión entre el punto de suministro eléctrico y la máquina o conjunto de máquinas.
- Todos los gastos derivados de la instalación y adecuación inicial, del mantenimiento y cualquier incidencia.

En las zonas vending deberá preverse un cuadro eléctrico general integrado al conjunto donde habrá, como mínimo, una protección general de cabecera magnetotérmica diferencial (32A/003A) y todas las protecciones eléctricas para alimentar las máquinas vending (16 A) (una protección para cada máquina), alumbrado (10 A) si hay, cargadores de móviles (10 A) si hubiera, por ejemplo, y 2 reservas (16 A) con sus mangas de alimentación correspondientes en cada receptor. Asimismo, todas las estructuras o partes metálicas del conjunto deberán estar debidamente conectadas en sistema equipotencial y al conductor de protección de tierras del cuadro general del espacio.

### **5.2.3 Instalaciones de agua**

En caso de que la instalación de la máquina vending requiera una toma de agua propia, se deberá incluir una válvula que no permita fugas y que corte el suministro de agua para evitar inundaciones en caso de avería. Además, en los casos en que la toma sea compartida con otra máquina habrá que incorporar una llave independiente para cortar el suministro de agua a cada máquina por separado.

### **5.2.4 Comunicaciones**

Se deberá prever un armario integrado al conjunto para ubicar los cableados, equipos y sistemas de comunicaciones. A pesar de ser instalaciones eléctricas ubicadas en interior, debido a las características de nuestras instalaciones estas pueden estar sometidas a filtraciones de agua, de modo que se deberá garantizar un mínimo de protección IP54 en toda la instalación en todo momento.

### **5.2.5 Cumplimiento normativa legal**

La empresa adjudicataria estará obligada al cumplimiento en todo momento de la normativa legal vigente en materia de seguridad, protección, medio ambiente, instalaciones eléctricas y cualquier otro que pueda derivarse.

También estará obligada al cumplimiento de la normativa interna de TMB en cualquier ámbito que se le requiera.

### **5.3 Retirada**

En el caso de tener que retirar una máquina por una situación excepcional, el adjudicatario dispondrá de siete (7) días naturales para retirarla a partir de la fecha en que se le haya comunicado la necesidad.

En caso de finalización de contrato, para la retirada global de las máquinas, el adjudicatario contará con un plazo máximo de un mes, excepto si se acuerda entre las partes un plazo diferente. Esta retirada tendrá que ser progresiva y totalmente coordinada con el operador que corresponda, para no dejar de dar servicio a los usuarios. En el supuesto de que, durante el transcurso del proceso de retirada de las máquinas, algún centro de trabajo, por las causas que sean, quedara desatendido antes de la instalación futura, el adjudicatario continuará dando servicio hasta la instalación de las nuevas máquinas de la siguiente licitación

El adjudicatario será el responsable de retirar la conexión entre puntos de suministro y máquina o conjunto de máquinas de vending.

## **6. Requisitos de la operación**

Todas las operativas se realizarán siguiendo las normativas internas de TMB.

### **6.1 Horarios de servicio**

Las máquinas deberán dar servicio los 365 días del año, 24 horas al día.

Habrá que disponer, como mínimo, de un servicio de atención al cliente los 365 días del año vía whatsapp.

### **6.2 Horarios de manipulación de las máquinas**

La empresa adjudicataria podrá actuar en horario 24 h/365 días, siempre que las dependencias lo permitan (Anexo A – *Volumen\_máquinas\_trabajadores\_horarios\_dependencias*).

## 6.3 Reposición de productos

Será necesario que todas las máquinas estén totalmente abastecidas de los productos necesarios para su funcionamiento siempre antes del servicio (según horarios definidos en el *Anexo A – Volumen\_máquinas\_trabajadores\_horarios\_dependencias*) y que no contengan en ningún caso productos caducados.

Será necesario realizar diferentes reposiciones en un mismo día si el consumo de los productos lo requiere (p. ej. agua en verano, máquinas en centros de formación, etc.), lo cual se determinará en los seguimientos de la actividad que se realicen conjuntamente.

## 6.4 Resolución de incidencias y reclamaciones

Existen tres vías de comunicación de incidencias:

- La que realiza un usuario

El sistema de resolución de incidencias o reclamaciones de tipo comercial, ante el cliente de TMB, será un servicio de fácil acceso, eficaz y eficiente, a través de whatsapp, como mínimo, que propondrá el adjudicatario.

No se podrán realizar devoluciones económicas de productos en efectivo.

- La que realiza TMB como corporación

La gestión de las incidencias se realizará a través de un sistema propio de TMB, actualmente SAP, desde el cual el adjudicatario podrá consultar las incidencias pendientes y, una vez resueltas, deberá llenar los datos relativos al cierre, como pueden ser: fecha, hora, equipo afectado, motivo de la incidencia, trabajos realizados, etc. En caso de que el adjudicatario disponga de un sistema propio, deberá integrarse con los sistemas de TMB.

- La que detecta el adjudicatario

Se deberá comunicar a TMB, puede que a través de una solución propia que en todo caso deberá estar integrada con los sistemas de TMB.

### Aspectos a tener en cuenta

En caso de que:

- un sistema de pago tenga una avería, no se bloquearán los otros medios de pago.
- una máquina presente averías de manera reiterada (5 incidencias en un mes o 10 en tres meses) tendrá que ser sustituida por una de iguales características y que cumpla los requisitos estipulados en este pliego

Las máquinas deberán ser substituidas en caso de manifiesta degradación, vandalismo o fin de su vida útil.

### **Tiempo de respuesta**

- a) Cualquier incidencia o reclamación respecto al desarrollo del servicio que cause, o pueda causar, una interrupción del servicio, una reducción del mismo o una afectación a terceras personas, deberá resolverse en los siguientes plazos
  - Muy grave: como máximo en 2 horas (será el caso de aquellas incidencias o reclamaciones que puedan ocasionar daños indirectos a terceras personas).
  - Grave: como máximo en 4 horas (será el caso en que no se dé servicio correctamente).
  - Leve: como máximo en 12 horas (el resto de incidencias o reclamaciones)
- b) La devolución de importes por una incidencia con una máquina se hará siempre de manera inmediata a la reclamación (menos de una hora), a través de medios digitales y remotos, como mínimo a través de bizum, transferencia bancaria o tarjeta bancaria.

### **6.5 Limpieza**

La empresa adjudicataria estará obligada a realizar:

- En cada reposición, o como máximo quincenalmente, una limpieza interior de las máquinas de bebidas calientes, incidiendo en los conductos y depósitos donde se suministran los granos de café, la leche, el chocolate, etc.
- Mensualmente, como mínimo, una limpieza en profundidad del interior de todas las máquinas objeto del contrato que incluya cajones, dispensadores, cristales, estructuras, soportes y contenedores, rejas, según contenga cada máquina.
- Un plan periódico de desinfección, desinsectación y desratización de todos los elementos de este contrato

Hay que tener en cuenta que:

- Hay que evitar crear rincones de difícil limpieza, como por ejemplo ángulos rectos. Hay que optar por piezas continuas, prescindiendo al máximo de inserciones de materiales o líneas divisorias que puedan propiciar la acumulación de residuos
- Diariamente, el personal de limpieza de TMB realiza una limpieza superficial del espacio que las rodea.
- TMB dispone de un plan de desinfección, desinsectación y desratización de sus instalaciones. El adjudicatario deberá facilitar y colaborar con TMB y seguir el conjunto de medidas higiénicas que se le marquen con tal de evitar que se generen y proliferen plagas en las máquinas vending y en los espacios que las rodean.

## 6.6 Mantenimiento

El estado de conservación del parque de máquinas debe ser siempre excelente.

### 6.6.1 Mantenimiento preventivo

La empresa adjudicataria estará obligada a implementar un procedimiento detallado de revisiones preventivas periódicas para asegurar que el parque de máquinas se encuentra en perfecto estado en todo momento, técnicamente y en imagen, según las recomendaciones del fabricante.

### 6.6.2 Mantenimiento correctivo

La empresa adjudicataria estará obligada a implementar un procedimiento detallado de mantenimiento correctivo para asegurar que el parque de máquinas se encuentra en perfecto estado en todo momento que incluya la resolución de las diferentes tipologías de incidencias.

## 7. Seguimiento de la actividad

La gestión del parque de máquinas automáticas y el seguimiento de la actividad comercial y técnica deberá hacerse a través de una herramienta de gestión digital que reporte información en tiempo real. La herramienta deberá disponer de unas funciones básicas, como por ejemplo:

- Control y seguimiento de la actividad comercial (productos comercializados, ventas por unidad de productos, recaudación por producto, recaudación según método de pago).
- Control y seguimiento de la actividad económica (ventas, beneficios y rentabilidad máquinas)
- Control y seguimiento de la actividad técnica (mantenimiento, limpieza, incidencias y averías)

Con tal de realizar el seguimiento de la actividad comercial, económica y técnica, TMB establece, como mínimo, los siguientes tipos de documentación periódica, en formato compatible con office, que la empresa adjudicataria deberá entregar a TMB

### 7.1 Seguimiento de la actividad comercial y económica

- Informe mensual:
  - de control y seguimiento detallado de las ventas que especifique ventas totales, por máquinas, por producto, por franja horaria, por cada sistema de pago, según corresponda a la naturaleza del producto.
  - cualitativo y cuantitativo por máquina sobre facturación con comparativas con el mes anterior y el mismo período del año anterior, con indicadores de la evolución de ingresos por máquina y período.
  - las reclamaciones de consumidores llevadas a cabo por los clientes del servicio de atención al cliente de la empresa adjudicataria, por centros, especificando los motivos (productos caducados, en mal estado, precios, etc.) y con plazos de resolución. Debe permitir extraer la trazabilidad de la incidencia de inicio a fin en cada uno de los canales que se hayan puesto a disposición. Tendrá que incluir un histórico de los últimos 12 meses.

- incidencias de pago y productos (sin una reclamación específica) por máquinas, centros y con plazos de resolución.
- informe mensual de los consumos de las personas registradas que hayan dado su consentimiento.

TMB podrá realizar modificaciones en los informes mensuales con tal de adaptarlos a nuevas necesidades. Por otro lado, TMB podrá pedir, puntualmente, información más detallada y concreta referente a la actividad económica y comercial.

## **7.2 Seguimiento de la actividad técnica**

- Informe mensual de las actuaciones de:
  - limpiezas interior y exterior realizadas
  - mantenimientos preventivos realizados incluyendo el nivel de consecución del plan de mantenimiento preventivo comprometido
  - mantenimientos correctivos realizadas incluyendo listado de incidencias técnicas separadas por tipologías y altas y bajas del período comprendido
- Inventario mensual actualizado, identificando su localización, del parque de máquinas de venta automática.

Lorena Martínez Carrasco  
Rble. Comercialización productos, servicios y espacios