

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Contracte relatiu a la concessió de serveis subjecte a regulació harmonitzada per a l'adjudicació de la concessió de serveis per a la comercialització de productes accessoris de viatge a les estacions de la xarxa de Metro convencional (L1, L2, L3, L4 i L5) línia automàtica (L11), i a les instal·lacions del Funicular, explotades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona mitjançant la instal·lació, explotació, reposició, manteniment i recaptació de màquines automàtiques de venda de productes a les referides estacions de FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A.

Direcció de Negocis Corporatius, Internacional i Màrqueting
Departament Comercial



Índex

1.	Objecte	3
2.	Volum de màquines	3
3.	Punts de venda	4
3.1.	Descripció dels punts de venda	4
3.2.	Requisits dels punts de venda	4
4.	Productes	5
5.	Requisits tècnics	5
5.1.	Característiques de les màquines	5
5.1.2.	Mesures de seguretat	7
5.2.	Instal·lacions	8
5.2.1.	Condicions generals	8
5.2.2.	Instal·lacions elèctriques	8
5.3.	Compliment normativa legal	10
6.	Requisits operatius	10
6.1.	Condicions generals	10
6.2.	Implantació	11
6.3.	Horaris de servei	11
6.4.	Horaris de manipulació de les màquines	12
6.5.	Neteja	12
6.6.	Manteniment	13
6.6.1.	Manteniment preventiu	13
6.6.2.	Manteniment correctiu	13
6.7.	Resolució d'incidències	13
6.7.1.	Resolució d'incidències tècniques i/o elèctriques de les màquines	13
6.7.2.	Resolució d'incidències comercials	14
6.8.	Residus	14
7.	Seguiment de l'activitat	14
7.1.	Seguiment de l'activitat comercial i econòmica	15

Contracte relatiu a la concessió de serveis subjecte a regulació harmonitzada per a l'adjudicació de la concessió de serveis per a la comercialització de productes accessoris de viatge a les estacions de la xarxa de Metro convencional (L1, L2, L3, L4 i L5) línia automàtica (L11), i a les instal·lacions del Funicular, explotades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona mitjançant la instal·lació, explotació, reposició, manteniment i recaptació de màquines automàtiques de venda de productes a les referides estacions de FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A.

7.2. Seguiment de l'activitat tècnica.....	15
--------------------------------------------	----

ANNEXOS

Annex 1B: Model oferta econòmica

Annex A: Llistat d'ubicacions tècniques

Annex B: Horaris de reposició, neteja i manteniment bàsic a andanes

Annex C: Informe de validacions per estacions 2024

Contracte relatiu a la concessió de serveis subjecte a regulació harmonitzada per a l'adjudicació de la concessió de serveis per a la comercialització de productes accessoris de viatge a les estacions de la xarxa de Metro convencional (L1, L2, L3, L4 i L5) línia automàtica (L11), i a les instal·lacions del Funicular, explotades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona mitjançant la instal·lació, explotació, reposició, manteniment i recaptació de màquines automàtiques de venda de productes a les referides estacions de FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A.

1. Objecte

L'objecte d'aquesta licitació és l'adjudicació de la concessió de serveis per a la comercialització de productes accessoris de viatge a les estacions de la xarxa de Metro convencional (L1, L2, L3, L4 i L5), línia automàtica (L11) i a les instal·lacions del Funicular, explotades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona, mitjançant la instal·lació, explotació, reposició, manteniment i recaptació de màquines automàtiques de venda de productes accessoris de viatge a les referides estacions.

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 a causa d'obres o reorganització d'espais i mobiliari a les estacions i a la clàusula 30 de les CAG.

2. Volum de màquines

El total de màquines que formen part de la licitació i, per tant, a instal·lar a la xarxa, és de 33 màquines, de les quals 10 són estretes i 23 convencionals.

A l'*Annex A- Llistat d'ubicacions tècniques* d'aquest document es troba el llistat de les ubicacions ofertes i el tipus de màquina a instal·lar a cada ubicació (convencional o estreta). Els diferents tipus de màquines hauran d'instal·lar-se obligatòriament als emplaçaments determinats, és a dir, no es pot instal·lar una màquina convencional en una ubicació designada per a màquina estreta.

L'empresa adjudicatària no podrà:

- disminuir el nombre de màquines instal·lades inicialment durant la vigència del contracte, sense la prèvia autorització de FMB.
- formular cap reclamació en cas que FMB faci retirar, moure a altra ubicació en la mateixa estació o traslladar a altra estació les màquines automàtiques 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 superés 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

Existeixen 2 tipologies diferents de punts de venda, que són les següents:

- **Estàndard:** es tracta d'un espai que només permet la col·locació d'una o dues màquines com a màxim, sense la possibilitat de personalitzar l'espai. Aquests punts estan situats habitualment a les andanes i als vestíbuls.
- **Àrees vending (punt de venda compartit), actualment “La Paradeta del Metro”** (ex. La Sagrera): es tracta d'un espai compartit amb altres tipologies de màquines que comercialitzen altres tipus de productes o serveis, entre ells fotografia, alimentació, banca, paqueteria o qualsevol altra tipologia que en el futur es puguin instal·lar i que vindria determinat per FMB. En aquesta àrea, els licitadors instal·laran les màquines corresponents indicades a l'*Annex A- Llistat d'ubicacions tècniques* d'aquest document. FMB és l'encarregat del disseny i manteniment d'aquests espais comuns.

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 de tipologies de productes
 - Sistemes d'embelliment de les màquines.
- Els elements que configuren els diferents punts de venda (màquines, la decoració, la il·luminació, etc.) hauran d'aportar una imatge actual, comercial i innovadora al conjunt de l'estació o de l'espai on estiguin ubicades les màquines.

Contracte relatiu a la concessió de serveis subjecte a regulació harmonitzada per a l'adjudicació de la concessió de serveis per a la comercialització de productes accessoris de viatge a les estacions de la xarxa de Metro convencional (L1, L2, L3, L4 i L5) línia automàtica (L11), i a les instal·lacions del Funicular, explotades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona mitjançant la instal·lació, explotació, reposició, manteniment i recaptació de màquines automàtiques de venda de productes a les referides estacions de FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A.

- Qualsevol canvi o projecte que l'empresa adjudicatària proposi portar a terme en relació amb la imatge de les màquines o dels punts, haurà de ser prèviament aprovat per FMB i només podrà ser en cas de deteriorament, necessitat o justificació de la inversió.
- Totes les màquines 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 a les seves màquines de venda automàtica.
- Atesa la falta d'espai en les ubicacions de les instal·lacions de FMB, les propostes preferiblement no hauran d'incloure mobles a les màquines, i poden optar per altres sistemes d'embelliment de les màquines que no suposin un increment de més de 10 cm. les mides de les màquines.
- Les màquines ni els embellidors corresponents podran disposar de retro il·luminació en els laterals.

4. Productes

L'oferta de productes estarà compresa en els següents segments:

- Productes tecnològics
- Productes electrònics
- Productes de telefonia
- Altres accessoris d'utilitat per al viatge

L'empresa adjudicatària haurà de reservar, com a mínim, un 5% de l'espai a les seves màquines per a la distribució dels productes de merchandising o de promoció de TMB.

5. Requisits tècnics

5.1. Característiques de les màquines

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

Contracte relatiu a la concessió de serveis subjecte a regulació harmonitzada per a l'adjudicació de la concessió de serveis per a la comercialització de productes accessoris de viatge a les estacions de la xarxa de Metro convencional (L1, L2, L3, L4 i L5) línia automàtica (L11), i a les instal·lacions del Funicular, explotades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona mitjançant la instal·lació, explotació, reposició, manteniment i recaptació de màquines automàtiques de venda de productes a les referides estacions de FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A.

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

- Prestacions tècniques de les màquines:
 - Descripció
 - Característiques
 - Mides
 - Pes
 - Materials
 - Sistemes de pagament
 - Potència i consum elèctric o eficiència energètica
 - Resistència i seguretat de l'equip davant de vandalisme (robatoris, grafitis...)

- Prestacions funcionals de les màquines. S'haurà d'especificar:
 - Codificació dels productes
 - Display
 - Forma de recollida del producte
 - Temps mitjà per operació

Una vegada instal·lades les màquines, a aquesta fitxa tècnica i a les mateixes màquines, s'haurà d'afegir la referència de la ubicació tècnica d'acord amb les indicacions i la nomenclatura facilitada per TMB.

Les màquines admetran diferents sistemes de pagament, com a mínim monedes, bitllets, targeta i pagament sense contacte.

L'obertura de les màquines per al seu manteniment habitual no podrà ser lateral.

Les màquines de nova instal·lació que s'ofertin no tindran contingut en substàncies classificades com a carcinògenes, perjudicials pel sistema reproductiu, mutagèniques, tòxiques, al·lèrgèniques, o perilloses pel medi ambient. Normativa REACH com a referència.

Les màquines hauran de complir amb els requeriments de restricció de substàncies perilloses d'acord amb la Directiva RoHS 2011/65/EU i modificacions posteriors (RoHS compliance), amb els requeriments de la Directiva 2012/19/UE sobre residus d'aparells elèctrics i electrònics (RAEE) així com amb la resta de normatives de la UE en matèria de Medi Ambient.

També caldrà aplicar aquest criteri a les màquines que calgui renovar o substituir a mesura que es retirin de la xarxa.

5.1.1. Mides i pesos

Mides

L'Annex A- *Llistat d'ubicacions tècniques* d'aquest document defineix les mides màximes permeses per a cadascuna de les màquines 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 de les màquines 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 de les màquines. Caldrà justificar aquests canvis per part de FMB amb un informe tècnic que acrediti que no s'alteren les condicions del contracte.

Pesos

Les màquines de venda automàtiques que s'ofertin no podran tenir un pes superior als 400kg/m² en cap cas.

5.1.2. Mesures de seguretat

Les característiques de l'entorn fan que, de cara a garantir una òptima gestió del parc de màquines automatitzades, el nivell de seguretat d'aquestes sigui un element de gran rellevància.

En conseqüència, les màquines hauran de disposar d'un conjunt de prestacions quant a la seguretat i resistència dels equips:

- **Antivandalisme:** les màquines hauran de disposar d'un conjunt de prestacions que la facin blindada, tant pel que fa a la resistència dels materials davant de possibles agressions com als sistemes antifurt per evitar possibles robatoris.
- **Antigrafiti:** les màquines hauran de disposar de mesures que facin possible la ràpida neteja de les pintades i dels grafitis que es poguessin produir.

Contracte relatiu a la concessió de serveis subjecte a regulació harmonitzada per a l'adjudicació de la concessió de serveis per a la comercialització de productes accessoris de viatge a les estacions de la xarxa de Metro convencional (L1, L2, L3, L4 i L5) línia automàtica (L11), i a les instal·lacions del Funicular, explotades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona mitjançant la instal·lació, explotació, reposició, manteniment i recaptació de màquines automàtiques de venda de productes a les referides estacions de FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A.

- **Antiscratching:** les màquines 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 expositors de les màquines.
- **Protecció del sostre:** les màquines hauran de comptar amb un sistema inclinat de protecció del sostre que elimini la possibilitat de recolzar objectes sobre les màquines.
- **Sòcol embellidor:** en cas que les màquines tinguin algun tipus de peu o punt de suport al terra que deixi un espai entre les màquines 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 les màquines hauran d'estar ancorades a terra o a la paret de manera ferma per evitar que puguin ser mogudes voluntàriament o involuntàriament per tercers. FMB haurà d'aprovar prèviament el sistema d'ancoratge proposat així com la instal·lació general de les màquines.

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 FMB o l'empresa subministradora i serà fins al lloc d'emplaçament de cada màquina. FMB aprovarà el recorregut, tipologia o materials d'instal·lació.

Davant qualsevol actuació, l'empresa adjudicatària té l'obligació de deixar lliures, vacus i en les condicions inicials a disposició d'FMB, els béns objecte de la cessió.

5.2.2. Instal·lacions elèctriques

Contracte relatiu a la concessió de serveis subjecte a regulació harmonitzada per a l'adjudicació de la concessió de serveis per a la comercialització de productes accessoris de viatge a les estacions de la xarxa de Metro convencional (L1, L2, L3, L4 i L5) línia automàtica (L11), i a les instal·lacions del Funicular, explotades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona mitjançant la instal·lació, explotació, reposició, manteniment i recaptació de màquines automàtiques de venda de productes a les referides estacions de FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A.

5.2.2.1. Àmbit d'actuació

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 estacions fins a la 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 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.

5.2.2.2. Escomesa elèctrica

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 es realitzarà d'acord amb la normativa interna de FMB.
- La connexió entre el punt de subministrament elèctric i la màquina o conjunt de màquines.
- La instal·lació d'un sistema de proteccions elèctriques. Aquest sistema estarà integrat per una protecció magneto tèrmica i un diferencial que protegeixi les màquines i la instal·lació elèctrica en cas d'avaría. Aquesta instal·lació elèctrica haurà d'estar protegida per un sistema de seguretat que impedeix l'accés de persones alienes a aquesta instal·lació. Aquest sistema de protecció s'instal·larà al costat de cada màquina i d'acord amb la normativa interna de FMB, sempre prèvia autorització per part de FMB. Els sistemes de protecció de totes les màquines hauran d'estar instal·lats en un termini màxim de quatre mesos des de l'adjudicació.

Contracte relatiu a la concessió de serveis subjecte a regulació harmonitzada per a l'adjudicació de la concessió de serveis per a la comercialització de productes accessoris de viatge a les estacions de la xarxa de Metro convencional (L1, L2, L3, L4 i L5) línia automàtica (L11), i a les instal·lacions del Funicular, explotades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona mitjançant la instal·lació, explotació, reposició, manteniment i recaptació de màquines automàtiques de venda de productes a les referides estacions de FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A.

- Totes les despeses derivades de la instal·lació inicial, de les modificacions futures, del manteniment i qualsevol incidència.

5.2.2.3. 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 màquina 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·lades totes les màquines.

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 de màquina
- 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.

5.3. 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.

6. Requisits operatius

6.1. Condicions generals

Contracte relatiu a la concessió de serveis subjecte a regulació harmonitzada per a l'adjudicació de la concessió de serveis per a la comercialització de productes accessoris de viatge a les estacions de la xarxa de Metro convencional (L1, L2, L3, L4 i L5) línia automàtica (L11), i a les instal·lacions del Funicular, explotades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona mitjançant la instal·lació, explotació, reposició, manteniment i recaptació de màquines automàtiques de venda de productes a les referides estacions de FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A.

- Les màquines a instal·lar podran ser noves o regenerades sempre que compleixin amb els requisits estipulats al punt 5 d'aquest document.
- Totes les màquines hauran de disposar del certificat CE.
- D'acord amb el que recull la Llei 22/2010 de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya, les màquines hauran de disposar d'un sistema que permeti obtenir un rebut electrònic de la transacció efectuada.
- Totes les màquines hauran de complir amb els requisits energètics que correspongui per normativa.
- Tot el grup de màquines, tot i que es tracti de models diferents de màquines (inclou diferents tipologies de màquines i, per tant, diferents formats –grups de màquines-), hauran de tenir una imatge gràfica homogènia amb alguna modificació concreta per adaptació al producte, si és necessari.
- En cas d'avaria d'un sistema de pagament, no es bloquejaran els altres mitjans de pagament.

6.2. Implantació

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

El lliurament dels espais disponibles es realitzarà per grups d'estacions, grups o trams d'espais o per màquina.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un termini d'un mes per instal·lar i posar en marxa cada màquina des del lliurament de l'espai per part de FMB i té l'obligació de comunicar la data exacta d'instal·lació i posada en funcionament de la màquina.

6.3. Horaris de servei

Contracte relatiu a la concessió de serveis subjecte a regulació harmonitzada per a l'adjudicació de la concessió de serveis per a la comercialització de productes accessoris de viatge a les estacions de la xarxa de Metro convencional (L1, L2, L3, L4 i L5) línia automàtica (L11), i a les instal·lacions del Funicular, explotades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona mitjançant la instal·lació, explotació, reposició, manteniment i recaptació de màquines automàtiques de venda de productes a les referides estacions de FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A.

- Les màquines hauran de donar servei els 365 dies de l'any, en horari de servei de metro.
- Caldrà disposar d'un servei d'atenció al client els 365 dies de l'any.

6.4. Horaris de manipulació de les màquines

Segons les característiques de les actuacions de reposició, manteniment i neteja que s'hagin de realitzar a les màquines, l'empresa adjudicatària podrà actuar, sense que afecti a la seguretat en:

- **Horari diürn (*Annex B – Horaris de reposició, neteja i manteniment bàsic a andanes*):** es podran realitzar feines de manteniment bàsiques que no inclogui productes químics i que no puguin suposar un risc o molèstia per a terceres persones.

Els horaris diürns de manipulació de les màquines poden ser diferents en funció de la seva ubicació:

- Una màquina ubicada a vestíbul o accés no compta amb restriccions horàries diürnes per a la seva manipulació.
 - Una màquina ubicada a andana pot disposar d'un horari restringit diürn que es troba definit a l'*Annex B - Horaris de manipulació de màquines situades a andanes*.
- **Horari nocturn (de dilluns a dijous de 00.30 h a 4.30 h):** es podran executar 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 portar a terme en aquest àmbit horari necessitaran una autorització prèvia per part de FMB que s'haurà de tramitar amb 7 dies d'antelació mínims.

Està totalment prohibit manipular en horari de servei de metro les màquines situades a les estacions de Catalunya, Sants i Sagrada Família.

6.5. Neteja

L'empresa adjudicatària estarà obligada a realitzar, com a mínim:

- Setmanalment, una neteja superficial a l'exterior de les màquines que inclogui tots els elements visibles de les màquines (sostres, laterals, vidres, moneder, pantalles, polsadors, ranures, tapes i tancaments segons ho contingui cada màquina) i l'espai físic al voltant de les màquines (0,5 m al voltant).
- Mensualment, una neteja en profunditat de l'interior de les màquines que inclogui calaixos, dispensadors, ascensors, vidres, estructures, suports i contenidors, reixes, segons ho contingui cada màquina.

6.6. Manteniment

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.

6.7. Resolució d'incidències

6.7.1. Resolució d'incidències tècniques i/o elèctriques de les màquines

Entenem com a incidència tècnica i/o elèctrica qualsevol esdeveniment que no formi part del desenvolupament habitual del servei i que causi, o pugui causar una interrupció del mateix o una reducció de la qualitat d'aquest servei.

El temps de resposta en incidències serà:

- Molt greu: com a màxim de 4 hores. Serà el cas d'aquelles incidències que puguin ocasionar danys indirectes a terceres persones.
- Greu: com a màxim de 8 hores. Serà el cas en què no es doni servei.
- Lleu: com a màxim de 48 hores.

Contracte relatiu a la concessió de serveis subjecte a regulació harmonitzada per a l'adjudicació de la concessió de serveis per a la comercialització de productes accessoris de viatge a les estacions de la xarxa de Metro convencional (L1, L2, L3, L4 i L5) línia automàtica (L11), i a les instal·lacions del Funicular, explotades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona mitjançant la instal·lació, explotació, reposició, manteniment i recaptació de màquines automàtiques de venda de productes a les referides estacions de FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A.

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.

6.7.2. Resolució d'incidències comercials

Entenem com a incidència comercial qualsevol manifestació per part del client del desacord amb algun aspecte del servei rebut i/o qualsevol exigència d'una indemnització o compensació pels perjudicis ocasionats fruit del mal funcionament del servei.

El sistema de resolució d'incidències comercials en vers al client de FMB serà un servei de fàcil accés, eficaç i eficient que es portarà a terme en un termini màxim de 24 h, els 365 dies de l'any.

6.8. Residus

Amb caràcter general, l'adjudicatari actua com a productor del residu generat derivat de l'activitat objecte d'aquest contracte, i ha de complir els requeriments legals aplicables derivats de la legislació ambiental, especialment la Llei 7/2022 de residus i sòls contaminats per a una economia circular, el Decret legislatiu 1/2009, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora dels residus, el Reial decret 553/2020, pel qual es regula el trasllat de residus a l'interior del territori de l'Estat i el Decret 152/2017 sobre la classificació, la codificació i les vies de gestió dels residus a Catalunya, i altres normes concordants.

El contractista ha de caracteritzar, codificar, separar i classificar els residus que produeixi o tingui d'acord amb les determinacions del Catàleg de residus de Catalunya (CRC).

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).

Contracte relatiu a la concessió de serveis subjecte a regulació harmonitzada per a l'adjudicació de la concessió de serveis per a la comercialització de productes accessoris de viatge a les estacions de la xarxa de Metro convencional (L1, L2, L3, L4 i L5) línia automàtica (L11), i a les instal·lacions del Funicular, explotades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona mitjançant la instal·lació, explotació, reposició, manteniment i recaptació de màquines automàtiques de venda de productes a les referides estacions de FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A.

- 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, 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.

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

- 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

- 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 FMB.

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.

7.2. Seguiment de l'activitat tècnica

- Informe trimestral de les actuacions de:
 - neteja interior i exterior realitzades

Contracte relatiu a la concessió de serveis subjecte a regulació harmonitzada per a l'adjudicació de la concessió de serveis per a la comercialització de productes accessoris de viatge a les estacions de la xarxa de Metro convencional (L1, L2, L3, L4 i L5) línia automàtica (L11), i a les instal·lacions del Funicular, explotades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona mitjançant la instal·lació, explotació, reposició, manteniment i recaptació de màquines automàtiques de venda de productes a les referides estacions de FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A.

- manteniment preventiu realitzades que inclourà el nivell de consecució del pla de manteniment preventiu compromès
- manteniment correctiu realitzades que inclourà llistat d'incidències tècniques separades per tipologies (vandalisme, furt, grafiti, etc.) i altes i baixes del període comprés
- Inventari anual actualitzat o quan es produeixi un canvi, identificant la seva localització, del parc de màquines de venda automàtica. Aquest informe ha d'incloure una fotografia de cada màquina instal·lada amb la situació real en la qual es troben les màquines.

Lorena Martínez Carrasco
Rble Comercialització de productes, serveis i espais