

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Cessió d'ús d'espais per a la instal·lació, explotació i manteniment de taquilles autoservei per a la recollida de paqueteria a les estacions de la xarxa de Metro convencional (L1, L2, L3, L4, L5), línia automàtica (L11) i a les instal·lacions del Funicular, explotades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona

Direcció de Màrqueting i Negoci Internacional
Àrea Comercial i Negoci No Tarifari



Índex

1.	Objecte	3
2.	Volum de taquilles.....	3
3.	Punts de venda	4
3.1.	Descripció dels punts de venda	4
3.2.	Requisits dels punts de venda	4
4.	Requisits tècnics	5
4.1.	Característiques de les taquilles	5
4.1.1.	Mides i pesos de les taquilles	6
4.1.2.	Mesures de seguretat a les taquilles	6
4.2.	Instal·lacions.....	8
4.2.1.	Condicions generals	8
4.2.2.	Instal·lacions elèctriques	8
4.3.	Compliment normativa legal.....	9
5.	Requisits operatius	9
5.1.	Condicions generals.....	9
5.2.	Implantació i retirada	10
5.3.	Horaris de servei.....	10
5.4.	Manipulació de les taquilles	10
5.5.	Neteja	10
5.6.	Manteniment.....	11
5.6.1.	Manteniment preventiu	11
5.6.2.	Manteniment correctiu	11
5.7.	Resolució d'incidències	11
5.7.1.	Resolució d'incidències tècniques i/o elèctriques de les taquilles	11
5.7.2.	Resolució d'incidències comercials	12
6.	Seguiment de l'activitat.....	12
6.1.	Seguiment de l'activitat comercial.....	12
6.2.	Seguiment de l'activitat tècnica	12

Cessió d'ús d'espais per a la instal·lació, explotació i manteniment de taquilles autoservei per a la recollida de paqueteria a les estacions de la xarxa de Metro convencional (L1, L2, L3, L4, L5), línia automàtica (L11) i a les instal·lacions del Funicular, explotades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona

ANNEXOS

Annex A: Llistat d'ubicacions tècniques

Annex B: Instal·lació de màquines automàtiques a la xarxa de Ferrocarril Metropolità de Barcelona

Annex C: Retirada de màquines automàtiques a la xarxa de Ferrocarril Metropolità de Barcelona.

1. Objecte

L'objecte d'aquesta oferta és la cessió d'ús d'espais per a la instal·lació, explotació i manteniment de taquilles autoservei per a la recollida de paqueteria a les estacions de la xarxa de Metro convencional (L1, L2, L3, L4, L5), línia automàtica (L11) i a les instal·lacions del Funicular, explotades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona.

L'oferta contempla ubicacions i metres lineals a ocupar a cada ubicació per les taquilles.

El servei ofert per l'adjudicatari haurà de permetre als usuaris la recollida de paqueteria procedent de compres online a les taquilles habilitades.

2. Volum de taquilles

A l'*Annex A- Llistat d'ubicacions tècniques* d'aquest document es troba el llistat de les 27 ubicacions específiques que s'ofereixen per a la instal·lació de les taquilles.

Les ubicacions estaran subjectes, al llarg de tota la vida contractual, a modificacions, descart o pèrdua d'autorització per motius de seguretat ferroviària i/o gestió de les infraestructures de metro, com pot ser en casos d'obres civils o qualsevol acció encaminada a garantir o preservar la seguretat del passatge i els empleats de la organització.

L'operador no podrà:

- disminuir el nombre de taquilles 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 taquilles 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, la renda es facturarà per la totalitat de l'import corresponent a aquest període. Però, si qualsevol d'aquestes incidències superés els 30 dies, es facturarien els primers 30 dies, però no es facturarà la renda 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 de taquilles de paqueteria (poden ser de diferents operadors), sense la possibilitat de personalitzar l'espai. Aquests punts estan situats habitualment als vestíbuls i passadissos.
- **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, accessoris de viatge, banca o qualsevol altra tipologia que en el futur es puguin instal·lar i que seria determinat per TMB. En aquesta àrea, els licitadors instal·laran les taquilles corresponents indicades a l'Annex A- Llistat d'ubicacions tècniques d'aquest document. TMB és l'encarregat del disseny i manteniment d'aquests espais comuns.

3.2. Requisits dels punts de venda

- Totes les taquilles hauran d'incloure com a mínim, pel que fa a la decoració exterior, la imatge de marca de l'operador.
- Els elements que configuren els diferents punts de venda (taquilles, decoració, il·luminació, etc.) hauran d'aportar una imatge actual, comercial i innovadora al conjunt de l'estació o de l'espai on estigui ubicada la taquilla.
- Qualsevol canvi o projecte que l'operador proposi portar a terme en relació amb la imatge de les taquilles 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 taquilles hauran d'exposar, en un lloc visible, la informació de contacte per a l'atenció al client.
- L'operador no podrà disposar d'espais publicitaris a les seves taquilles autoservei.
- Atesa la falta d'espai en les ubicacions de les instal·lacions de FMB, les propostes no hauran d'incloure mobles afegits a les taquilles ni sistemes d'embelliment que suposin un increment de les mides de les taquilles.
- Les taquilles ni els embellidors corresponents podran disposar de retroil·luminació en els laterals.

4. Requisits tècnics

4.1. Característiques de les taquilles

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

Totes les taquilles d'un mateix operador hauran de ser idèntiques en marca i model i hauran de tenir una imatge gràfica homogènia.

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

- Prestacions tècniques de les taquilles:
 - Descripció
 - Característiques
 - Mides
 - Pes
 - Materials
 - Equips (components interiors, electrònica, moble exterior, aplicatiu software, connexió de dades)
 - Potència i consum elèctric o eficiència energètica
 - Resistència i seguretat de l'equip davant de vandalisme (robatoris, grafitis...)
 - Sensorització de les taquilles
 - Control remot, bluetooth, etc.
 - Càmeres de vigilància
- Prestacions funcionals de les taquilles. S'haurà d'especificar:
 - Display
 - Temps mitjà per operació
 - Traçabilitat dels moviments de la taquilla
 - Forma de recollida del producte

Un cop instal·lades les taquilles, a aquesta fitxa tècnica i a les mateixes taquilles, s'haurà d'afegir la referència de la ubicació tècnica d'acord amb les indicacions i la nomenclatura facilitada per FMB.

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

Les taquilles no tindran contingut en substàncies classificades com a carcinògenes, perjudicials per al sistema reproductiu, mutagèniques, tòxiques, al·lèrgiques, o perilloses pel medi ambient. Normativa REACH com a referència.

Les taquilles que s'ofertin 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 taquilles que calgui renovar o substituir a mesura que es retirin de la xarxa.

Tanmateix, FMB podrà també sol·licitar a les empreses arrendatàries la instal·lació, la retirada, la reubicació i/o el canvi de format de les taquilles 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 taquilles. Caldrà justificar aquests canvis per part de FMB amb un informe tècnic que acrediti que no s'alteren les condicions del contracte.

4.1.1. Mides i pesos de les taquilles

Mides

Cada operador podrà oferir un màxim de metres lineals en funció de la mida màxima permesa per a cada ubicació, dada que es defineix a L'Annex A- *Llistat d'ubicacions tècniques* d'aquest document. En tot cas, la profunditat màxima de la taquilla serà de 0,75 m i l'alçada màxima de la taquilla serà de 2,10 m.

Pesos

Les taquilles d'autoservei que s'ofereixin no podran tenir un pes superior als 400 kg/m².

4.1.2. Mesures de seguretat a les taquilles

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

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

- **Antivandalisme:** les taquilles 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 taquilles hauran de disposar de mesures que facin possible la ràpida neteja de les pintades i dels grafitis que es poguessin produir.
- **Antiscratching:** les taquilles 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 a les pantalles.
- **Protecció del sostre:** les taquilles hauran de comptar amb un sistema inclinat de protecció del sostre que elimini la possibilitat de recolzar objectes sobre les taquilles.
- **Sòcol embellidor:** en cas que les taquilles tinguin algun tipus de punt de suport al terra que deixi un espai entre les taquilles 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 taquilles 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 taquilles.

A causa de la particularitat del servei de metro i de les seves instal·lacions, les taquilles instal·lades per les empreses arrendatàries hauran de disposar d'un sistema propi d'enregistrament de videovigilància perimètrica i frontal que garanteixi l'enregistrament de totes les direccions i angles. Les imatges estaran custodiades pels operadors i podran ser requerides en qualsevol moment per l'autoritat competent. Els operadors haurà de disposar en un lloc visible a les taquilles la informació que reculli els aspectes legals de custòdia de les imatges gravades i els drets a exercir per part dels usuaris. Qualsevol altre sistema de seguretat que estigui instal·lat a les taquilles serà d'exclusiva responsabilitat i gestió de cada operador qui serà la responsable del seu monitoratge. En cas d'existir la necessitat de coordinar alguna gestió, aquesta es canalitzarà a través del Centre de Seguretat i Protecció Civil, d'ara endavant CSPC, de Metro i mai de manera directa amb el personal que presta servei a l'estació.

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

Les taquilles no podran emetre sons o música de cap classe.

Els operadors hauran de designar un telèfon de contacte i un responsable de seguretat, disponible 24 h al dia.

Els operadors s'obliguen també a retirar els paquets que no siguin recollits en un termini màxim de 3 dies a comptar des de la data del seu lliurament.

En cada cas, l'operador haurà de tenir el govern de les portes de les taquilles. Davant qualsevol emergència justificada es pot requerir l'obertura per part del personal de seguretat de FMB per a accedir a la visualització de l'interior.

Així mateix, s'obliga els operadors a comunicar, a la màxima rapidesa possible, qualsevol incidència relacionada amb la seguretat de les taquilles, de forma especial les que suposin un perill potencial per a les persones, servei o instal·lacions de FMB, de manera directa al contacte que s'indicarà en el contracte.

Tenint en compte l'anterior, i exclusivament en el cas que existís una emergència i només per recomanació expressa de les forces de seguretat, l'operador habilitarà un sistema àgil, immediat i fiable de bloqueig de seguretat de les taquilles sense que això pogués generar un dret de reclamació per part de l'operador a FMB. Els operadors respondran en el seu cas de les reclamacions formulades per tercers.

4.2. Instal·lacions

4.2.1. Condicions generals

Les instal·lacions necessàries per al correcte funcionament de les taquilles (electricitat, comunicacions i altres) seran a càrrec de cada operador. 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 taquilla. FMB aprovarà el recorregut, tipologia o materials d'instal·lació.

4.2.2. Instal·lacions elèctriques

4.2.2.1. Àmbit d'actuació

L'àmbit d'actuació de les instal·lacions elèctriques, per part de cada operador, comprèn des del subquadre de concessionaris instal·lat a les cambres de baixa tensió a les estacions fins a la mateixa taquilla, així com el recorregut i proteccions de tota l'escomesa elèctrica des del subquadre fins a la taquilla en qüestió.

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

Cada operador, a l'inici del contracte, haurà de contractar una empresa amb atribucions de manteniment de baixa tensió d'instal·lacions industrials, per realitzar el manteniment de les instal·lacions elèctriques i la reparació de les possibles incidències de les escomeses elèctriques.

4.2.2.2. Escomesa elèctrica

Serà a càrrec de cada operador:

- La instal·lació de les escomeses elèctriques en aquelles ubicacions on no existeixi instal·lació o sigui necessari dur a terme una millora d'aquestes i es realitzarà d'acord amb la normativa interna de FMB.
- La connexió entre el punt de subministrament elèctric i la taquilla.
- La instal·lació d'un sistema de proteccions elèctriques. Aquest sistema estarà integrat per una protecció magneto tèrmica i un diferencial que protegeixi les taquilles i la instal·lació elèctrica en cas d'avaria. 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 taquilla i d'acord amb la normativa interna de FMB, sempre prèvia autorització per part de FMB. Els sistemes de protecció de totes les taquilles hauran d'estar instal·lats en un termini màxim de quatre mesos des de la signatura del contracte.

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

4.2.2.3. Revisió periòdica

Serà obligatòria la realització d'inspeccions elèctriques reglamentàries de la línia d'alimentació mitjançant un Organisme de Control Autoritzat (OCA). Aquestes revisions s'hauran de realitzar des de la protecció magneto tèrmica i del diferencial de la cambra general de baixa tensió de l'estació fins al punt de subministrament elèctric de cada taquilla 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 i s'executarà la primera inspecció una vegada instal·lades totes les taquilles.

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 taquilla
- Comprovació de connexions equipotencials
- Mesurament de la resistència a terra
- Aïllament de les línies
- Secció del cablejat
- Identificació dels quadres i de les línies
- Selectivitat entre les diferents proteccions.

4.3. Compliment normativa legal

Els operadors estaran obligats 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 estaran obligats al compliment de la normativa interna de FMB en qualsevol àmbit que li sigui requerit.

5. Requisits operatius

5.1. Condicions generals

- Les taquilles a instal·lar poden ser noves o regenerades, sempre que compleixin amb els requisits estipulats al punt 4 d'aquest document.
- Una vegada s'hagi formalitzat el contracte, els operadors estaran obligats a presentar el certificat CE de totes les taquilles.
- Totes les taquilles hauran de complir amb els requisits energètics que correspongui per normativa.

- Queda expressament prohibit que l'usuari pugui fer devolucions a través de les taquilles situades a les instal·lacions de FMB.

5.2. Implantació i retirada

TMB, d'acord amb les seves necessitats, farà entrega dels espais disponibles per a la instal·lació de les taquilles, 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 taquilla.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un termini d'un mes per a instal·lar i posar en marxa cada taquilla des del lliurament de l'espai per part de TMB segons l'Annex B - Instal·lació de màquines automàtiques a la xarxa de Ferrocarril Metropolità de Barcelona i té l'obligació de comunicar la data exacta d'instal·lació i posada en funcionament de la taquilla.

La retirada de les taquilles es realitzarà en el termini màxim d'un mes des de l'avís de retirada efectuat per TMB a l'adjudicatari, si les parts no han acordat el contrari, i tenint en compte l'Annex C – Retirada de màquines automàtiques a la xarxa de Ferrocarril Metropolità de Barcelona.

5.3. Horaris de servei

- Les taquilles 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.

5.4. Manipulació de les taquilles

Segons les característiques de les actuacions de manteniment i neteja que s'hagin de realitzar a les taquilles, els operadors podrà actuar en:

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

5.5. Neteja

Els operadors estaran obligats a fer, com a mínim una neteja completa setmanal de les taquilles que inclogui tots els elements visibles de les taquilles (sostres, laterals, pantalles, polsadors, ranures, tapes i tancaments segons ho contingui la taquilla), l'espai interior de les taquilles i l'espai físic al voltant de la taquilla (0,5 m al voltant).

5.6. Manteniment

5.6.1. Manteniment preventiu

La gestió i manteniment de les taquilles es realitzarà principalment, sempre que sigui possible, per control remot, ja que aquestes hauran d'estar monitorades.

Amb l'objectiu de garantir una òptima gestió del parc de taquilles i un elevat nivell de servei, i ateses les característiques particulars d'entorn de les instal·lacions de FMB, els operadors estaran obligats a implementar un procediment de revisions preventives periòdiques per assegurar que el parc de taquilles es troba en perfecte estat en tot moment, tènicament i en imatge, segons les recomanacions del fabricant i poder garantir que les taquilles no estiguin desproveïdes de components i/o materials necessaris per al seu funcionament ni continguin sistemes fora de servei.

5.6.2. Manteniment correctiu

Els operadors estaran obligats a implementar un procediment detallat de manteniment correctiu per assegurar que el parc de taquilles es troba en perfecte estat en tot moment que inclogui la resolució de les diferents tipologies d'incidències.

5.7. Resolució d'incidències

5.7.1. Resolució d'incidències tècniques i/o elèctriques de les taquilles

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 i serà susceptible de penalització en cas d'incompliment.

El temps de resposta en incidències tècniques i/o elèctriques de tipus:

- 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.

Els operadors hauran de:

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

5.7.2. Resolució d'incidències comercials

Entenem com a incidència comercial qualsevol manifestació per part de l'usuari 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. Seguiment de l'activitat

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

6.1. Seguiment de l'activitat comercial

- Informe mensual de seguiment detallat de les transaccions que especifiqui volums totals, per taquilles, per franja horària, comparatives amb el mes anterior i el mateix període de l'any anterior i altres segons correspongui a la naturalesa del servei.
- Informe trimestral de les reclamacions portades a terme pels clients del servei d'atenció al client de l'operador, amb terminis de resolució.

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

6.2. Seguiment de l'activitat tècnica

- Informe trimestral de les actuacions de:
 - neteges realitzades
 - 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, identificant la seva localització, del parc de taquilles. Aquest informe ha d'incloure una fotografia de cada taquilla instal·lada amb la situació real en la qual es troben les taquilles.