



SERVEI / UNITAT: Logística de Vendes i Recaptació de TMB

DATA: 09/07/2025

ASSUMPTE: NEGOCIAT SENSE PUBL.- INFORME PROVEÏDOR ÚNIC O LIMITAT

TIPUS: SERVEIS

Número de sol·licitud: 15012997 i 15012998

Títol de l'expedient (coincident amb els plecs):

Serveis de lloguer i manteniment equips cashless d'efectiu per a Punts TMB i HOLA Store.

Breu descripció del material que es demana subministrament, o del servei o obra que es demana executar:

Un equip cashless permet als usuaris realitzar pagaments en efectiu directament a l'equip i aquest torna el canvi corresponent, sense manipulació per part de l'agent i com a equip de liquidació. La contractació a efectuar inclou:

- Serveis de lloguer d'equips de cashless (inclou subministrament, instal·lació i posada en marxa).
- Serveis de manteniment preventiu i correctiu dels equips: inclou incidències hardware (HW) i software (SW).
- També inclou:
 - o integració Api (on-line) amb els SI corporatius de TMB i a cada aplicació (vendes de títols, multes d'infraccions, etc.).
 - o accés a web de consulta d'operacions
 - o desenvolupaments de SW per nous requeriments de TMB

NOM PROVEÏDOR (indicar-ne 3 per casos de prov limitats):

PROSEGUR SERVICIOS DE EFECTIVO ESPAÑA, S.L.

Durada del servei o subministrament (o indicar si és puntual)

Quatre (4) anys

Marca amb una creu quina de les 10 causes de sota justifiquen procedir per la via del negociat sense publicitat (art 168 LCSP) i complimenta la informació sol·licitada pel seu cas:

	No presentació d'ofertes o ofertes inadequades en un procediment de contractació previ
☒	No competència per raons tècniques o protecció de drets exclusius
	Secrets o reservats
	Imperiosa urgència per fets imprevisibles
	Negociat previ amb ofertes irregulars o inacceptables
	Subministrament per estudis o desenvolupaments
	Entregues addicionals o ampliacions d'entregues



	Condicions especialment avantatjoses
	Serveis de projectes concursats
	Obres o serveis previstos en procediments previs

Així mateix, en funció de la causa seleccionada del procediment negociat sense publicitat, caldrà justificar degudament l'esmentada selecció d'acord amb els següents paràmetres:

X	No competència per raons tècniques o protecció de drets exclusius (art.168.a.2: <i>Quan les obres, els subministraments o els serveis només puguin ser encomanats a un empresari determinat, per alguna de les raons següents: que el contracte tingui per objecte la creació o adquisició d' una obra d' art o representació artística única no integrant del Patrimoni Històric Espanyol; que no existeixi competència per raons tècniques; o que procedeixi la protecció de drets exclusius, inclosos els drets de propietat intel·lectual i industrial).</i> <i>La no existència de competència per raons tècniques i la protecció de drets exclusius, inclosos els drets de propietat intel·lectual i industrial només s'aplicaran quan no existeixi una alternativa o substitut raonable i quan l'absència de competència no sigui conseqüència d'una configuració restrictiva dels requisits i criteris per adjudicar el contracte).</i> En cas de marcar aquesta opció, caldrà respondre i justificar la següent informació: - Identificació de la causa de no competència (d'entre les 3 recollides en l'article): - Argumentació de la raó tècnica: <u>Antecedents:</u> Els equips cashless d'efectiu són equips de pagament en efectiu. Les aplicacions de venda de títols de transport i cobrament de multes li envien l'import a cobrar a la cashless. L'agent o el client (es pot treballar amb les dues configuracions) introdueix l'import (bitllets o monedes o ambdues) i l'equip torna el canvi, enviant el registre d'allò introduït i retornat per cada operació a cada sistema integrat i al sistema central (webService) i mostrant al client en una pantalla l'import de la venda, la introducció de l'efectiu i el canvi que se li donarà. L'objectiu final de la contractació dels serveis de lloguer i manteniment dels equips és: - Eliminació d'errors humans al donar canvi. - Reduir discussions amb els clients pels canvis. - Reducció del temps de la venda i millor control de l'efectiu. Les transaccions de pagament són més ràpides, millorant l'experiència del client i agilitza el flux de clients. - Evitar que s'acceptin bitllets i monedes falsos. - L'agent no ha de fer recompte i quadratge de les vendes fetes en efectiu amb l'import que ha recaptat un cop tancat el seu servei. Per tant, el temps de tancar el servei es redueix. - Tenir en tot moment el detall de cadascuna de les operacions en el sistema d'informació de TMB (TMB Commerce). Traçabilitat. L'origen de la primera contractació és una petició del responsable de PuntsTMB, per millorar la feina del seu personal i controlar el detall de les recaptacions en efectiu. L'any 2018 es desenvolupa un projecte per fer una prova pilot d'un any amb 1 equip cashless (SA: 14796004) per un import de 7.898,24€ (contracte menor segons normativa interna de contractació). Els document de requeriments tècnics estan annexats a la sol·licitud d'aprovisionament (SAP) <i>Plec de condicions</i>
----------	---



tècniques per a la contractació d'un servei d'instal·lació, manteniment i recaptació de 2 equips de cashless. (finalment tan sols es va fer la contractació per 1 equip).

Es va fer petició d'oferta directa a Loomis i Prosegur. Com que el servei a contractar, a més del lloguer i manteniment dels equips, incloïa la recaptació d'efectiu i subministrament de canvi, i només els podia realitzar una empresa de seguretat, (regulats per la Llei 5/2014, de 4 d'abril, de Seguretat Privada), es demana oferta a aquestes 2 empreses de seguretat que podrien efectuar aquests serveis.

Aprovisionaments adjudica a Prosegur, per ser l'oferta amb puntuació més elevada.

Un cop validada la prova pilot per part de l'Àrea Comercial, el 2019 es va fer un procediment negociat sense publicitat per a la instal·lació, lloguer i manteniment i servei de recaptació i subministrament de canvi de 12 cashless (expedient 15009694), incloent l'adaptació de SW per als sistemes d'informació de TMB.

En relació amb el present expedient NSP es vincula al contracte: 20200812 (expedient 15009694) F202300817: serveis de instal·lació, lloguer i manteniment HW i SW i com a Proveïdor: Prosegur servicios de efectivo España, S.L. per mitjà de procediment negociat sense publicitat.

Posteriorment s'han executat ampliacions, segons el permés per la llei, degut a ampliació de número de llocs de venda als centres de Punts i l'apertura de HOLA Store (TMB, SL).

Al juliol de 2023 es va adjudicar la licitació per a la logística de l'efectiu (licitació amb expedient número 14973912), que inclou la recaptació i dotació de canvi de les cashless. Per tant, no es podia iniciar la licitació per al lloguer i manteniment de cashless fins tenir l'altra finalitzada, ja que TMB s'hauria pogut trobar sense el servei d'efectiu per a les cashless.

Un cop adjudicada la licitació esmentada de gestió de l'efectiu, es van iniciar els tràmits per a la licitació actual del lloguer i manteniment de les cashless.

Del contracte actual i posteriors ampliacions, es va tramitar una pròrroga de 9 mesos (fins 13/5/2025) i s'està tramitant un expedient d'ampliació de termini per 6 mesos (fins 13/11/2025), recollida a l'article 195.2, degut a que la posada en marxa no es va poder fer per causes no imputables al proveïdor.

Justificació tècnica / operativa per proveïdor únic:

Entre TMB i Prosegur s'han fet diferents integracions a nivell de SW de diferents aplicacions: aplicació pagament de les multes de frau, venda de títols de transport amb virtual pos, integració per a la liquidació d'efectiu de vendes TSC a Punts. També s'ha desenvolupat una integració amb el sistema central de vendes de TMB. Tota aquesta informació es té on-line. En el contracte anterior s'inclouen els desenvolupaments d'integració SW amb l'aplicació de vendes. A més a més, sota petició de TMB, Prosegur ha realitzat nous desenvolupaments SW per millores en les funcionalitats requerides per operació (liquidació vendes efectiu T-mobilitat, aplicació de cobrament de multes, altres automàtiques



de nous empleats de PuntsTMB) o de millores pel control econòmic (estat comptable, control de l'efectiu de cadascun dels Centres).

Detall de les adaptacions efectuades per Prosegur que caldria desenvolupar de nou si s'adjudica a un nou proveïdor:

- Totes les operacions realitzades a la cashless són consultades en menys de 5s en un portal web de consulta per TMB, on es mostra tot detall de cada transacció (usuari que la realitza, import, desglossament per denominacions, data i hora de la transacció i dades addicionals requerides).
- Existència d'un portal web de consulta d'estat, amb dades rellevants, nivells efectius i incidències de cadascuna de les màquines. La comunicació entre la màquina i aquest portal és automàtica i en temps real (el portal web té les dades actualitzades de l'estat de la màquina i de les incidències en menys d'un minut). Per a cada incidència es registra la data i l'hora d'obertura, els diferents canvis a l'estat de la incidència, nivells d'escalat i data i hora de tancament del cas. Tota incidència tancada es guarda al registre i l'històric d'incidències que TMB pot descarregar en qualsevol moment. A més, aquest portal permet l'obertura manual d'incidències/peticions, a més de gestionar allò que automàticament us comunica la màquina.
- Portal web on-line per consulta de l'import introduït i retornat pel client (amb el detall per denominació), estat comptable de l'equip després de cada operació, traspassos, recaptació. Permet que en cas de discrepàncies per algun problema de comunicacions, errada de SW, Logística de Vendes i Recaptació tingui el detall de tota la informació (traça de cada operació). S'han fet adaptacions per TMB.
- API perquè es pugui consultar més d'una vegada al dia que retorni les operacions realitzades al rang de dates i hores inicial i final indicats a la trucada a aquest API. La resposta té tot el detall per a cada transacció (usuari que la realitza, import introduït i retornat, desglossament per denominacions, data i hora de la transacció i dades addicionals requerides) i és modificable per afegir qualsevol camp addicional que sigui requerit.
- El programari (HW) que controla la màquina permet la gestió completa de la màquina i té gestió d'usuaris, configurable amb diferents rols de permisos (les dades encriptades a l'equip per seguretat informàtica). S'ha d'integrar amb els sistemes propis de TMB perquè els cobraments i les devolucions de cobraments ja completats es facin des dels sistemes de TMB sense necessitat d'operar des del programari de control de la màquina.
- Informació dels codis de precinte associats a cada operació de buidatge de bitllets i monedes per a una traçabilitat completa de l'efectiu. Aquests codis de precinte són consultables al portal web i a través de l'API.
- El programari de control de la màquina dona avisos de nivell d'efectiu insuficient o excessiu (APLICACIÓ CONTROL STOCK) per poder actuar com més aviat millor davant de nivells d'efectiu fora dels rangs establerts (els barems els marca TMB i la capacitat de la màquina).
- Es poden configurar quines denominacions de bitllet i moneda s'accepten.
- El sistema operatiu del PC tàctil que controla la màquina s'inicia de manera que el personal no pugui obrir cap programa ni realitzar cap operació excepte treballar amb el programari de control de la màquina (Seguretat Antifrau).



- Es disposa d'un monitor secundari orientat al client final per mostrar-vos en cobraments l'import de l'operació, l'import introduït, el pendent per introduir i el canvi que es retorna. Els missatges que apareixen en aquest monitor es mostren en català i els logos que hi apareixen i estan personalitzats per TMB.
- El logotip del rebut que genera la impressora com a conseqüència de cada operació està personalitzat per TMB.
- Es disposa d'entorn de proves diferent al de producció: màquina, portal web de consulta de transaccions i API d'integració per proves.

Aquestes integracions i millores que s'han desenvolupat durant els 4 anys que estan instal·lats els equips, i no es poden desenvolupar en pocs mesos, el que fa que un nou proveïdor no estaria en disposició de posar el marxa en un curt termini.

TMB ha fet també els desenvolupaments en els seus sistemes d'informació: desenvolupaments a l'aplicació corporativa de vendes (TMB-Commerce), en la seva part central i a l'aplicació de vendes, aplicació de control del pagament de multes d'intervenció. Desenvolupament de les respectives APIs a nivell central i entre aplicacions. Per tant, TMB també hauria de dedicar recursos econòmics i en desenvolupadors, en una nova integració SW per a un nou proveïdor i per tant es necessitarien els terminis de temps indicats. S'ha fet una estimació d'1 any + 6 mesos de desenvolupaments per part del departament d'informàtica de TMB (s'ha de tenir en compte que no es disposa de recursos que es puguin dedicar en exclusiva a aquesta integració).

Desenvolupaments SW i detall del terminis de desenvolupaments fets per l'Àrea de Tecnologia (es necessitarien fer de nou en el cas d'un nou proveïdor), el que significa recursos interns durant els períodes que s'indiquen i el cost d'aquests recursos:

- Integració de processos amb el servidor central de Prosegur a TMBCommerce per descarregar la informació referent a totes les dades que genera la cashless. S'han creat tres processos. **(6 mesos de desenvolupament)**:
 - Webservice d'Estat comptable
 - Webservice de transaccions de venda
 - Webservice de liquidacions (recollides)
- Integració de cashless amb aplicacions. S'ha hagut de fer un programari d'integració a mida per comunicar-nos amb la cashless, amb un protocol específic de Prosegur. **(1 any de desenvolupament)**
 - VirtualPOS (vendes i devolucions)
 - Fraus (multes i anul·lacions de multes)
 - PAC (liquidacions del servei de venda)

Logística de Vendes i Recaptació (LVR) té un sistema centralitzat d'informació de vendes i ingressos de diferents canals, auditat anualment. Es disposa de la informació de detall de cadascun dels moviments comptables per garantir la informació, que no hi hagi frau, etc. Prosegur ha fet adaptacions en el seu Web Service i també a la seva web de consulta, que serveix per a quadrar la informació dels 2 sistemes d'informació (TMBCommerce i Prosegur), operació a operació. Aquest quadratge és un requeriment imprescindible en el seguiment de les vendes en efectiu.



Mentrestant no es desenvolupés tot el SW necessari per un nou proveïdor, i un cop retirats els equips actuals de Prosegur, hi hauria una afectació directa a Punts TMB i en el control posterior de les recaptacions per part de LVR:

- S'hauria de tornar a un sistema de recollida de diners amb saques, i comptatge manual, que podria portar a conflicte amb els agents de venda, que amb els nou sistema T-mobilitat ja passa per fer moltes tasques manuals i s'incrementen les dificultats de quadrar vendes per part de LVR.
- Com s'ha indicat anteriorment, s'enlentirien les operacions de venda i podrien tornar els conflictes amb els clients pels canvis.
- Els Centres ja no disposen de les caixes semiblindades per recollir saques d'efectiu de les liquidacions i, per tant, obligaria a remodelar de nou els Punts, essent una obra llarga i complicada.
- Organitzativament, un nou proveïdor suposaria la necessitat imperativa que tot el personal de Punts es formés en l'ús dels nous equips i la situació actual de càrrega de feina dificulta en gran mesura les formacions d'aquest tipus. Per tant, mantenir la tecnologia actual seria beneficiosa en aquest àmbit.
- Els equips actuals estan físicament enclavats a uns mobles fets per aquests equips. Un nou proveïdor podria significar fer una remodelació important i, per tant, un cost per TMB així com tancar ofiines per la remodelació.

El personal de PuntsTMB que treballen amb cashless és aproximadament de 50 persones. L'any 2023 es van fer en aquests centres un total de 161.234 vendes en efectiu usant cashless. Per tant l'afectació als clients seria molt important si no es pogués disposar d'aquests equips cashless de forma temporal.

Per tant, en aquesta licitació la solució de Prosegur no té cap substitut raonable.

Desglòs de l'import pels serveis a contractar (VEC= 736.969,11€) Inclou 20% per a possibles increments contractuals

- Lloguer amb subministrament dels equips durant el període del contracte (inclou adaptacions SW a TMB): 49,15%
- Manteniment (inclou manteniment SW): 50,85%

Argumentació de drets exclusius:

El SW és propietat de Prosegur, tant la llicència com el SW desenvolupat (codi font). En cap cas el subministraria a TMB, ja que el comercialitza amb la seva solució claus en mà a moltes empreses d'Espanya i fa certes adaptacions a requeriment de cada client.



D'altra banda, convé tenir present que Prosegur és propietari dels drets exclusius de SW i, en conseqüència, és l'únic que pot prestar els serveis necessaris de lloguer i manteniment dels equips cashless d'efectiu per a Punts TMB i HOLA Store.

És per tots els arguments exposats amb anterioritat que entenem que cap operador econòmic que no sigui PROSEGUR SERVICIOS DE EFECTIVO ESPAÑA, S.L pot abordar els treballs sol·licitats, i conseqüentment considerem plenament justificat el fet que es procedeixi per la via del negociat sense publicitat amb proveïdor únic, a l'empara de l'article 168.a.2 de la LCSP.

NOM I COGNOMS RESPONSABLE:

Paulino Martínez Montoya

SIGNATURA I DATA: 09/07/2025