Metro de Madrid, S.A.



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS DEL CONCURSO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE DE FONDOS Y OTROS SERVICIOS ASOCIADOS EN LAS ESTACIONES DE LA RED DE METRO

Servicio de Tesorería y Recaudación

Servicio de Proyectos y Soporte Operativo

Cavanilles, 58. 28007 Madrid
Tel.: 91 379 88 00
www.metromadrid.es

1. OBJETO DEL CONCURSO. 3
2. DURACIÓN Y ÁMBITO GEOGRÁFICO. 3
3.1 Proceso de petición de servicios de transporte de fondos. 5
3.2 Proceso para la recaudación y entrega de cambio y recarga de moneda fraccionaria en máquinas automáticas. 6
3.3 Recogidas de sacos en puestos de Supervisor Comercial 8
3.4 Entrega de fondos en Jefaturas de Líneas 8
4. RECUENTO Y CONTROL DE LA RECAUDACIÓN. 9
4.1 Aspectos generales. 9
4.2 Metodología del recuento. 10
4.2.1. Máquinas automáticas. 10
5. INFORMACIÓN REQUERIDA 11
6. GESTIÓN DE CAJAS Y ENTREGA DE LLAVES Y TARJETAS 12
7. MEDIOS HUMANOS 14
8. FORMACIÓN A LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD. 15
9. PROPUESTA ECONÓMICA BASE DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONCURSO 15
ANEXO 1: ESTACIONES DE LA RED DE METRO 17
ANEXO 2: FORMATO DEL FICHERO ELECTRÓNICO CON LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN 25
1. OBJETO 27
2 GLOSARIO Y DOCUMENTACION DE REFERENCIA 28
2.1 GLOSARIO DE TERMINOS 28
2.2 DOCUMENTACION DE REFERENCIA 28
3. Fichero de Intercambio de información 29
3.1 Denominación de los ficheros. 29
3.1.1 Peticiones: 29
3.1.2. Resultado: 29
3.2 Estructura. 29
3.3 Resumen: 50
4. Mensajes SMS de Incidencias 52
4.1 Estructura: 52
4.2 Estructura del SMS de retorno: 53
ANEXO A. Tabla de incidencias 53
ANEXO B. Tabla de causas de rechazo de SMS 56

1. OBJETO DEL CONCURSO.

El objeto del presente concurso es la contratación del servicio de transporte de los fondos procedentes de las recaudaciones efectuadas en los puntos de venta de Metro de Madrid S.A., en adelante METRO, y su posterior recuento por la empresa adjudicataria, así como el abastecimiento y logística de moneda fraccionaria en las estaciones. En detalle, los alcances del concurso son los siguientes:

- Recogida y transporte de los fondos procedentes de máquinas automáticas y otros puntos de venta existentes en la red.
- Recuento de los fondos recaudados en las instalaciones de METRO.
- Traslado cajas de recarga de las auditorías a las instalaciones de METRO para su recuento.
- Preparación, distribución y recarga de moneda fraccionaria en las máquinas automáticas, preparación y distribución de cambio en ciertas dependencias de la compañía, tales como cuartos de Jefe de Línea y el Almacén del Área de Gestión Operativa.
- Gestión de cajas asignadas en custodia: información de las cajas disponibles para realizar los servicios en máquinas automáticas.

2. DURACIÓN Y ÁMBITO GEOGRÁFICO.

La prestación de los servicios objeto del presente concurso tendrá una duración de cuatro años. Las estaciones objeto de este pliego son las correspondientes a la red de METRO en la fecha de inicio de los trabajos, así como aquellas que se incorporen como consecuencia de nuevas ampliaciones durante el período de vigencia del contrato, en cuyo caso deberán mantenerse las condiciones económicas pactadas en el mismo. El número de estaciones y puestos de venta podrá verse también modificado. En el Anexo 1 se recoge detalle de la situación actual de la red.

3. OPERATIVA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA LA ENTREGA DE CAMBIO Y RECAUDACIÓN.

Se entiende como servicio (parada) el total de actuaciones solicitadas para cada puesto de venta o ubicación. La prestación del servicio o parada comprende tanto la entrega de cambio, como la recaudación, conforme a lo establecido en los siguientes apartados, así como el envío de la información requerida por METRO relacionada con los mismos.

Antes de comenzar a realizar cualquier servicio, el personal de la empresa adjudicataria, obligatoriamente, se tendrá que presentar ante el personal de la estación. Si por cualquier circunstancia en el vestíbulo no hubiera personal de

METRO se deberá comunicar la presencia de los agentes a través de los interfonos, pudiendo responder a la llamada el personal de la estación, los OTICS (Operadores Telemando Instalaciones Control y Seguridad) o el Puesto Central.

El número de servicios máximo y mínimo diarios para los dos periodos de venta (masiva y valle) en los que se divide el mes y para cada uno de los lotes que componen la red son los siguientes:

	Venta valle		Venta masiva	
	Servicios mínimos	Servicios máximo	Servicios mínimos	Servicios máximo
Lote 1	49	84	124	169
Lote2	14	23	35	46
Total	**63**	**107**	**159**	**215**

Los máximos y mínimos establecidos se revisarán trimestralmente a petición de METRO para su adaptación a las necesidades del servicio. Por ello, los servicios mínimos y máximos establecidos en la licitación podrán, a requerimiento de Metro, ajustarse hasta un máximo del 10% anual para la red actual, manteniendo los precios unitarios establecidos en el contrato.

Si por razones excepcionales, durante la vigencia del contrato se produjeran variaciones significativas en la red, derivadas de ampliaciones o del cierre de estaciones, METRO solicitará la adaptación de los servicios máximos y mínimos a la nueva situación, no siendo de aplicación la limitación establecida en el apartado anterior, sino la que se ajuste a la nueva situación.

Por otra parte, y como consecuencia de la estacionalidad, en los meses de verano, y especialmente en julio y agosto, los mínimos y los máximos también podrán ser modificados en el rango antes indicado para su adaptación a las necesidades reales del servicio. De la misma forma, en los meses de verano, a requerimiento de METRO, los sábados pueden estar sujetos a la no prestación de servicios, dada la bajada significativa de ventas en el período estival.

Adicionalmente, METRO enviará mensualmente el número de servicios mínimos y máximos diarios, así como, los días que se prestará servicios, a efectos de la programación por parte de la ERRs.

En este momento, en la red de METRO se identifican los siguientes puestos de venta:

- Máquinas Automáticas.
- Jefaturas de Línea.
- Puestos de Supervisores Comerciales.

- Almacén Área Gestión Operativa que en cualquier caso será considerado como un único puesto de venta.

Durante la vigencia del contrato, podrían producirse modificaciones en la tipología de puestos, en cuyo caso se comunicará con la necesaria antelación, para adaptar los procedimientos operativos y servicios máximos y mínimos.

Las recogidas y entregas de fondos en los puntos definidos en la red de METRO se realizarán en todo caso, antes del cierre del servicio del día en el que se haya efectuado la petición. No obstante, METRO se reserva el derecho a modificar, por razones del servicio público de transporte que tiene encomendado, el horario de apertura indicado, comunicándolo a la empresa adjudicataria con la antelación suficiente para la adaptación de las rutas establecidas, siempre que las necesidades para la prestación del servicio de transporte a viajeros así lo requieran.

Estos servicios se efectuarán en horas de apertura al público, por lo que las ERRs han de prever las medidas necesarias para minimizar la interferencia en el proceso de venta.

Para realizar la prestación de servicios de transporte de fondos, METRO facilitará a las ERRs, además de las tarjetas de acceso a las máquinas y vestíbulos de estaciones, llaves para la apertura de las cajas de recarga y recaudación, así como un número de cajas, tanto de recarga como de recaudación, dimensionado a las necesidades previstas.

Para la adecuada gestión de los servicios, las empresas deberán hacer uso de un Terminal Portátil Lógico (TPL), en el que deberán registrarse “in situ” todos los servicios realizados especificando el detalle de información solicitado por Metro, tal y como se especifica en el Anexo 2.

3.1 Proceso de petición de servicios de transporte de fondos.

Todos los días, de lunes a sábado, así como los domingos y festivos que METRO determine mensualmente, se remitirá a las ERRs un fichero informático donde se indicará la fecha de realización del servicio, así como las actuaciones a efectuar (recaudación, suministro de cambio o ambas) en cada uno de los puestos de venta de la red, acometiendo las ERRs las gestiones necesarias para efectuar el suministro en la fecha solicitada. El detalle del fichero se recoge en el Anexo 2.

Esta solicitud será enviada por METRO antes de las 10.00 horas de la mañana para el inicio de las labores de preparación de cambio y programación de rutas.

Los servicios se realizarán antes del cierre del servicio (1,30 horas). No obstante, si por causas ajenas a METRO, la empresa de transporte de fondos, excepcionalmente, realizara los servicios después de la hora de cierre, lo podrá hacer sin coste adicional para METRO.

Si por causas ajenas a METRO, el acceso a las estaciones no fuera posible por la empresa adjudicataria, ésta realizará el servicio al día siguiente por la mañana sin coste adicional.

3.2 Proceso para la recaudación y entrega de cambio y recarga de moneda fraccionaria en máquinas automáticas.

La recaudación de cada máquina queda depositada en una caja destinada al papel moneda (billetero) y otra destinada a monedas (monedero).. En el caso de las máquinas PMR (Personas de Movilidad Reducida) existen billeteros específicos identificables a simple vista.

La operación de recaudación consiste en sustituir el monedero y el billetero presentes en las máquinas automáticas por otros vacíos. En circunstancias excepcionales, podría encontrarse un segundo monedero con la leyenda "DEVOLVER A METRO", que no será sustituido y que una vez contado su importe será remitido a la mayor brevedad posible al lugar que METRO determine.

La operación de recarga consiste en sustituir la caja de recarga vacía por otra del mismo tipo de moneda llena con el importe solicitado, pudiéndose dar la circunstancia de tener que efectuar más de una recarga de un mismo tipo de moneda.

Las máquinas automáticas disponen de 4 cajas de recarga, correspondientes a:

- Monedas de 1 €
- Monedas de 0,10 €
- Monedas de 0,50 €
- Monedas de 2 €

Las máquinas PMR suministradas tanto por la empresa INDRA como TELVENT, tienen cajas de recarga específicas, identificadas a tal efecto, para este tipo de máquinas compatibles para los dos fabricantes. En el caso de las máquinas PMR de la empresa INDRA existen dos cajas del recargador de 0,10 € y dos del recargador de 2 €.

Si durante la vigencia del contrato se incorporaran nuevos tipos de máquinas, METRO informará de las cajas de recarga y recaudación a utilizar para la realización de los servicios.

Los pasos a seguir para realizar correctamente los procesos de recarga y recaudación son los siguientes:

1) Acceso a la máquina: Para el acceso a las máquinas automáticas (METTA, a partir de ahora), METRO facilitará tarjetas codificadas con acceso al modo "recarga-recaudación".

2) Una vez seleccionado dicho modo, se ejecuta la opción “Apertura de puerta”, realizando la apertura de las puertas.

3) Una vez que se accede a la METTA a recargar y/o recaudar, se deberá identificar en el Terminal Portátil Lógico (TPL) o sistema análogo, que deberán portar las empresas adjudicatarias, el número de METTA en el que van a actuar.

4) Si hay una solicitud de recarga se debe comenzar por este servicio. Para ello, han de seleccionarse en la pantalla las cajas que se van a recargar, desbloqueándose así la cerradura principal y desenclavándose las cajas, cuyo código de barras debe leerse con el TPL antes de ser extraídas. También deberá ser leído el código de barras de la caja puesta una vez que esta esté correctamente enclavada. Una vez introducidas las cajas de recarga llenas, la máquina emitirá automáticamente tickets contables que deberán ser enviados por la ERR a METRO. En caso de encontrar una caja con monedas a la hora de sustituir la vacía por la llena, se comunicará este hecho por SMS y se efectuará el recuento e ingreso de este importe indicándolo con la incidencia “Y- Recargador sale con monedas”.

5) Una vez efectuado el servicio de recarga, se realizará siempre la recaudación del billetero y los monederos existentes en el interior de la máquina. Para ello, se seleccionará mediante teclado el número de caja (tipo de caja), liberándose el enclavamiento de dicha caja durante un tiempo de 30 segundos. Antes de extraer el billetero o monedero, deberá leerse, mediante el lector de código de barras o elemento análogo, el número de serie o código de la caja a recaudar y deberá colocarse un billetero o monedero vacío en su posición. Una vez que esta caja esté correctamente enclavada, también deberá leerse el código de barras que la identifica En la caja recaudada se introducirá uno de los tickets que la máquina emite automáticamente. En caso de no recibirse el SMS correspondiente “W – Impresora sin papel”, se considerará el servicio como no realizado. Este mismo proceso deberá repetirse para cada uno de los monederos y para el billetero.

6) Para finalizar el servicio, es necesario disponer del ticket contable emitido por la máquina, que deberá enviarse a METRO junto con el resto de la documentación, hojas de ruta en formato digital y la factura de la máquina. Cualquier incidencia que se produzca en la prestación del servicio, siempre se comunicará vía SMS a Metro y al personal de la estación. Las incidencias contempladas figuran dentro del anexo 2 (anexo A)

Si por ampliaciones de la red o por necesidades propias de la prestación de servicio METRO se viera obligado a instalar máquinas diferentes a las descritas en las estaciones, o nuevo software en las máquinas ya existentes, se comunicará al contratista el nuevo procedimiento.

3.3 Recogidas de sacos en puestos de Supervisor Comercial

Las estaciones de Metro cuentan con una caja de seguridad donde se depositan sacos de recaudación procedentes de máquinas automáticas no accesibles a los agentes de la ERRs. METRO incorporará estas recogidas en el fichero diario de petición de servicios. Para realizar la recogida de estos sacos, el personal de las ERRs se deberá poner en contacto con el personal de la estación de METRO, quienes entregarán los sacos a recaudar. El personal de las ERRs recogerá estas sacas y emitirá un albarán que especifique el número de sacos recogidos, con su número de precinto, y en el que se insertará el sello, firma e identificación del DNE que entrega los sacos.

En aplicación de lo establecido en la Ley de Prevención de Blanqueo de Capitales (en adelante LPBC), el personal de METRO que efectúe la entrega o recogida de efectivo, deberá identificarse a requerimiento del vigilante.

Si en el momento de la recogida no localizaran a ningún agente de METRO en la estación, la ERR se pondrá en contacto con METRO a través de los interfonos situados en los vestíbulos para recibir las indicaciones oportunas desde el Telemando de Instalaciones, Control y Seguridad (TICS). Si la incidencia no ha podido ser resuelta, deberá remitir el SMS correspondiente e incluir esta información en el fichero diario (incidencia J). En el caso de no cumplir con este requerimiento, el servicio se considerará no realizado.

3.4 Entrega de fondos en Jefaturas de Líneas

El cambio será entregado en bolsas (moneda a granel) de 2 €, 1 €, 0,50 €, y 0,10 €. El número total de bolsas de monedas a granel deberá ir introducido en un saco con un número de precinto e identificando el destino correspondiente. Los Jefes de Línea realizarán una primera comprobación de lo recibido, contando el número de bultos entregados. Las empresas de transporte deberán emitir un albarán indicando el número de bultos entregados, así como, el importe del cambio suministrado, que será validado mediante el sello, firma e identificación del DNE. Estos números de precinto deberán ir incluidos en los ficheros de entrega de cambio y ser coincidentes con la entrega.

En caso de no encontrarse nadie en la Jefatura de Línea, el cambio será entregado al personal de METRO responsable de la estación en ese momento,

quien procederá a su verificación, mediante el sello, firma e identificación del DNE en el albarán de entrega que ha de emitir la empresa adjudicataria.

En aplicación de lo establecido en la LPBC, el personal de METRO que efectúe la entrega o recogida de efectivo, deberá identificarse a requerimiento del vigilante. METRO se reserva el derecho, durante la vigencia del contrato, a dotar a las ERRs del material necesario para que la totalidad de entregas se realicen con cajas, facilitándolas con la antelación suficiente. De la misma forma, por necesidades de servicio o ampliación de la red, el número y ubicación de las Jefaturas de Línea pueden verse modificadas, por lo que METRO informará convenientemente de cualquier modificación en estos puestos.

En caso de diferencias, errores o estado inadecuado de las bolsas que portan el importe solicitado por METRO, estas anomalías se comunicarán a la persona de contacto que en cada momento determinen las ERRs, a través de correo electrónico, estando obligadas a realizar una nueva entrega de dinero en un plazo máximo de 24 horas, retirando la defectuosa, sin coste adicional para METRO.

4. RECUENTO Y CONTROL DE LA RECAUDACIÓN.

4.1 Aspectos generales.

Recogidas las recaudaciones, serán trasladadas a las dependencias de las ERRs, Además, se remitirán las hojas de ruta por correo electrónico a las direcciones que METRO indique.

Al igual que los ficheros, en caso de coincidir los servicios en fin de semana o festivo, los documentos deberán ir separados por jornada de recogida.

.

El efectivo recaudado deberá ser ingresado en la entidad bancaria que METRO designe, con fecha de operación y fecha valor un día después al de la recogida, excepto las realizadas en sábado, que lo serán dos días después.

En aquellos casos en los que existan discrepancias entre el importe recaudado y el importe contado por las empresas de transporte de fondos, se solicitará por parte de METRO el envío de las grabaciones efectuadas en dicho recuento, donde se debe apreciar claramente el número de precinto o el número de la caja (etiqueta identificativa) y todo el proceso de recuento ininterrumpidamente desde la apertura del saco o caja hasta la finalización del mismo. En caso contrario, y de no quedar debidamente justificadas las diferencias, éstas serán responsabilidad del contratista.

Asimismo, Metro podrá efectuar auditorías relativas a las cajas de recarga utilizadas por la ERR para realizar el servicio, en cuyo caso serán precintadas y entregadas a los vigilantes para que las envíen a la jornada siguiente a las

dependencias que Metro determine, para su comprobación. En este caso, Metro hará entrega a los vigilantes de las cajas necesarias con el contenido estipulado, para realizar el servicio de recarga.

El contratista facilitará a METRO sacas suficientes y precintos para realizar los ingresos. Metro solicitará un servicio de parada para la retirada de las sacas, recuento e ingreso en la entidad bancaria designada.

4.2 Metodología del recuento.

4.2.1. Máquinas automáticas.

El recuento se realizará de forma individualizada por caja o saca.

Deberá procederse de la siguiente forma:

1. El contratista elaborará la Factura de Envío de Fondos utilizando para ello el modelo de impreso que le será facilitado por METRO, haciendo constar en la misma el dinero contado tanto en billetes como moneda y el número de máquina. Asimismo, adjuntará a dicha Factura el ticket justificativo emitido por la máquina en el momento de efectuar la recaudación. Este último paso será imprescindible para considerar validado el servicio por parte de METRO, siendo necesario para justificar la falta de ticket, la comunicación “in situ” en el momento de efectuar la recogida, que será comprobada por personal de METRO, incorporándose dicha información en el fichero de recaudación enviado al día siguiente, incluidas las incidencias.
2. Las monedas y billetes falsos que se encuentren se detallarán individualmente por máquina, anotando el número de monedas y su importe en la Factura. Esta información deberá incluirse diariamente en el fichero de recuento (Anexo 2). Se deberá remitir fotocopia del billete falso y su justificación de entrega en el Banco de España.
3. Como en el caso anterior, la Factura deberá ser firmada por la persona responsable de su recuento.
4. En el supuesto de venir dinero de una máquina automática en bolsa de plástico autoprecintable y no venir ticket en su interior, se deberá adjuntar cosido a la factura de envío de fondos la parte donde figura: número de precinto de la saca y detalle de quién confeccionó el saco. O cualquier otro documento que pudiera contener la bolsa.

En el caso de que una máquina disponga de una sola caja y ésta se llenase antes de la fecha prevista para su recaudación, el personal de METRO instalará en la máquina una segunda caja, que irá identificada como tal, con el fin de evitar una situación de Fuera de Servicio. Una vez efectuado su recuento, el contratista las devolverá al Almacén del Área de Gestión Operativa En caso de que alguna de las cajas de recarga retiradas de la máquina contenga dinero (incidencia “Y-Recargador sale con monedas”), se procederá a su recuento, incluyéndolo en el

fichero diario de recaudación, detallando el número de caja y el importe contado. Estas cajas se deberán remitir semanalmente al Almacén del Área de Gestión Operativa para su revisión, junto con otras que pudieran encontrarse averiadas.

Aquellos recargadores que no puedan ser introducidos en la máquina automática no darán lugar a facturar su recuento, al ser reutilizables para otras peticiones, ni se dejarán en la estación, salvo indicación específica de Metro. El abono de estos importes se hará directamente en el banco y se deberá remitir un fichero en formato Excel por día con el detalle del número de la máquina y la cantidad devuelta. Esta circunstancia debe aparecer en el fichero de información con la incidencia correspondiente.

Respecto a las cajas de recarga, se realizará la comprobación para verificar que no existen monedas en su interior una vez que la caja ha llegado a la base del contratista. En el caso de la existencia de monedas, éstas deberán ser abonadas a Metro informando en los ficheros de recuento diario de la cantidad total encontrada mediante un único número de precinto. Además, en un fichero Excel se deberá especificar la máquina de la procedencia de las monedas encontradas.

En la actualidad, Metro de Madrid dispone de dos tiendas de productos de merchandaising en las estaciones de Sol y Plaza Castilla. Estas tiendas efectúan a primeros de mes una recaudación de los importes vendidos en un saco (precinto) que es depositado en el puesto de supervisor comercial de la estación correspondiente. Este saco estará perfectamente identificado como proveniente de estas tiendas. La recaudación diaria y por turno viene contenida en sobres amarillos con un número identificativo. En estos sobres viene además indicada la fecha, el agente y el importe que contiene. La información del recuento de estos puestos de venta, tiene que venir identificada individualmente por cada uno de estos sobres, indicando billetes, monedas agente y fecha de recaudación.

5. INFORMACIÓN REQUERIDA

Con el fin de gestionar las posibles situaciones anómalas relacionadas con las labores de recarga y recaudación que se produzcan durante la realización del servicio, además de ponerlo en conocimiento del personal de la estación, es necesario que se remitan vía SMS, al lugar o número que METRO determine para tal fin, las incidencias producidas durante la prestación del servicio. Esta información deberá remitirse de forma inmediata, una vez que los agentes de la empresa salgan a la superficie, de acuerdo con lo establecido en el formato definido en el Anexo 2.

Asimismo, antes de las 10.00 horas del día siguiente a la prestación del servicio, las ERRs han de remitir, vía fichero electrónico, la información de las entregas de efectivo y recaudaciones efectuadas, conteniendo el siguiente detalle:

- El efectivo suministrado para cambio por tipo de moneda (número de caja retirada y número de caja depositada en su lugar), el resultado del mismo y la fecha y hora en que se realizó el servicio, indicando la correcta realización de la entrega o la incidencia que se ha producido en la prestación del servicio conforme a las indicaciones especificadas en el Anexo 2 del presente pliego de condiciones. Este fichero deberá coincidir con el cargo efectuado en el banco.
- El resultado del recuento de efectivo de las sacas de taquilla y cajas de máquinas automáticas, donde se hará constar el dinero contado en billetes y en monedas por número de precinto o número de caja (retirada y colocada), así como los billetes y moneda falsos, y la fecha y hora en que se realiza la recogida. El resultado del recuento deberá venir indicado tanto de manera detallada como global. El ingreso en el banco se realizará al día hábil siguiente al de la recogida. En el supuesto de producirse alguna incidencia al realizar el servicio de recogida, deberá incorporarse al fichero de información conforme a las especificaciones del citado Anexo 2.

El contenido de los ficheros se corresponderá siempre con los servicios realizados en una única jornada, no considerándose válidos ficheros con información relativa a más de una jornada.

Respecto a la información de los recuentos de la recaudación procedentes de las tiendas de Sol y Plaza de Castilla, ésta se facilitará en un fichero Excel que será remitido por correo electrónico a las direcciones que Metro determine. Por otra parte, el ingreso de estos recuentos se hará de manera separada al del resto de los puestos de venta.

A la fecha de inicio del servicio, las ERRs adjudicatarias deberán tener adaptados sus sistemas informáticos, procedimientos y equipos a los requerimientos recogidos en el pliego, con el fin de remitir la información solicitada. La no emisión de información en los plazos y forma señalados, supondrán la no consideración en su totalidad del servicio como realizado, aplicándose las penalizaciones que se especifican en el Pliego de Condiciones Particulares.

6. GESTIÓN DE CAJAS Y ENTREGA DE LLAVES Y TARJETAS

METRO hará entrega a las empresas de seguridad de llaves para la apertura de las máquinas y de las cajas de recarga y recaudación. En relación con las llaves de apertura de las cajas de recarga, monederos y billeteros, deberán mantenerse custodiadas en las salas de recuento de la compañía de seguridad, garantizando en todo momento su utilización en dichas salas, siendo necesario la grabación de todas las aperturas de este material.

Asimismo, se dotará de tarjetas nominativas a los vigilantes acreditados para el acceso a las instalaciones de Metro y a la realización de los servicios de recarga y recaudación.

La pérdida, deterioro o modificación de las llaves y tarjetas, deberá de ser comunicada a Metro de Madrid, tan pronto como se detecte, formulando denuncia en caso de extravío o de robo. En cualquier caso, la empresa adjudicataria será responsable de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de estos hechos por el incumplimiento del deber de custodia.

METRO cederá en custodia a cada empresa adjudicataria un número de cajas suficiente para cubrir las necesidades de los servicios de recarga y recaudación solicitados, siendo obligación del contratista:

- Comunicar a METRO **diariamente**, junto con los ficheros que deben ser remitidos, la situación, ubicación y estado de las cajas adjudicadas, conociendo las máquinas en las que han sido depositadas, las que se encuentran en sus instalaciones y las que han sido entregadas a METRO para su reparación, efectuando el control del estado y situación de cada una de ellas.
- Conservar las cajas en buen estado, remitiendo a METRO **semanalmente** aquellas que se encuentren averiadas, penalizando el uso incorrecto que de las mismas pueda hacer su personal.
- Mantener las etiquetas identificativas en perfecto estado, con el fin de que puedan ser identificadas en los ficheros que se han de enviar a METRO con los servicios realizados. La no identificación de las cajas en estos ficheros supondrá una penalización, estipulada en el Pliego de Condiciones Particulares. Se deberán remitir al Almacén del Área de Gestión Operativa para proceder a su etiquetado
- Remitir semanalmente, los segundos monederos que retiren de las máquinas (claramente identificados mediante una pegatina con la leyenda “DEVOLVER A METRO”) al Almacén del Área de Gestión Operativa.
- Comunicar y justificar por escrito a METRO la pérdida, robo o deterioro de las cajas dentro de las 24 horas siguientes al momento en el que se produzca o se conozca la incidencia, para que se tomen las medidas necesarias al respecto.

METRO se reserva el derecho a realizar auditorías periódicas para comprobar la veracidad de los datos aportados, así como del estado de conservación de las cajas, llaves y tarjetas de acceso asignadas a cada contratista.

En caso de avería, las cajas han de ser entregadas a METRO, que se encargará de su reparación. Las ERRs deberán abonar, cuando la reparación se deba a deformación o rotura de la caja, la tapa o los componentes de acero, 30 € por

billetero, 18€ por monedero y 30€ por recargador. METRO emitirá mensualmente una factura con el importe correspondiente.

Las ERRs dispondrán para las nuevas dotaciones de cajas, de un período de dos meses desde el inicio del contrato para hacer llegar al lugar que METRO determine, todas aquellas cajas entregadas por Metro que se encuentren en un estado deteriorado para la correcta prestación del servicio. Pasado este periodo, todas las cajas se considerarán auditadas y útiles.

Antes de la finalización del contrato, Metro podrá requerir a las empresas adjudicatarias, que remitan la totalidad de las cajas que es necesario reparar, pudiendo efectuar una auditoría del estado de las mismas. Los costes de las reparaciones relacionados con deformación o rotura de la caja, la tapa o los componentes de acero serán repercutidos al contratista.

7. MEDIOS HUMANOS

Para la correcta ejecución de los servicios contratados, el adjudicatario deberá disponer cómo mínimo de los siguientes medios humanos:

Nº lote(*)	Nº personas	Función	Formación	Experiencia
1	1	Responsable de la gestión del contrato del Servicio de Transporte de Fondos	**Formación en materia de seguridad**	Mínimo 2 años como responsable de contratos de similares características
2	1	Responsable de la gestión del contrato del Servicio de Transporte de Fondos	**Formación en materia de seguridad**	Mínimo 2 años como responsable de contratos de similares características

* En el caso de que resulte adjudicatario de ambos lotes, podrá ser el mismo responsable para los dos lotes.

Los citados medios personales deberán ser acreditados mediante la presentación del Curriculum Vitae de cada una de las personas asignadas, en el que se indique la experiencia, titulaciones, etc., necesarios para la perfecta ejecución de las tareas encomendadas. Las titulaciones académicas y profesionales habrán de ser, necesariamente, españolas, o estar homologadas en el ámbito de la Unión Europea y/o Títulos académicos.

8. FORMACIÓN A LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD.

METRO exigirá a las ERRs una formación mínima certificada de dos horas a todos los vigilantes de seguridad que realicen las labores de recarga y recaudación en las instalaciones de METRO.

Para ello, METRO fijará los contenidos de la formación a recibir por los vigilantes de seguridad, proporcionando el material que considere necesario para la misma (audiovisuales, trípticos, etc…) y poniendo a disposición de los adjudicatarios máquinas para realizar demostraciones in-situ previa petición. Será responsabilidad de las ERRs la formación a todos los vigilantes de seguridad que realicen las labores de recarga y recaudación en las instalaciones de METRO.

9. PROPUESTA ECONÓMICA BASE DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONCURSO

Se establecerán los siguientes módulos para cada actuación:

Módulo 1.1: Precio de la prestación del servicio solicitado en cada uno de los puestos de venta de la estación los días laborables, entendiendo como laborable de lunes a sábados. Incluirá todas las actuaciones susceptibles de efectuar en un punto de venta: recogida de la recaudación y documentación en su caso, así como la entrega de cambio y recargas.

Módulo 1.2: Precio de la prestación del servicio en festivos, entendiendo como festivo domingos y fiestas.

El módulo 1.2 recoge las mismas actuaciones indicadas en el 1.1, diferenciándose únicamente su precio por la realización de los servicios solicitados en festivos.

En aquellos casos en los que se efectúe la entrega o recogida de documentación o efectivo en puntos diferentes a las estaciones de la red, tal es el caso de la sede social de METRO o de cualquier otra dependencia de la Compañía, se considerará a todos los efectos como un puesto de venta adicional, facturándose de acuerdo con los módulos ofertados.

Con respecto al suministro de cambio:

Módulo 2.1: Precio de preparación por cada 10.000 € en cualquier tipo de moneda, incluido papel encartuchado, plastificado y flejado.

En relación con el coste de recuento, deberán establecerse en este apartado los siguientes módulos diferenciados:

Módulo 3.1: Precio unitario por cada 10.000 € contados en cualquier tipo de billete.

Módulo 3.2: Precio unitario por cada 10.000 € contados en cualquier tipo de moneda.

Las empresas licitadoras rellenarán la propuesta económica respetando los módulos establecidos en los distintos apartados, de forma que permita la comparación de las ofertas presentadas, ofertando un precio unitario para cada módulo aplicable a cualquiera de los dos lotes en los que se divide la red a efectos de la prestación de servicios.

Los datos de referencia del número de paradas, cambio y recaudación se incluyen en el anexo 1.

ANEXO 1: ESTACIONES DE LA RED DE METRO

PERIODO DEL 01-09-2017 AL 31-08-2018						
Línea	Lote	Código Estación	Estación	Paradas	Entregas	Recuento
Línea 01	Lote 1	101	PLAZA DE CASTILLA	606	505.960 €	5.357.373,67 €
Línea 01	Lote 1	102	VALDEACEDERAS	152	98.040 €	1.199.980,63 €
Línea 01	Lote 1	103	TETUAN	181	135.840 €	1.598.606,23 €
Línea 01	Lote 1	104	ESTRECHO	231	155.600 €	2.121.328,97 €
Línea 01	Lote 1	105	ALVARADO	103	81.080 €	1.073.763,40 €
Línea 01	Lote 1	151	CHAMARTIN	356	299.440 €	2.323.769,26 €
Línea 01	Lote 1	152	BAMBU	39	27.600 €	281.877,72 €
Línea 01	Lote 1	153	PINAR DE CHAMARTIN	145	122.520 €	1.203.689,31 €
Línea 04	Lote 1	411	AVDA. DE AMERICA	736	605.760 €	5.342.199,09 €
Línea 04	Lote 1	412	PROSPERIDAD	99	90.160 €	894.037,83 €
Línea 04	Lote 1	413	ALFONSO XIII	111	87.360 €	919.307,99 €
Línea 04	Lote 1	414	AVDA. DE LA PAZ	53	52.720 €	472.247,24 €
Línea 04	Lote 1	415	ARTURO SORIA	110	101.520 €	951.677,08 €
Línea 04	Lote 1	416	ESPERANZA	74	77.680 €	701.266,76 €
Línea 04	Lote 1	417	CANILLAS	123	118.360 €	1.144.356,44 €
Línea 04	Lote 1	418	MAR DE CRISTAL	111	147.520 €	1.149.732,39 €
Línea 04	Lote 1	419	SAN LORENZO	73	69.480 €	689.499,80 €
Línea 04	Lote 1	420	PARQUE DE SANTA MARIA	68	67.120 €	617.482,03 €
Línea 04	Lote 1	421	HORTALEZA	69	54.800 €	680.947,33 €
Línea 04	Lote 1	422	MANOTERAS	49	42.360 €	504.517,75 €
Línea 09	Lote 1	901	HERRERA ORIA	87	91.440 €	800.168,81 €
Línea 09	Lote 1	902	BARRIO DEL PILAR	135	116.960 €	1.328.949,24 €
Línea 09	Lote 1	903	VENTILLA	61	49.520 €	585.224,45 €
Línea 09	Lote 1	905	DUQUE DE PASTRANA	30	28.240 €	254.433,46 €
Línea 09	Lote 1	906	PIO XII	77	55.080 €	524.049,27 €
Línea 09	Lote 1	908	CONCHA ESPINA	54	45.600 €	483.025,33 €
Línea 09	Lote 1	909	CRUZ DEL RAYO	54	35.480 €	378.305,36 €
Línea 09	Lote 1	951	MIRASIERRA	47	24.640 €	374.919,88 €
Línea 09	Lote 1	952	PACO DE LUCIA	53	29.960 €	393.123,97 €
Línea 10	Lote 1	1001	FUENCARRAL	73	71.880 €	813.606,43 €
Línea 10	Lote 1	1002	BEGOÑA	132	119.360 €	1.221.569,86 €
Línea 10	Lote 1	1005	CUZCO	161	127.560 €	1.151.163,26 €
Línea 10	Lote 1	1006	SANTIAGO BERNABEU	250	156.640 €	1.619.856,70 €
Línea 10	Lote 1	1051	TRES OLIVOS	58	36.960 €	490.228,45 €
Línea 10	Lote 1	1052	MONTECARMELO	41	39.720 €	413.109,83 €
Línea 10	Lote 1	1053	LAS TABLAS	89	70.840 €	746.914,58 €
Línea 10	Lote 1	1054	RONDA DE LA COMUNICACION	19	17.520 €	129.499,92 €
Línea 10	Lote 1	1055	LA GRANJA	26	9.480 €	173.206,29 €
Línea 10	Lote 1	1056	LA MORALEJA	58	41.680 €	615.336,58 €

Línea 10	Lote 1	1057	MARQUES DE LA VALDAVIA	116	81.520 €	1.336.639,67 €
Línea 10	Lote 1	1058	MANUEL DE FALLA	55	41.880 €	558.959,65 €
Línea 10	Lote 1	1059	BAUNATAL	55	36.440 €	574.975,98 €
Línea 10	Lote 1	1060	REYES CATOLICOS	58	31.880 €	613.381,79 €
Línea 10	Lote 1	1061	HOSPITAL INFANTA SOFÍA	76	26.120 €	707.784,82 €
ML	Lote 1	5112	FUENTE DE LA MORA	27	9.000 €	134.754,23 €
ML	Lote 1	5113	VIRGEN DEL CORTIJO	29	13.640 €	154.661,72 €
ML	Lote 1	5114	ANTONIO SAURA	14	0 €	9.549,08 €
ML	Lote 1	5115	ALVAREZ DE VILLAAMIL	14	0 €	10.953,24 €
ML	Lote 1	5116	BLASCO IBAÑEZ	33	22.600 €	234.188,87 €
ML	Lote 1	5117	MARIA TUDOR	29	11.640 €	154.583,93 €
ML	Lote 1	5118	PALAS DE REY	13	0 €	4.501,40 €
Línea 01	Lote 1	111	GRAN VIA	346	150.960 €	2.323.764,33 €
Línea 01	Lote 1	112	SOL	1053	599.680 €	7.954.781,45 €
Línea 01	Lote 1	113	TIRSO DE MOLINA	184	103.040 €	1.315.398,09 €
Línea 01	Lote 1	114	ANTON MARTIN	157	105.720 €	1.088.041,14 €
Línea 01	Lote 1	115	ATOCHA	174	128.600 €	1.254.792,25 €
Línea 01	Lote 1	116	ATOCHA-RENFE	931	671.680 €	5.816.161,54 €
Línea 01	Lote 1	117	MENENDEZ PELAYO	89	75.000 €	812.723,97 €
Línea 01	Lote 1	118	PACIFICO	162	133.440 €	1.526.289,45 €
Línea 01	Lote 1	119	PUENTE DE VALLECAS	219	145.920 €	2.065.781,37 €
Línea 01	Lote 1	120	NUEVA NUMANCIA	210	146.160 €	2.130.651,14 €
Línea 01	Lote 1	121	PORTAZGO	129	93.960 €	1.226.746,45 €
Línea 01	Lote 1	122	BUENOS AIRES	91	75.520 €	986.518,10 €
Línea 01	Lote 1	123	ALTO DEL ARENAL	111	97.080 €	1.229.700,07 €
Línea 01	Lote 1	124	MIGUEL HERNANDEZ	137	116.240 €	1.356.442,63 €
Línea 01	Lote 1	125	SIERRA DE GUADALUPE	89	61.360 €	829.822,92 €
Línea 01	Lote 1	126	VILLA DE VALLECAS	117	95.960 €	1.125.485,72 €
Línea 01	Lote 1	127	CONGOSTO	84	71.120 €	819.122,13 €
Línea 01	Lote 1	128	LA GAVIA	49	37.640 €	428.383,88 €
Línea 01	Lote 1	129	LAS SUERTES	76	41.840 €	662.403,89 €
Línea 01	Lote 1	130	VALDECARROS	32	23.800 €	307.665,04 €
Línea 02	Lote 1	203	GOYA	292	208.920 €	2.135.312,88 €
Línea 02	Lote 1	204	PRINCIPE DE VERGARA	74	67.000 €	639.797,57 €
Línea 02	Lote 1	205	RETIRO	122	80.680 €	824.957,26 €
Línea 02	Lote 1	206	BANCO DE ESPAÑA	166	126.480 €	1.102.984,85 €
Línea 02	Lote 1	207	SEVILLA	45	31.320 €	342.186,89 €
Línea 03	Lote 1	302	DELICIAS	190	133.160 €	1.564.288,69 €
Línea 03	Lote 1	303	PALOS DE LA FRONTERA	134	106.400 €	1.127.051,51 €
Línea 03	Lote 1	304	EMBAJADORES	223	151.560 €	1.921.197,85 €
Línea 03	Lote 1	305	LAVAPIES	164	117.160 €	1.432.317,85 €
Línea 04	Lote 1	410	DIEGO DE LEON	75	54.280 €	600.402,03 €

Línea 05	Lote 1	509	DIEGO DE LEON	159	105.920 €	1.246.579,18 €
Línea 05	Lote 1	510	NUÑEZ DE BALBOA	129	99.160 €	1.041.474,46 €
Línea 05	Lote 1	511	RUBEN DARIO	71	54.040 €	554.906,73 €
Línea 06	Lote 1	606	USERA	267	172.960 €	2.829.773,34 €
Línea 06	Lote 1	608	ARGANZUELA-PLANETARIO	44	37.280 €	436.520,64 €
Línea 06	Lote 1	625	PRINCIPE PIO	584	506.560 €	5.778.570,44 €
Línea 09	Lote 1	913	IBIZA	85	68.440 €	715.015,68 €
Línea 09	Lote 1	915	ESTRELLA	108	96.000 €	962.848,52 €
Línea 09	Lote 1	916	VINATEROS	102	74.800 €	815.806,09 €
Línea 09	Lote 1	917	ARTILLEROS	142	101.240 €	1.209.813,89 €
Línea 09	Lote 1	918	PAVONES	109	103.000 €	1.079.328,94 €
Línea 09	Lote 1	919	VALDEBERNARDO	110	80.520 €	887.120,05 €
Línea 09	Lote 1	920	VICALVARO	103	84.280 €	1.092.102,31 €
Línea 09	Lote 1	921	SAN CIPRIANO	73	50.200 €	649.743,60 €
Línea 09	Lote 1	922	PUERTA DE ARGANDA	104	57.920 €	996.631,52 €
Línea 09	Lote 1	924	RIVAS URBANIZACIONES	95	80.680 €	1.145.251,43 €
Línea 09	Lote 1	925	RIVAS FUTURA	77	31.320 €	791.284,88 €
Línea 09	Lote 1	926	RIVAS VACIAMADRID	35	22.800 €	369.246,48 €
Línea 09	Lote 1	927	LA POVEDA	33	20.760 €	267.986,38 €
Línea 09	Lote 1	928	ARGANDA DEL REY	115	96.840 €	1.213.030,38 €
Línea 02	Lote 1	209	OPERA	230	148.200 €	1.775.000,99 €
Línea 02	Lote 1	210	SANTO DOMINGO	80	48.280 €	530.970,21 €
Línea 02	Lote 1	211	NOVICIADO	73	45.480 €	584.241,48 €
Línea 02	Lote 1	212	SAN BERNARDO	104	91.000 €	823.345,07 €
Línea 02	Lote 1	213	QUEVEDO	112	83.400 €	774.033,96 €
Línea 02	Lote 1	214	CANAL	110	91.840 €	827.856,84 €
Línea 03	Lote 1	301	LEGAZPI	314	239.680 €	2.918.142,72 €
Línea 03	Lote 1	307	CALLAO	328	153.960 €	2.292.425,46 €
Línea 03	Lote 1	308	PLAZA DE ESPAÑA	344	242.840 €	2.714.880,77 €
Línea 03	Lote 1	309	VENTURA RODRIGUEZ	64	49.640 €	491.311,43 €
Línea 03	Lote 1	310	ARGÜELLES	343	235.680 €	2.745.929,25 €
Línea 03	Lote 1	311	MONCLOA	766	680.440 €	7.390.799,77 €
Línea 03	Lote 1	351	ALMENDRALES	136	106.960 €	1.332.771,73 €
Línea 03	Lote 1	352	HOSPITAL 12 DE OCTUBRE	107	95.760 €	1.030.163,96 €
Línea 03	Lote 1	353	SAN FERMIN-ORCASUR	149	114.640 €	1.498.515,42 €
Línea 03	Lote 1	354	CIUDAD DE LOS ANGELES	163	148.840 €	1.778.903,86 €
Línea 03	Lote 1	355	VILLAVERDE BAJO-CRUCE	224	198.280 €	2.458.112,68 €
Línea 03	Lote 1	356	SAN CRISTOBAL	88	74.800 €	1.020.883,40 €
Línea 03	Lote 1	357	VILLAVERDE ALTO	135	102.720 €	1.489.128,68 €
Línea 04	Lote 1	404	ALONSO MARTINEZ	214	145.480 €	1.370.289,70 €
Línea 04	Lote 1	405	COLON	63	44.920 €	442.137,86 €
Línea 04	Lote 1	406	SERRANO	93	71.160 €	749.931,29 €

Línea 04	Lote 1	407	VELAZQUEZ	84	58.680 €	595.872,17 €
Línea 04	Lote 1	409	LISTA	65	55.760 €	514.465,28 €
Línea 05	Lote 1	513	CHUECA	82	40.960 €	536.962,92 €
Línea 05	Lote 1	523	OPORTO	341	239.040 €	3.325.798,67 €
Línea 06	Lote 1	601	LAGUNA	86	56.920 €	803.696,96 €
Línea 06	Lote 1	602	CARPETANA	173	136.560 €	2.020.920,86 €
Línea 06	Lote 1	604	OPAÑEL	121	103.200 €	1.249.499,60 €
Línea 06	Lote 1	605	PLAZA ELIPTICA	345	247.440 €	3.472.306,47 €
Línea 06	Lote 1	609	MENDEZ ALVARO	631	430.680 €	4.240.684,27 €
Línea 06	Lote 1	620	GUZMAN EL BUENO	100	70.840 €	778.661,54 €
Línea 06	Lote 1	621	METROPOLITANO	46	44.360 €	393.141,53 €
Línea 06	Lote 1	622	CIUDAD UNIVERSITARIA	122	99.440 €	873.200,35 €
Línea 06	Lote 1	626	PUERTA DEL ANGEL	182	136.240 €	1.693.883,53 €
Línea 06	Lote 1	627	ALTO DE EXTREMADURA	116	103.520 €	1.286.596,80 €
Línea 06	Lote 1	628	LUCERO	177	145.080 €	2.011.644,02 €
Línea 07	Lote 1	711	GREGORIO MARAÑON	160	136.360 €	1.119.062,54 €
Línea 07	Lote 1	714	ISLAS FILIPINAS	126	103.040 €	1.043.726,51 €
Línea 07	Lote 1	716	FRANCOS RODRIGUEZ	108	107.200 €	1.095.131,32 €
Línea 07	Lote 1	717	VALDEZARZA	63	54.360 €	611.981,87 €
Línea 07	Lote 1	718	ANTONIO MACHADO	62	58.720 €	577.019,03 €
Línea 07	Lote 1	719	PEÑAGRANDE	102	100.280 €	1.068.194,66 €
Línea 07	Lote 1	720	AVDA. DE LA ILUSTRACION	64	61.280 €	595.417,01 €
Línea 07	Lote 1	721	LACOMA	57	64.240 €	591.341,98 €
Línea 07	Lote 1	723	PITIS	19	10.880 €	128.598,68 €
Línea 11	Lote 1	1104	SAN FRANCISCO	70	55.160 €	801.809,04 €
Línea 11	Lote 1	1105	CARABANCHEL ALTO	84	69.200 €	1.006.168,03 €
Línea 11	Lote 1	1106	LA PESETA	72	63.440 €	811.579,88 €
Línea 11	Lote 1	1107	LA FORTUNA	58	17.240 €	590.508,16 €
Línea 05	Lote 1	517	LA LATINA	197	130.880 €	1.320.615,46 €
Línea 05	Lote 1	518	PUERTA DE TOLEDO	93	91.640 €	776.167,01 €
Línea 05	Lote 1	519	ACACIAS	57	53.960 €	482.786,80 €
Línea 05	Lote 1	520	PIRAMIDES	88	63.560 €	627.350,13 €
Línea 05	Lote 1	521	MARQUES DE VADILLO	180	161.240 €	1.756.904,00 €
Línea 05	Lote 1	522	URGEL	146	100.800 €	1.439.890,01 €
Línea 05	Lote 1	524	VISTA ALEGRE	120	92.680 €	1.240.881,98 €
Línea 05	Lote 1	525	CARABANCHEL	125	104.840 €	1.204.846,23 €
Línea 05	Lote 1	526	EUGENIA DE MONTIJO	74	69.760 €	699.980,15 €
Línea 05	Lote 1	527	ALUCHE	282	221.880 €	2.988.722,92 €
Línea 05	Lote 1	528	EMPALME	79	76.640 €	725.630,76 €
Línea 05	Lote 1	529	CAMPAMENTO	116	108.400 €	1.220.597,77 €
Línea 05	Lote 1	530	CASA DE CAMPO	56	43.800 €	567.704,26 €
Línea 10	Lote 1	1013	LAGO	43	25.080 €	268.392,41 €

Línea 10	Lote 1	1014	BATAN	88	69.120 €	798.308,06 €
Línea 10	Lote 1	1016	COLONIA JARDIN	243	204.160 €	1.986.998,98 €
Línea 10	Lote 1	1018	AVIACION ESPAÑOLA	86	78.480 €	860.342,07 €
Línea 10	Lote 1	1019	CUATRO VIENTOS	113	84.200 €	772.175,86 €
Línea 10	Lote 1	1020	JOAQUIN VILUMBRALES	114	76.920 €	1.101.740,64 €
Línea 10	Lote 1	1021	PUERTA DEL SUR	206	126.080 €	1.793.511,32 €
Línea 11	Lote 1	1102	ABRANTES	71	60.160 €	795.006,52 €
Línea 11	Lote 1	1103	PAN BENDITO	56	49.280 €	571.834,17 €
Línea 12	Lote 1	1202	PARQUE LISBOA	105	62.040 €	919.070,97 €
Línea 12	Lote 1	1203	ALCORCON CENTRAL	140	83.600 €	1.743.697,89 €
Línea 12	Lote 1	1204	PARQUE OESTE	33	0 €	239.380,88 €
Línea 12	Lote 1	1205	UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS	65	24.960 €	570.495,59 €
Línea 12	Lote 1	1206	MOSTOLES CENTRAL	187	109.360 €	2.151.929,36 €
Línea 12	Lote 1	1207	PRADILLO	162	89.720 €	1.445.178,81 €
Línea 12	Lote 1	1208	HOSPITAL DE MOSTOLES	102	64.800 €	1.053.334,83 €
Línea 12	Lote 1	1209	MANUELA MALASAÑA	79	47.760 €	511.513,19 €
Línea 12	Lote 1	1210	LORANCA	93	61.040 €	1.025.033,23 €
Línea 12	Lote 1	1212	HOSPITAL DE FUENLABRADA	45	19.920 €	364.915,72 €
Línea 12	Lote 1	1213	PARQUE EUROPA	80	51.640 €	841.070,14 €
Línea 12	Lote 1	1214	FUENLABRADA CENTRAL	151	94.920 €	1.815.564,73 €
Línea 12	Lote 1	1215	PARQUE DE LOS ESTADOS	92	60.920 €	1.024.695,31 €
Línea 12	Lote 1	1217	ARROYO CULEBRO	35	16.640 €	218.546,29 €
Línea 12	Lote 1	1218	CONSERVATORIO	47	22.960 €	436.399,57 €
Línea 12	Lote 1	1219	ALONSO DE MENDOZA	53	31.160 €	553.911,88 €
Línea 12	Lote 1	1220	GETAFE CENTRAL	140	55.600 €	1.450.185,83 €
Línea 12	Lote 1	1221	JUAN DE LA CIERVA	151	96.520 €	1.488.282,75 €
Línea 12	Lote 1	1222	EL CASAR	48	9.880 €	438.227,26 €
Línea 12	Lote 1	1223	LOS ESPARTALES	44	12.680 €	360.101,66 €
Línea 12	Lote 1	1224	EL BERCIAL	31	10.760 €	304.330,29 €
Línea 12	Lote 1	1225	EL CARRASCAL	92	3.080 €	681.728,73 €
Línea 12	Lote 1	1226	JULIAN BESTEIRO	93	69.640 €	1.052.965,30 €
Línea 12	Lote 1	1227	CASA DEL RELOJ	79	44.640 €	825.196,05 €
Línea 12	Lote 1	1228	HOSPITAL SEVERO OCHOA	44	21.200 €	456.120,99 €
Línea 12	Lote 1	1229	LEGANES CENTRAL	109	62.120 €	1.173.064,54 €
Línea 12	Lote 1	1230	SAN NICASIO	76	44.960 €	763.450,16 €
		Total lote 2		26.918	19.830.800 €	236.039.924,52 €
Línea 01	Lote 2	106	CUATRO CAMINOS	317	188.640 €	2.660.890,01 €
Línea 01	Lote 2	107	RIOS ROSAS	77	50.480 €	666.523,32 €
Línea 01	Lote 2	108	IGLESIA	113	85.040 €	927.301,44 €
Línea 01	Lote 2	109	BILBAO	151	101.760 €	1.140.543,13 €
Línea 01	Lote 2	110	TRIBUNAL	208	117.400 €	1.518.538,35 €
Línea 02	Lote 2	201	VENTAS	207	127.280 €	1.211.534,25 €

Línea 02	Lote 2	202	MANUEL BECERRA	206	151.360 €	1.580.258,15 €
Línea 02	Lote 2	251	LA ELIPA	138	112.680 €	1.475.189,95 €
Línea 02	Lote 2	252	LA ALMUDENA	66	23.440 €	525.733,08 €
Línea 02	Lote 2	253	ALSACIA	123	80.000 €	1.101.818,72 €
Línea 02	Lote 2	254	AVENIDA DE GUADALAJARA	85	44.200 €	640.842,06 €
Línea 02	Lote 2	255	LAS ROSAS	63	45.400 €	608.667,98 €
Línea 05	Lote 2	501	CANILLEJAS	156	159.480 €	1.468.086,35 €
Línea 05	Lote 2	502	TORRE ARIAS	94	91.520 €	785.608,54 €
Línea 05	Lote 2	503	SUANZES	101	88.760 €	683.649,56 €
Línea 05	Lote 2	504	CIUDAD LINEAL	186	175.760 €	1.703.103,00 €
Línea 05	Lote 2	505	PUEBLO NUEVO	222	155.880 €	1.964.714,41 €
Línea 05	Lote 2	506	QUINTANA	128	102.400 €	1.202.640,85 €
Línea 05	Lote 2	507	EL CARMEN	156	125.760 €	1.355.800,60 €
Línea 05	Lote 2	551	EL CAPRICHO	53	40.000 €	378.310,56 €
Línea 05	Lote 2	552	ALAMEDA DE OSUNA	74	92.520 €	779.506,91 €
Línea 06	Lote 2	611	CONDE DE CASAL	206	185.120 €	2.218.384,99 €
Línea 06	Lote 2	612	SAINZ DE BARANDA	122	99.360 €	1.039.172,95 €
Línea 06	Lote 2	613	O´DONNELL	143	94.040 €	1.094.428,21 €
Línea 06	Lote 2	617	REPUBLICA ARGENTINA	51	31.240 €	349.528,26 €
Línea 06	Lote 2	618	NUEVOS MINISTERIOS	217	122.480 €	1.654.591,32 €
Línea 07	Lote 2	701	LAS MUSAS	77	66.480 €	739.119,19 €
Línea 07	Lote 2	702	SAN BLAS	75	74.080 €	800.800,31 €
Línea 07	Lote 2	703	SIMANCAS	113	95.080 €	1.224.067,76 €
Línea 07	Lote 2	704	GARCIA NOBLEJAS	99	83.680 €	1.013.525,79 €
Línea 07	Lote 2	705	ASCAO	136	117.440 €	1.328.981,31 €
Línea 07	Lote 2	707	BARRIO DE LA CONCEPCION	122	105.360 €	1.087.286,76 €
Línea 07	Lote 2	708	PARQUE DE LAS AVENIDAS	62	60.320 €	577.926,23 €
Línea 07	Lote 2	709	CARTAGENA	58	54.440 €	505.885,11 €
Línea 07	Lote 2	712	ALONSO CANO	59	55.000 €	544.360,24 €
Línea 07	Lote 2	751	ESTADIO OLIMPICO	135	46.440 €	483.646,94 €
Línea 07	Lote 2	754	BARRIO DEL PUERTO	54	32.960 €	542.386,79 €
Línea 07	Lote 2	755	COSLADA CENTRAL	154	76.040 €	1.870.941,53 €
Línea 07	Lote 2	756	LA RAMBLA	77	48.560 €	830.632,95 €
Línea 07	Lote 2	757	SAN FERNANDO	57	39.680 €	685.694,31 €
Línea 07	Lote 2	758	JARAMA	35	18.280 €	339.006,84 €
Línea 07	Lote 2	759	HENARES	32	16.880 €	323.850,60 €
Línea 07	Lote 2	760	HOSPITAL DEL HENARES	15	800 €	77.180,73 €
Línea 08	Lote 2	801	NUEVOS MINISTERIOS	254	156.400 €	1.990.563,62 €
Línea 08	Lote 2	802	COLOMBIA	161	114.200 €	1.386.719,24 €
Línea 08	Lote 2	803	PINAR DEL REY	71	66.040 €	730.508,74 €
Línea 08	Lote 2	805	CAMPO DE LAS NACIONES	110	76.880 €	700.882,96 €
Línea 08	Lote 2	806	AEROPUERTO	1983	1.909.680 €	10.127.379,73 €

Línea 08	Lote 2	807	BARAJAS	161	164.240 €	1.320.799,63 €
Línea 08	Lote 2	808	AEROPUERTO T4	1071	1.020.800 €	5.183.820,90 €
		Total lote 2		8.830	7.191.760 €	65.151.335,19 €
Almacen unidad operativa				41	249.160 €	
Cavanilles				487	167.974 €	
TOTAL				**36.276**	**27.439.694**	**301.191.260**

ANEXO 2: FORMATO DEL FICHERO ELECTRÓNICO CON LA INFORMACIÓN DE LA RECAUDACIÓN

INDICE DE CONTENIDO

1. OBJETO 27

2. GLOSARIO Y DOCUMENTACION DE REFERENCIA 28

2.1. GLOSARIO DE TERMINOS 28

2.2. DOCUMENTACION DE REFERENCIA 28

3. Fichero de Intercambio de información 29

3.1. Denominación de los ficheros: 29

3.1.1. Peticiones: 29

3.1.2. Resultado: 29

3.2. Estructura: 29

3.3. Resumen: 49

4. Mensajes SMS de Incidencias 52

4.1. Estructura: 52

4.2. Estructura del SMS de retorno: 53

ANEXO A. Tabla de incidencias 53

ANEXO B. Tabla de causas de rechazo de SMS 56

1. OBJETO

En el presente documento se describe el formato del fichero de intercambio de información entre METRO y las Empresas adjudicatarias de los contratos de servicios de reposición y recuentos de fondos (ERRs) y el formato de los mensajes SMS que las mencionadas empresas, deberán remitir en los casos en los que se produzcan incidencias durante la prestación de los servicios objeto de los contratos ya mencionados.

2 GLOSARIO Y DOCUMENTACION DE REFERENCIA

2.1 GLOSARIO DE TERMINOS

ERR: Empresa adjudicataria de los contratos para la prestación de servicios de Transporte, Reposición y Recuento de fondos.
METRO: Metro de Madrid, S.A.

2.2 DOCUMENTACION DE REFERENCIA

3. Fichero de Intercambio de información

Las peticiones de servidos a prestar por la ERR se harán mediante el envió de un fichero que será devuelto con la información sobre el resultado de la ejecución de los servicios solicitados.

3.1 Denominación de los ficheros.

3.1.1 Peticiones:

Este fichero se identificará de la siguiente forma:
F[*AAAAMMDD*][*ddddd*].**dat**
Siendo:
F, Define el tipo de fichero, **F**ondos para cambio.
AAAAMMDD, Fecha en la que se deberán realizar las entregas / recargas.
ddddd, Código de la ERR que deba realizar las entregas / recargas, este código, será suministrado por METRO a cada una de las empresas y servirá al planificador de EDITRAN para identificar el destino del fichero.
.dat, Extensión del fichero.
Se remitirá con anterioridad al momento en el que se deban efectuar las entregas / recargas referidas en él, a cada una de las ERR's que deban realizarlas.

3.1.2. Resultado:

Este fichero se identificará de la siguiente forma:
R[AAAAMMDD][ddddd].dat
Siendo los datos:
R, Define el tipo de fichero, Resultados.
AAAAMMDD, Fecha en la que se realizó el recuento de las recaudaciones.
ddddd, Código de la ERR que realizó el recuento de las recaudaciones practicadas, este código, será suministrado por METRO a cada una de las empresas y servirá al planificador de EDITRAN para identificar el destino del fichero.
.dat, Extensión del fichero.

3.2 Estructura.

Contendrá distintos tipos de registros cada uno de ellos con unas especificaciones que se describen en la tabla adjunta.

Denominación	Pos	Tam	Contenido	Descripción
Tipo de Registro	1	1	A, Cabecera de recaudación B, Taquillas D, Resumen por tipo de moneda E, Resumen servicios F, Ingreso o Cargo G, Cabecera de recarga/entrega I, Detalle de las cajas recaudadas con especificación de las identificaciones de las cajas usadas J, Detalle de cada una de las bolsas de recarga entregadas para cumplimentar las peticiones para reposición urgente de máquinas. K, Detalle de los puestos de venta que deben ser recaudados por caja llena. L, Detalle por tipo de moneda a recargar/entregar. (se incluye el resultado de la recarga y las identificaciones de las cajas usadas). M Desglose de tipos de cajas (RECAUDACIÓN y RECARGA) necesarias para realizar los servicios solicitados	Cada uno de los distintos tipos de registro que se podrán recibir en el fichero.

Denominación	Pos	Tam	Contenido	Descripción
Tipo de Registro A: Cabecera de Recaudación/Recargas				**En este tipo de registro, se consignan los datos que identifican el proceso de recuento, en el que se engloban la totalidad de las sacas (Taquillas) y máquinas recaudadas o la cabecera del fichero de recargas/entregas.**
Fecha de Recuento	2	10	Fecha en formato DD/MM/AAAA	Fecha en la que se realizan los recuentos. Todos los datos consignados en el fichero, se obtuvieron en la misma fecha, independientemente de cuando fueran recaudados o Fecha en la que se deberán efectuar las Entregas de fondos o recargas.
Identificación de la ERR que efectúa los recuentos o Recargas / Entregas	12	5	Cifra de 5 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Código identificativo de la ERR que realizó las recaudaciones y efectuó los recuentos que se consignan en el fichero o el de la ERR que deberá efectuar las recargas. El código correspondiente a cada una de las empresas, será comunicado por Metro a cada una de las ERR's que presten este servicio.
Número total de registros incluidos en el fichero	17	5	Cifra de 5 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Número total de los registros de todos los tipos, incluidos en el fichero.
Tipo de Registro B: Taquillas				**En este tipo de registro, se consignan los datos de cada una de las sacas obtenidas de las Taquillas.**
Id. Saca o Precinto	2	10	Cifra de 10 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Identificación del precinto que cerraba la saca objeto de recuento o Identificación de la Saca

Denominación	Pos	Tam	Contenido	Descripción
Importe contado en Monedas	12	10	Cifra de 10 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Cantidad contada en monedas, consignada en € cents.
Importe contado en Billetes	22	10	Cifra de 10 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Cantidad contada en billetes, consignada en € cents.
Importe moneda falsa	32	10	Cifra de 10 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Cantidad contada tanto en billetes como monedas falsas.
Identificación de la petición	42	8	Cifra de 8 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Código aportado por Metro que identifica cada una de las peticiones de recaudación.
Fecha y hora de la recaudación	50	19	Fecha hora en formato : DD/MM/AAAA HH:MI:SS HH en formato 24 horas	Fecha y hora a la que se produjo la recaudación. Este dato debería ser aportado por el dispositivo lector que presumiblemente, portará quien efectúe la recaudación cuando se lleve a cabo la lectura de la identificación de las sacas. Si no usasen lector de código de barras, deberán teclear la mencionada identificación y ese sería el momento (fecha hora) a registrar.
Notas: Cuando por expresa petición de METRO, no se lleve a cabo el recuento de sacas recaudadas, se consignarán 10 ceros en los campos relacionados con importes.				
Tipo de Registro D: Contado por tipo de moneda				**En este tipo de registro, se consigna por tipo de moneda/billete, las cantidades contadas.**
Moneda o Billete	2	1	‘M’ para monedas ‘B’ Billetes	Aunque en la actualidad el valor facial de la pieza, determina su naturaleza, en un futuro no muy lejano, podría no ser así, por tanto se hace necesario algún dato que diferencie unas de otros.

Denominación	Pos	Tam	Contenido	Descripción
Valor facial	3	6	Cifra de 6 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Valor de la pieza en € cents.
Importe total	9	10	Cifra de 10 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Cantidad contada, consignada en € cents.
Tipo de Registro E: Recuentos				**En este tipo de registro, se consigna el número de sacas de Taquilla, máquinas, y otros tipos de servicios recaudados y contados.**
Tipo de servicio	2	1	M, Máquinas T, Sacas de Taquilla O, Otros tipos de sacas (por venta de planos, etc.)	Dado que el objetivo de este tipo de registro es registrar el número de elementos recaudados y contados, este campo permite diferenciar entre Máquinas automáticas, sacas de Taquilla y cualquier otra saca que haya sido recaudada, independientemente de si se ha contado o no.
Número total de sacas recaudadas	3	4	Cifra de 4 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Número total de sacas/máquinas del tipo correspondiente recaudadas
Número total de sacas efectivamente contadas	7	4	Cifra de 4 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Número total de sacas/máquinas del tipo correspondiente, efectivamente contadas.
Tipo de Registro F: Ingreso				**En este tipo de registro, se consignan los datos del ingreso en cuenta efectuado como consecuencia de los recuentos realizados (los comunicados mediante el fichero en el que se incluye el registro).**

Denominación	Pos	Tam	Contenido	Descripción
Fecha del ingreso	2	10	Fecha en formato DD/MM/AAAA	Fecha en la que se realizó el ingreso en la Cta. Corriente de Metro.
Fecha valor	12	10	Fecha en formato DD/MM/AAAA	Fecha en la cual el importe ingresado, está disponible.
Importe ingresado	22	10	Cifra de 10 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Importe ingresado en € cents. Debe ser igual a la diferencia entre el importe total contado y el importe total descontado por Recargas y Cambio.
Signo	32	1	Guión (-) o aspa (+) para indicar el signo del importe Ingresado o Cargado	Dado que desde las ERR pueden remitirse ficheros solo con recargas realizadas, este atributo determina si el resultado final de la diferencia entre Recuentos y Recargas es positiva (Ingreso) o negativa (Cargo)
Tipo de Registro G: Cabecera de Recarga o propuesta de envío de fondos para cambio				**En este tipo de registro, se consignan los datos de la fecha, lugar y resultado de la propuesta de recarga o propuesta de envío de fondos, solicitadas por Metro y efectuada o no por la ERR correspondiente.**
Fecha de entrega de la propuesta de envío	2	10	Fecha en formato DD/MM/AAAA	Fecha en la que se deberá realizar la entrega de los fondos solicitados por Metro.
Identificación de la solicitud	12	11	Cifra de 11 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Código aportado por Metro que identifica cada una de las propuestas de recarga de máquinas o envío de fondos para cambio. Este código está constituido por una serie de dígitos de control que validan tanto el propio código como el importe total de la recarga/envío y un número secuencial de 8 dígitos.

Denominación	Pos	Tam	Contenido	Descripción
Destino	23	10	LLEE/V/PPP siendo: LLEE Identificación numérica oficial de la estación. V Número de orden del vestíbulo. PPP Identificación del Puesto de Venta	Identificación del puesto de venta (máquina o taquilla) en el que se deberán entregar/recargar los fondos solicitados.
Código identificativo de la máquina automática que sirve el puesto de venta	33	4	Cifra de 4 dígitos ajustada a la derecha y rellena con ceros por la izquierda.	Solo se completará cuando el Puesto de venta a recargar, esté servido por una máquina automática.
Nombres oficiales de la Estación y el Vestíbulo en el que se ubica el puesto de venta a recargar	37	60	Nombre de la Estación/Nombre del vestíbulo	
Resultado	97	1	A, Anulada E, Efectuada I, Con Incidencias	Cuando las ERR's reciban el fichero con las propuestas de entrega, este campo no se habrá consignado. Cuando las ERR's retornen la información con las entregas/recargas realizadas y descontadas del total recaudado y contado, consignarán este dato eligiendo el código correspondiente. Como es obvio, solo se podrán descontar de lo contado, las recargas cuyo resultado haya sido E o I (cuando la recarga haya sido parcial).

Denominación	Pos	Tam	Contenido	Descripción
Fecha y hora de la recarga	98	19	Fecha hora en formato : DD/MM/AAAA HH:MI:SS HH en formato 24 horas	Fecha y hora a la que se produjo la recarga (cajas) o reposición de fondos (bolsas precintadas o recargas embolsadas). Este dato debería ser aportado por el dispositivo lector que presumiblemente, portará quien efectúe la recarga cuando se lleve a cabo la lectura de la identificación de la máquina. Si no usasen lector de código de barras, deberán teclear la mencionada identificación y ese sería el momento (fecha hora) a registrar.
Tipo de Registro I: Cajas recaudadas de Máquinas Automáticas				**En este tipo de registro, se consignan los datos de cada una de las cajas recaudadas.**
Identificación de la petición	2	8	Cifra de 8 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Código aportado por Metro que identifica cada una de las peticiones de recaudación.
Identificación de la máquina	10	4	Cifra de 4 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Identifica la máquina de la que se obtuvieron las cantidades consignadas en el resto de campos del registro. Aparecerá en una etiqueta que podrá ser leída mediante un lector de código de barras

Denominación	Pos	Tam	Contenido	Descripción
Fecha y hora de la recaudación	14	19	Fecha hora en formato : DD/MM/AAAA HH:MI:SS HH en formato 24 horas	Fecha y hora a la que se produjo la recaudación. Este dato debería ser aportado por el dispositivo lector que presumiblemente, portará quien efectúe la recaudación cuando se lleve a cabo la lectura de la identificación de la máquina. Si no usasen lector de código de barras, deberán teclear la mencionada identificación y ese sería el momento (fecha hora) a registrar.
Importe contado en Monedas	33	10	Cifra de 10 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Cantidad contada, consignada en € cents.
Importe contado en Billetes	43	10	Cifra de 10 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Cantidad contada en billetes, consignada en € cents.
Importe moneda falsa	53	10	Cifra de 10 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Cantidad contada tanto en billetes como monedas falsas.

Denominación	Pos	Tam	Contenido	Descripción
Identificación de caja recaudada.	63	9	Cifra de 9 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda, 9 ceros, 9 asteriscos o 9 blancos	Identificación de la caja que la ERR extrajo de la máquina. Si expresamente (no por incidencia) no se extrajese ninguna, se consignarán 9 ceros. Esta situación, solo se dará cuando la tarea encomendada a la ERR sea el depósito de una caja vacía Si la caja no estuviese identificada o no fuese posible su identificación se consignarán 9 asteriscos Debe tenerse en cuenta que las cajas portan varias identificaciones y aunque en el momento de la recaudación no fuese posible la identificación, es mas que probable que la caja pueda ser identificada mediante la etiqueta interior, durante la operación de recuento. En cualquier caso, una caja de imposible identificación, **debe ser retirada de circulación y enviada a METRO para su reetiquetado**

Denominación	Pos	Tam	Contenido	Descripción
Identificación de caja depositada.	72	9	Cifra de 9 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda , 9 ceros, 9 asteriscos o 9 blancos	Identificación de la caja que la ERR dejó si estaba identificada. Si por incidencia no hubiese sido posible su colocación, se consignarán 9 blancos. Si la caja no estuviese identificada, **no debería haber sido puesta en circulación**. Si no fuese posible su identificación por problemas con el lector, es responsabilidad de la ERR, poner los medios necesarios para que la identificación se lleve a cabo. se consignarán 9 asteriscos Debe tenerse en cuenta que las cajas portan varias identificaciones y aunque en el momento de la recaudación no fuese posible la identificación, es más que probable que la caja pueda ser identificada mediante la etiqueta interior
Resultado	81	1	A, Anulada E, Efectuada 1, Causa de **no** recaudación 1. 2, Causa de **no** recaudación 2. 3, Causa de **no** recaudación 3. n, Causa de **no** recaudación n	Cuando las ERR's retornen la información con las Recaudaciones y Recuentos realizados, consignarán este dato eligiendo el código correspondiente.

Denominación	Pos	Tam	Contenido	Descripción
Notas: En este tipo de registro se consignan normalmente por cada caja recaudada sea de recaudación o no (si en una operación de recarga se hubiese extraído una caja de recarga con monedas, además de las anotaciones relacionadas con este hecho que deban hacerse en un registro de tipo L, se contará el contenido de la caja aunque sea de recarga y se consignará un registro de este tipo (I) asociado a la identificación del servicio de recaudación que se habrá cursado para la misma máquina), las identificaciones de las cajas recaudadas extraídas de la máquina, las identificaciones de las cajas depositadas, los importes contados tanto en billetes como en monedas, la moneda falsa y el resultado del proceso teniendo en cuenta que: • **Las cajas extraídas se identifican DESPUES de su extracción.** • **Las cajas depositadas se identifican DESPUES de su colocación.** • **Si la caja no se hubiese podido extraer**, No se registrará. La incidencia se comunicará mediante el correspondiente SMS • **Si la caja no se hubiese podido depositar,** se consignará la información de la identificación de la caja extraída, si no estuviese identificada se consignarán 9 asteriscos, se consignarán 9 blancos en la identificación de la caja depositada, se consignará el código de la incidencia ocurrida y por último, se consignarán los datos de los importe contados y de la moneda falsa encontrada. • **Si se tratase de una caja de recarga que se hubiese extraído de la máquina con monedas,** se añadirá un registro de este tipo en el que se consignarán los datos de recuento de la caja de recarga extraída con monedas. • **Si se hubiese encontrado una caja desenclavada, averiada o no, en el interior de la máquina**, Se extraerá, se leerá su identificación que se consignará como caja extraída de la máquina, por encontrase desenclavada, tras su tratamiento normal (recuento) deberá ser remitida a METRO, como identificación de la caja depositada, se consignarán 9 ceros.				
Tipo de Registro J: Bolsas de recarga urgente entregadas				**En este tipo de registro, se consignan los datos de cada una de las recargas embolsadas, entregadas para cumplimentar las peticiones de fondos de este tipo (dinero a granel) realizadas.**

Denominación	Pos	Tam	Contenido	Descripción
Identificación de la solicitud	2	11	Cifra de 11 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Código aportado por Metro que identifica cada una de las propuestas de recarga de máquinas o envío de fondos para cambio. Este código está constituido por una serie de dígitos de control que validan tanto el propio código como el importe total de la recarga/envío y un número secuencial de 8 dígitos.
Moneda o Billete	13	1	'M' para monedas 'B' Billetes	Aunque en la actualidad el valor facial de la pieza, determina su naturaleza, en un futuro no muy lejano, podría no ser así, por tanto se hace necesario algún dato que diferencie unas de otros.
Valor facial	14	6	Cifra de 6 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Valor de la pieza en € cents.
Importe	20	10	Cifra de 10 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Cantidad solicitada, consignada en € cents.
Identificación de bolsa con la recarga	30	13	Cifra de 13 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda.	Identificación de la bolsa entregada.
Notas: Se insertará un registro de este tipo por cada una de las bolsas entregadas para dar por realizadas las peticiones formuladas mediante los registro de tipo L en los que se soliciten este tipo de fondos. Los fondos de este tipo (embolsados) se solicitarán mediante los registros de tipo L, si la ERR lleva a cabo satisfactoriamente la petición formulada, consignará el resultado en el registro de tipo L y además, cumplimentará un registro de este tipo (J) por cada una de las bolsas que se hayan entregado.				
Tipo de Registro *K*: Peticiones de recaudación de máquina por caja llena				**En este tipo de registro, se consignan la identificación de los puestos de venta que deben ser recaudados.**

Denominación	Pos	Tam	Contenido	Descripción
Identificación de la petición	2	8	Cifra de 8 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Código aportado por Metro que identifica cada una de las peticiones de recaudación urgente de recaudación.
Fecha de recaudación	10	10	Fecha en formato DD/MM/AAAA	Fecha en la que se deberá realizar la recaudación de la máquina
Destino	20	10	LLEE/V/PPP siendo: LLEE Identificación numérica oficial de la estación. V Número de orden del vestíbulo. PPP Identificación del Puesto de Venta	Identificación del puesto de venta (máquina o taquilla) en el que se deberán entregar/recargar los fondos solicitados.
Código identificativo de la máquina automática o no, que sirve el puesto de venta a recaudar	30	4	Cifra de 4 dígitos ajustada a la derecha y rellena con ceros por la izquierda.	Solo se completará cuando el Puesto de venta a recargar, esté servido por una máquina automática.
Nombres oficiales de la Estación y el Vestíbulo en el que se ubica el puesto de venta a recaudar	34	60	Nombre de la Estación/Nombre del vestíbulo	

Denominación	Pos	Tam	Contenido	Descripción
Tipo de la caja MONEDERO vacía que se deberá depositar	94	6	'M1 ', etc.	Solo se cumplimentará cuando se solicite la recaudación de una máquina AUTOVENTA en la que tras recaudar, se deba depositar un monedero vacío (situación normal). Coincidirá con los códigos que se hayan comunicado en el correo como '*Tipo de la caja que sirve el elemento MONEDERO a RECAUDAR*', en el correo que se haya hecho llegar a la ERR, cuando se comunique la adjudicación de un nuevo punto de servicio o la modificación de uno de los ya asignados. Cuando NO SE DEBA DEPOSITAR CAJA VACÍA, este campo se habrá rellenado con 6 espacios en blanco.

Denominación	Pos	Tam	Contenido	Descripción
Tipo de la caja BILLETERO vacía que se deberá depositar	100	6	'B ', 'BPMR ', etc.	Solo se cumplimentará cuando se solicite la recaudación de una máquina AUTOVENTA en la que tras recaudar, se deba depositar un billetero vacío (situación normal). Coincidirá con los códigos que se hayan comunicado en el correo como '*Tipo de la caja que sirve el elemento BILLETERO a RECAUDAR*', en el correo que se haya hecho llegar a la ERR, cuando se comunique la adjudicación de un nuevo punto de servicio o la modificación de uno de los ya asignados. Cuando NO SE DEBA DEPOSITAR CAJA VACÍA, este campo se habrá rellenado con 6 espacios en blanco.
Resultado	106	1	A, Anulada E, Efectuada 1, Causa de **no** recaudación 1. 2, Causa de **no** recaudación 2. 3, Causa de **no** recaudación 3. n, Causa de **no** recaudación n.	Cuando las ERR's reciban el fichero con las peticiones de recaudación por caja llena, este campo no se habrá consignado. Cuando las ERR's retornen la información con las recaudaciones realizadas, además de la información consignada en los registros de **tipo I** (Cajas recaudadas en máquinas automáticas), en las que se consignará pormenorizadamente el resultado de la recaudación y posterior recuento, en este campo, se consignará el resultado general del mismo.

Denominación	Pos	Tam	Contenido	Descripción
Fecha y hora de la recaudación	107	19	Fecha hora en formato : DD/MM/AAAA HH:MI:SS HH en formato 24 horas	Cuando las ERR's reciban el fichero con las peticiones de recaudación por caja llena, este campo no se habrá consignado. Cuando las ERR's retornen la información con las recaudaciones realizadas, consignarán en este campo, fecha y hora a la que se produjo la recaudación. Este dato deberá ser consignado **SIEMPRE**
Notas: Cuando sea necesario que una ERR recaude una máquina, la petición se formulará mediante registros de este tipo, en ellos se consignará la identificación de la máquina a recaudar. Completada la petición, la ERR además de los datos a consignar en los registros de tipo I y B, completará el campo resultado de este tipo de registros. Si por expresa petición de METRO, no se realizase el recuento de alguna saca de las recaudadas, se marcará como resultado con la correspondiente incidencia (G)				
Tipo de Registro L Desglose a entregar por tipo de moneda				**En este tipo de registro, se consignan por tipo de moneda, las cantidades a Recargar o entregar.**
Identificación de la solicitud	2	11	Cifra de 11 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Código aportado por Metro que identifica cada una de las propuestas de recarga de máquinas o envío de fondos para cambio. Este código está constituido por una serie de dígitos de control que validan tanto el propio código como el importe total de la recarga/envío y un número secuencial de 8 dígitos.
Moneda o Billete	13	1	'M' para monedas 'B' Billetes	Aunque en la actualidad el valor facial de la pieza, determina su naturaleza, en un futuro no muy lejano, podría no ser así, por tanto se hace necesario algún dato que diferencie unas de otros.

Denominación	Pos	Tam	Contenido	Descripción
Valor facial	14	6	Cifra de 6 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Valor de la pieza en € cents.
Importe	20	10	Cifra de 10 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda	Cantidad solicitada, consignada en € cents.
Nº de recargas embolsadas para recarga manual por Metro	30	2	Cifra de 2 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda.	Nº de bolsas de recarga para ser entregadas a los Jefes de Línea para que puedan recargar máquinas de forma urgente. Cuando no se trate de una petición de este tipo, este campo se consignará a uno y se referirá al número de recargadores a reponer (siempre 1, con una recarga no se pueden abastecer mas de un hopper).
Código del elemento de la máquina a recargar	32	2	R1, R2, Rn.	Coincidirá con los códigos que se hayan comunicado como '*Definición del elemento de la máquina susceptibles de ser recargados*', en el correo que se haya hecho llegar a la ERR, cuando se comunique la adjudicación de un nuevo punto de servicio o la modificación de uno de los ya asignados.
Tipo de la caja que se deberá usar para realizar la recarga solicitada.	34	6	R1PMR, R1, R4, etc.	Coincidirá con los códigos que se hayan comunicado en el correo como '*Tipo de la caja que sirve el elemento a recargar*', en el correo que se haya hecho llegar a la ERR, cuando se comunique la adjudicación de un nuevo punto de servicio o la modificación de uno de los ya asignados.

Denominación	Pos	Tam	Contenido	Descripción
Resultado	40	1	A, Anulada E, Efectuada 1, Causa de **no** entrega 1. 2, Causa de **no** entrega 2. 3, Causa de **no** entrega 3. n, Causa de **no** entrega n	Cuando las ERR's reciba el fichero con las propuestas de entrega, este campo no se habrá consignado. Cuando las ERR's retornen la información con las entregas/recargas realizadas y descontadas del total recaudado y contado, consignarán este dato eligiendo el código correspondiente. Como es obvio, solo se podrán descontar de lo contado, las recargas cuyo resultado haya sido E.
Identificación de caja con la recarga	41	9	Cifra de 9 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda , 9 ceros, 9 asteriscos o 9 blancos	Identificación de la caja depositada con la cantidad recargada. Cuando las ERR's reciban el fichero con las propuestas de entrega, este campo no se habrá consignado. Si por incidencia no se hubiera podido colocar la caja, se consignarán 9 blancos. Temporalmente si la caja a colocar no estuviese identificada, se consignarán 9 asteriscos. Si se tratase de una entrega de cantidades embolsadas, se consignarán 9 ceros

Denominación	Pos	Tam	Contenido	Descripción
Identificación de la caja retirada.	50	9	Cifra de 9 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda , 9 ceros, 9 asteriscos o 9 blancos	Identificación de la caja que la ERR retiró. Cuando las ERR's reciban el fichero con las propuestas de entrega, este campo no se habrá consignado. Si por incidencia no se hubiera podido extraer la caja, se consignarán 9 blancos. Temporalmente si la caja no estuviese identificada, se consignarán 9 asteriscos. Si se tratase de una entrega de cantidades embolsadas o no se hubiese extraído caja, se consignarán 9 ceros
Identificación de la caja puente usada para dobles recargas	59	9	Cifra de 9 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda , 9 ceros, 9 asteriscos o 9 blancos	Cuando las ERR's reciba el fichero con las propuestas de entrega, este campo no se habrá consignado. Identificación de la caja que la ERR usó para recargar el hopper que estaba por debajo de su nivel mínimo de funcionamiento. Estos recargadores retornarán a la ERR y esta información, solo tiene sentido desde la perspectiva estadística. Deberá venir cumplimentado siempre que se haya usado un recargador para proporcionar fondos a un hopper. Si por incidencia no se hubiera podido colocar la caja, se consignarán 9 blancos. Temporalmente si la caja no estuviese identificada, se consignarán 9 asteriscos. En el resto de casos vendrán 9 ceros.

Denominación	Pos	Tam	Contenido	Descripción
Notas: Mediante este tipo de registro, se solicita a las ERR la reposición de fondos tanto en Máquinas, Taquillas o embolsados para reposición urgente de fondos. Tanto si se solicitan fondos para recargar máquinas o taquillas como si se solicitan recargas embolsadas, se cumplimentarán los 5 primeros campos del registro, el atributo que diferenciará un tipo de petición de otro, será el campo **Nº de recargas embolsadas para recarga manual por Metro**, cuando este campo contenga un valor mayor de uno, se tratará de peticiones de recargas embolsadas, si es uno, se tratará de peticiones para recargar máquinas. Cuando las ERR devuelvan el fichero con el resultado de las recargas, cumplimentarán los restantes. • **Las cajas extraídas se identifican DESPUES de su extracción.** • **Las cajas depositadas se identifican DESPUES de su colocación.** • **Si la caja no se hubiese podido extraer**, Se registrarán 9 blancos en el campo "Identificación de la caja retirada" y como "Resultado" el correspondiente código de la incidencia. La incidencia se comunicará mediante el correspondiente SMS • **Si la caja no se hubiese podido depositar,** Se consignarán 9 blancos en campo "Identificación de caja con la recarga "y como "Resultado" el correspondiente código de la incidencia. La incidencia se comunicará mediante el correspondiente SMS • **Si se tratase de una caja de recarga que se hubiese extraído de la máquina con monedas.** Además de las anotaciones ya descritas en el campo "Resultado" se consignará el código de incidencia correspondiente a la extracción de cajas de recarga con monedas (X). También se añadirá a los datos de recaudaciones y recuentos practicados a la máquina, un registro de tipo I asociado al registro de cabecera de petición de recaudación de tipo K "Peticiones de recaudación de máquina por caja llena", en el que se consignarán los datos de recuento de la caja de recarga extraída con monedas. • **Si se hubiese encontrado una caja desenclavada, averiada o no, en el interior de la máquina**, Se extraerá, se leerá su identificación que se consignará como caja extraída de la máquina, por encontrase desenclavada, tras su tratamiento normal (recuento) deberá ser remitida a METRO, como identificación de la caja depositada, se consignarán 9 ceros.				
Tipo de Registro M Desglose de tipos de cajas de (RECAUDACIÓN y RECARGA) necesarias para realizar los servicios solicitados				**En este tipo de registro, se consignan por tipo de caja, las necesarias para realizar los servicios solicitados mediante este fichero.**

Denominación	Pos	Tam	Contenido	Descripción
Tipos de las cajas necesarias para cumplir las peticiones de recaudación y recarga de máquinas autoventa que será necesario transportar para depositar en las máquinas.	2	6	'BPMR ', 'B ', 'M1 ', 'R1 ', etc.	Coincidirá con los códigos que se hayan comunicado en el correo como '*Tipo de la caja que sirve el elemento a recaudar*', en el correo que se haya hecho llegar a la ERR, cuando se comunique la adjudicación de un nuevo punto de servicio o la modificación de uno de los ya asignados.
Número de cajas necesarias	8	5	Cifra de 5 dígitos, ajustada a la derecha y rellena de ceros por la izquierda.	Sumatorio del número de cajas del tipo especificado, necesarias para realizar los servicios solicitados
Notas: Registro Informativo que proporciona METRO y que no será modificado por las ERRs.				

3.3 Resumen:

Finalmente, en el fichero que remitirá METRO a cada una de las ERR's, con las Recargas/Entregas de fondos para cambio y peticiones de recaudación contendrá:

1 Registro de tipo A, cabecera del fichero.
n Registros de tipo G por cada una de las recargas / entregas que deban realizar.
m Registros de tipo L por cada uno de los n de tipo G, en los que se detalle por tipo de moneda la cantidad a remitir/recargar embolsada/recargar.
o Registros de tipo K por cada una de las peticiones de recaudación de máquina por caja llena.

El fichero que remitirán las ERR's a METRO con los recuentos de las recaudaciones practicadas y las recargas / entregas realizadas o no, contendrá:
1 Registro de tipo **A**, cabecera del fichero.
q Registros de tipo **B**, tantos como sacas se hayan contado (se podrían haber recaudado mas que al no haber sido contados, no aparecerían en este apartado).
u Registros de tipo **I**, tantos como cajas se hayan contado de las distintas máquinas

s Registros de tipo **D**, tantos como distintos tipos de moneda / billete se hayan contado.

t Registros de tipo **E**, tantos como distintos tipos de objetos recaudados (Sacas de Taquilla, otro tipo de sacas que se hayan podido recaudar y máquinas).

1 Registro de tipo **F**, con los datos del ingreso o cargo realizado.

n Registros de tipo **G** por cada una de las recargas / entregas solicitadas, completadas satisfactoriamente o no.

m Registros de tipo **L** por cada uno de los n de tipo **G**, en los que se detalle por tipo de moneda la cantidad remitida / recargada / recargada embolsada (completadas satisfactoriamente o no), con la información de las cajas depositadas, recuperadas y si ha lugar, con las usadas como puente para dobles recargas (llenado de hoppers).

o registros de tipo **J** por cada uno de los de tipo **L** con peticiones para recargas embolsadas, conteniendo la identificación de cada una de las bolsas usadas para cada recarga.

p Registros de tipo **K** por cada una de las peticiones de recaudación de máquina por caja llena con el resultado de la misma (cada uno de estos registros debe tener su contrapartida entre los de tipo I tanto si la operación se pudo realizar.

q Registros de tipo M, tantos como distintos tipos de cajas deban ser usados para realizar los servicios que se solicitan.

4. Mensajes SMS de Incidencias

Cuando se produzca algún tipo de incidencia durante la prestación de los servicios de recarga, reposición y recaudación de fondos que las ERRs, adjudicatarias de los mismosllevan a cabo a diario, además de las restantes tareas que en base al contrato de prestación de servicios suscrito deban realizar, remitirá **inmediatamente** un SMS con cada una de las incidencias ocurridas.

En los siguientes párrafos de este documento se describe el formato que deberán tener los mencionados mensajes.

El mensaje enviado será verificado por un sistema de gestión que además de las tareas de registro de la incidencia, devolverán al estamento emisor o al destino concreto que cada una de ellas (ERRs) defina, un mensaje en el que se comunicará el resultado de la verificación del mismo. Si el resultado de la verificación no fuese satisfactorio, las ERRs deberán llevar a cabo las acciones necesarias para que el mensaje fallido sea reelaborado con el formato y contenido apropiado y reenviado **inmediatamente** hasta que el mismo sea aceptado por el sistema receptor de METRO.

4.1 Estructura:

Todos los campos irán separados por espacios en blanco.

ERR *mmmmm nnnnnnnnnn ee i*

Siendo:

- **ERR** partícula que debe encabezar el mensaje y que permitirá a nuestro Sistema Gestor de mensajes, dirigirlo al proceso que lo deba tratar.
- ***mmmmm*** código de 5 dígitos asignado por METRO a cada una de las empresa y que forma parte del nombre que deben tener los ficheros de intercambio de información entre METRO y ERRs.
- ***nnnnnnnnnn*** o ***nnnnnnnn*** Identificación de la solicitud (nº de pedido, etc..) durante cuya ejecución se produjo la incidencia. Código de 11 dígitos para las producidas en servicios de recarga y código de 8 dígitos para las producidas en servicios de recaudación.
- ***ee*** Elemento afectado:
  - MA cuando sea la máquina la afectada
  - R*n* cuando se trate de un recargador, siendo *n* el número del mismo. Si se tratase de una recarga embolsada rechazada por quien la recepcione/audite, se consignará el número del recargador que se corresponda con el tipo de la moneda contenida en la bolsa objeto de rechazo.
  - M1 para el monedero
  - M2 para 2º monedero, este tipo de monederos son gestionados por METRO y están identificados con pegatinas en las que se ha

plasmado el logotipo de METRO para diferenciarlas de los otros monederos.
    - BI para los billeteros
- ***i*** Código de la incidencia ocurrida.

4.2 Estructura del SMS de retorno:

A la estructura descrita para el mensaje enviado por la ERR y descrito en el párrafo anterior, se añadirá un espacio en blanco y la partícula OK para los mensajes correctos y un código de 2 dígitos para los defectuosos.

ERR *mmmmm nnnnnnnnnnn ee i OK/xx*

Siendo la descripción de cada código la descrita en el anexo B.

ANEXO A. Tabla de incidencias

INCIDENCIAS		DEFINICIÓN	ÁMBITO	
			SMS (elemento afectado)	FICHERO
1	Apagada		Máquina (MA)	Servicio
2	Personal de mantenimiento trabajando		Máquina (MA)	Servicio
3	Pantalla bloqueada	La pantalla táctil no responde en ninguna opción	Máquina (MA)	Servicio
4	Tarjetero bloqueado	No es posible introducir la tarjeta en el tarjetero	Máquina (MA)	Servicio
5	No lee tarjeta	La tarjeta se introduce correctamente, pero no es leida por la máquina y por tanto no da acceso	Máquina (MA)	Servicio
6	Puerta no abre	Tras introducir el código secreto, la máquina no libera la puerta	Máquina (MA)	Servicio

INCIDENCIAS		DEFINICIÓN	ÁMBITO	
			SMS (elemento afectado)	FICHERO
7	No es posible seleccionar caja	La caja está presente, pero por cualquier motivo técnico, no puede ser seleccionada para ser desenclavada. En el caso de recargadores podría deberse a que el recargador está lleno.	Rn o M1 o M2	Elemento
8	Caja atascada	Existe algún problema físico de la caja o del enclavamiento que impide que sea extraída (deformación de la caja, etc).	Rn o M1 o M2 o BI	Elemento
9	Máquina no detecta caja enclavada	Por cualquier problema técnico la máquina no detecta la caja que acaba de ser introducida y enclavada correctamente por el vigilante (es como si no estuviera), esto es detectado por la EERR porque el pulsador de dicha caja aparecerá: - Metta INDRA: pulsador "ausente" - Metta TELVENT: pulsador color Rojo	Rn o M1 o M2	Elemento
F	Imposible identificar caja	No haya sido posible identificar alguna de las cajas involucradas.	Rn o M1 o M2 o BI	Elemento
G	Sacos de recaudación sin recuento	Se recaudan sacas precintadas que sin ser contadas, son trasladadas a las instalaciones de METRO.	No Aplica	Servicio
H	Servicio de Recaudación, sin sacas que recaudar	Servicio de Recaudación efectivamente realizado pero en el que No se recaudaron sacas	Máquina (MA)	Servicio
J	Servicio no realizado pendiente de justificar	Servicios no efectuados por motivos ajenos a las EERRs y que se deberán justificar a través de un correo, explicando el motivo por el que no se efectuó el servicio.	MA o Rn o M1 o M2 o BI	Elemento

INCIDENCIAS		DEFINICIÓN	ÁMBITO	
			SMS (elemento afectado)	FICHERO
S	Imposible depositar caja	Existe algún problema físico de la caja o del enclavamiento que impide que sea introducida (deformación de la caja, etc).	Rn o M1 o M2 o BI	Elemento
T	Precinto violentado	Al retirar de una caja de recarga de una máquina se observa que el precinto de seguridad ha sido violentado	Rn	No aplica
V	Servicio rechazado por Metro	Ej. Recarga con déficit de peso, bolsa rasgada. Etc	Rn	Elemento
W	Impresora sin papel	No se obtiene el tiquet de liquidación de la máquina	Máquina (MA)	No aplica
X	Máquina queda fuera de servicio	Al terminar correctamente las operaciones de recarga y recaudación la máquina queda fuera de servicio	Máquina (MA)	Servicio
Y	Recargador sale con monedas	El recargador extraido por la EERR tiene monedas	Rn	Elemento
Z	Servicio no realizado imputable EERR	Ej: indisposición de alguno de los componentes de la ruta, accidente, etc.	MA o Rn o M1 o M2 o BI	Elemento

ÁMBITO SMS

Se corresponde con el elemento afectado.

Si No aplica, no se remitirá SMS.

Si el elemento afectado es la máquina (MA) y así se especifica en el SMS, se entiende que no fue posible realizar ninguna de las operaciones solicitadas en el servicio (no será necesario enviar un SMS por cada uno de los elementos de desglose del servicio). O bien, (en función de la tipología de la incidencia) que el servicio se realiza, pero se detecta una avería/anormalidad que afecta a la máquina (Impresora sin papel o máquina queda fuera de servicio).

Si el elemento afectado es cualquier otro distinto de MA, y así se especifica en el SMS, se entiende que no fue posible realizar la operación solicitada en el servicio relativa a ese elemento, sin que el resto de operaciones de desglose del servicio se vieran afectadas. O bien, (en función de la tipología de la incidencia)

que el servicio se realiza, pero se detecta una avería/anormalidad que afecta a ese elemento (precinto violentado o máquina no detecta caja enclavada).

ÁMBITO FICHERO

Servicio: Se refiere a todo el servicio y por tanto en el fichero se comunicará la misma incidencia en cada uno de los elementos de desglose del servicio que dispongan del correspondiente campo (los registros de tipo B carecen de este campo).
Elemento: Se refiere al apartado del servicio afectado.
No aplica: La incidencia, no afecta a la realización del servicio, y no debe ser recogida en el fichero. No obstante estas incidencias deben ser comunicadas vía SMS a Metro de Madrid pues implican una avería/anormalidad que debe ser corregida.

ANEXO B. Tabla de causas de rechazo de SMS

INCIDENCIAS	Definición
01	Empresa ***mmmmm*** desconocida.
02	Empresa ***mmmmm*** no se corresponde con la petición ***nnnnnnnnnn*** o ***nnnnnnnn***
03	Petición ***nnnnnnnnnn*** o ***nnnnnnnn*** desconocida
04	Elemento afectado ***ee*** desconocido.
05	Incidencia ***i*** desconocida.
06	Inconsistencia en el mensaje. (pej. Se hace referencia a un elemento afectado que no es objeto del servicio prestado, se solicita la recaudación de una máquina y el elemento afectado es un recargador).
99	Error de formato