



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Comercial y Servicio Internacional

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CESIÓN DE USO DE ESPACIOS PARA LA INSTALACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS EN LA RED DE METRO DE MADRID S.A.

Julio 2017

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



ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONCURSO.....	3
2. REQUISITOS MÍNIMOS DE LA ACTIVIDAD A DESARROLLAR.....	3
2.1. Servicio a prestar por los cajeros automáticos.....	3
2.2. Número de cajeros automáticos a instalar	3
2.3. Terminales	5
2.4. Conservación, mantenimiento y limpieza	5
2.5. Horario de servicio	5
2.6. Servicio de atención al cliente.....	6
3. OBLIGACIONES PARA EL CESIONARIO	6
3.1. Instalación y ubicaciones	6
3.2. Plazo de puesta en funcionamiento y retirada de los cajeros	6
3.3. Instalación de la red de datos	7
3.4. Instalación eléctrica.....	8
3.5. Cableado.....	9
3.6. Condiciones básicas de la explotación de los cajeros automáticos	10
3.7. Mantenimiento y resolución de incidencias	11
3.8. Gestión de incidencias detectadas por METRO.....	12
4. OBLIGACIONES DE METRO.....	13



1. OBJETO DEL CONCURSO

El objeto del presente documento, es establecer las condiciones técnicas para la adjudicación y ejecución del contrato, para la cesión de uso de espacios para la instalación y explotación de cajeros automáticos en la red de Metro de Madrid, en adelante METRO.

El alcance del contrato se divide en dos lotes:

Lote 1: Espacios identificados en el Anexo1.1

Lote 2: Espacios identificados en el Anexo 1.2

Se podrá presentar oferta únicamente a uno de los dos lotes.

En la proposición económica deberá indicarse si optan al lote 1 o al lote 2.

No es objeto de la presente licitación cualquier otra actividad o servicio que no se relacione en el siguiente pliego.

2. REQUISITOS MÍNIMOS DE LA ACTIVIDAD A DESARROLLAR

A continuación se incluyen los requisitos mínimos a cumplir por el Cesionario durante la instalación y explotación de los cajeros automáticos:

2.1.Servicio a prestar por los cajeros automáticos

Los cajeros deberán, como mínimo, ofrecer los siguientes servicios:

- Extracción de efectivo.
- Cambio de pin.
- Consulta de saldos, movimientos y extractos.
- Transferencias.
- Pago de recibos.
- Pago de multas
- Recarga de la tarjeta monedero.

2.2.Número de cajeros automáticos a instalar

En cada espacio se instalará un solo cajero automático.



- **Lote 1.**

El número mínimo de espacios en donde instalar cada cajero automático será de 50, con un máximo de 86, correspondiente con el total de espacios recogidos en el Anexo 1.1. del presente pliego.

- **Lote 2.**

El número mínimo de espacios en donde instalar cada cajero automático será de 25, con un máximo de 64, correspondiente con el total de espacios recogidos en el Anexo 1.2. del presente pliego.

Los espacios donde instalar los cajeros automáticos serán las incluidas en los anexos 1.1 para el lote 1 y 1.2 para el lote 2, donde se detalla la estación y zona de la estación.

Las ubicaciones concretas de los cajeros automáticos en dichas estaciones y zonas, y la posibilidad de traslado de ubicación de los cajeros automáticos a espacios no recogidos en los anexos 1.1 y 1.2, incluyendo futuras prolongaciones de la red, deberán cumplir las normativas vigentes y sometidas a la aprobación previa de METRO.

Con el objeto de facilitar datos para el estudio del número de cajeros a instalar y ubicaciones, en el anexo número 2 se incluyen datos de utilización anual de las estaciones en el año 2016.

El Cesionario podrá presentar durante la vigencia del contrato nuevas propuestas que deberán ser aprobadas previamente por parte de Metro, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- Se podrá aumentar el número de espacios en donde instalar cada cajero automático hasta un máximo de 86 espacios para el lote 1 y de 64 espacios para el lote 2.
- Se podrá disminuir el número de espacios en donde instalar cada cajero automático hasta un mínimo de 50 espacios para el lote 1 y de 25 espacios para el lote 2. En este caso, el Cesionario deberá seguir



abonando el canon mensual por la totalidad de los espacios ofertados.

2.3. Terminales

La fecha de fabricación de los cajeros automáticos a instalar en METRO deberá ser posterior a 1 de enero de 2015.

Los terminales de venta deberán cumplir con la normativa vigente, y están sujetos a las siguientes limitaciones:

- El área total proyectada del total del cajero automático instalado, incluyendo amueblamiento debe ser como máximo 1 m² para las ubicaciones de andén.

- La potencia eléctrica de los cajeros automáticos no podrá ser superior a 1,5 kw.

Todos los cajeros y amueblamientos deberán llevar en su perímetro una banda fotoluminiscente que sirva de guía en caso de evacuación.

2.4. Conservación, mantenimiento y limpieza

El Cesionario se compromete a la conservación, mantenimiento y limpieza de los cajeros y de todos los elementos o instalaciones complementarias asignadas para el desarrollo de la actividad.

Por lo tanto, el Cesionario se compromete no sólo a realizar una limpieza y conservación periódica de los soportes, que se cuantificarán dentro del plan de mantenimiento de los cajeros, sino que además se compromete a subsanar en un plazo máximo de 24 horas cualquier anomalía sobre este particular que se produzca sobre los cajeros.

En cuanto a la conservación de los cajeros, el Cesionario, se compromete a subsanar cualquier anomalía o rotura que los mismos puedan sufrir y que suponga una afección al servicio de transporte o a la seguridad, en el plazo máximo de 6 horas desde la recepción del aviso correspondiente, o por actos vandálicos o de cualquier otra índole.

2.5. Horario de servicio

El cajero automático y su rótulo luminoso si lo tuviera, permanecerán en funcionamiento durante todo el horario de servicio de METRO, que puede variar en función de sus necesidades.



2.6. Servicio de atención al cliente

El Cesionario debe disponer de un servicio de atención al cliente que, de una forma fácil y accesible, pueda responder con eficiencia a los posibles problemas, sugerencias o necesidades que el uso del mismo pueda generar a los usuarios de los mismos. Este servicio deberá estar disponible al menos durante el horario de servicio de METRO.

3. OBLIGACIONES PARA EL CESIONARIO

3.1. Instalación y ubicaciones

El Cesionario llevará a cabo (con medios propios o contratados) las tareas de instalación, traslado o retirada de cajeros automáticos en horas fuera de servicio, excepto autorización expresa de METRO, en aquellos espacios y horas en los que se considere que no se interfiere en la correcta prestación del servicio de transporte, señalizando y delimitando correctamente los lugares de trabajo. Adicionalmente, se deberá incluir una persona de contacto que sirva de interlocutor con Metro y esté presente en cada uno de los trabajos que se estén realizando.

El Cesionario deberá presentar a la firma del contrato un cronograma con el plan de instalación de los cajeros automáticos.

En caso de ser necesario, el Cesionario deberá trasladar elementos de las estaciones para habilitar los espacios para la instalación de cajeros automáticos, previa autorización por parte de METRO. Dichos elementos pueden ser bancos, papeleras, extintores, placas de vitrex, paneles de señalización, enchufes u otros de similares características. Estas tareas deberán ser supervisadas por las áreas competentes de METRO.

3.2. Plazo de puesta en funcionamiento y retirada de los cajeros

Previamente a la instalación y puesta en funcionamiento de los cajeros, el Cesionario deberá presentar a METRO una memoria de instalación de la red de datos según se recoge en el apartado 3.3 *Instalación de la red de datos*, así como una memoria eléctrica por cada estación donde se instale el cajero, según se recoge en el apartado 3.4 *Instalaciones eléctricas*.

Las memorias de instalación de la red de datos y las memorias eléctricas deberán ser validadas por METRO.



El plazo máximo de presentación de las memorias de instalación de la red de datos y de las memorias eléctricas de todas las estaciones, para la validación de METRO, será el siguiente:

- Lote 1. Plazo máximo de 2 meses desde la fecha de firma de contrato.
- Lote 2. Plazo máximo de 1 mes desde la fecha de firma del contrato.

El plazo máximo de puesta en funcionamiento de todos los cajeros automáticos, desde la validación de las memorias de la instalación de la red de datos y de las memorias eléctricas por parte de METRO, será el siguiente:

- Lote 1. Plazo máximo de 2 meses desde la validación de las memorias de instalación de la red de datos y de las memorias eléctricas por parte de METRO.
- Lote 2. Plazo máximo de 1 mes desde la validación de las memorias de instalación de la red de datos y de las memorias eléctricas por parte de METRO.

El plazo máximo de retirada de los cajeros automáticos junto con las instalaciones eléctricas y de las redes de datos, será de 2 meses desde la fecha de finalización del contrato para el lote 1 y de 1 mes para el lote 2.

3.3.Instalación de la red de datos

El Cesionario correrá con todos los gastos derivados de la contratación de servicios e instalación de los sistemas de comunicaciones necesarios.

De esta forma, la instalación de la acometida de datos desde la caja de pares hasta el cajero automático, será por cuenta del Cesionario, según las normas establecidas por el METRO, que deberá validar y aprobar el proyecto de instalación.

En caso de no existir caja de pares en la estación, el Cesionario deberá gestionar con la compañía telefónica la instalación de la misma.

El nuevo cableado se tenderá por las canalizaciones existentes en los emplazamientos de METRO (falso suelo, canaleta vertical, canaleta perimetral de estación), evitando ocupar en las canaletas perimetrales aquellas



canalizaciones destinadas a cables de alimentación. En caso de que no existan dichas canalizaciones, se instalará tubo de PVC o tubo de acero como canalización.

La instalación se realizará de acuerdo a la normativa interna en cuanto a la realización de los trabajos y horario de los mismos.

Tanto la memoria de instalación, como la instalación concluida, deberán ser revisadas por METRO. Una vez finalizada la instalación se entregará a METRO una documentación as-built de la instalación realizada.

Las instalaciones realizadas desde la caja de pares hasta el cajero automático deberán ser retiradas a la finalización de la concesión, dejando las mismas en su estado original.

3.4. Instalación eléctrica

Los cajeros automáticos se conectarán al circuito eléctrico comercial existente en cada estación.

En el caso de no existir circuito eléctrico comercial en la estación, será por cuenta del Cesionario la instalación del mismo, desde el Cuadro General de Baja Tensión hasta el cajero automático, según las normas establecidas por METRO, así como la instalación de toma de tierra, en caso de que no existiera toma de tierra disponible. Para ello, deberá presentar una memoria técnica de diseño que contemple todos los alcances eléctricos afectados por la instalación de los cajeros automáticos para su validación por parte de METRO.

Cada cajero automático incorporará en uno de sus laterales, una puerta con llave homologada, y marcada con el triángulo de riesgo eléctrico, en la cual se alojarán las protecciones de los elementos a instalar. Dichas protecciones (magneto térmica y diferencial) serán independientes para cada cajero automático a fin de evitar interferencias en el funcionamiento de unos sobre otros, las derivaciones hasta las cajas se realizarán con la misma sección de cable de la línea de alimentación.

El consumo eléctrico de los cajeros automáticos será por cuenta de METRO.

El Cesionario no podrá invocar la responsabilidad de METRO, ni pretender ninguna indemnización, en caso de interrupción del suministro a consecuencia de reparaciones, obras o por cualquier otra causa.

La instalación eléctrica en baja tensión, necesaria para la alimentación de los equipamientos descritos en este pliego, deberá cumplir la reglamentación específica definida en el RD 842/2002 Reglamento Electrotécnico para Baja



Tensión y en particular en las instrucciones técnicas complementarias para los locales de pública concurrencia.

El diseño y la instalación de los elementos anteriores correrán a cargo del Cesionario, así como todos los gastos inherentes a los mismos (tasas, inspecciones, legalizaciones u otros).

Previamente a la realización de la instalación eléctrica, se realizará el replanteo de la instalación conjuntamente con personal autorizado de METRO. La instalación eléctrica debe ser diseñada con los requisitos definidos en ese momento y teniendo en cuenta las particularidades de la instalación en las estaciones de METRO, en concreto lo referente a los tendidos de cables y normas para su instalación.

Una vez realizado el diseño de la instalación eléctrica en baja tensión de cada uno de los emplazamientos, deberá ser validado y autorizado expresamente por el departamento competente de METRO siguiendo los procedimientos establecidos a tal efecto.

La instalación eléctrica deberá ser realizada sin afectar a los servicios que actualmente se alimentan en baja tensión en las estaciones seleccionadas, por lo que deberá realizarse según el procedimiento y los horarios que se acuerde.

3.5. Cableado

Como norma general, todo el cableado instalado en METRO tendrá que cumplir los siguientes requisitos:

- Mantener sus características eléctricas y mecánicas entre - 30° C y + 60° C.
- No verse afectado por las siguientes impurezas: Polvo de hierro, cobre, carbón, aceite, vapor de aceite, lubricantes y ozono.
- Las cubiertas estarán constituidas por material de las siguientes características:
 - No propagadores de incendio.
 - Emisión libre de halógenos en caso de incendio.
 - Los gases desprendidos en la combustión de los cables en caso de incendio no serán tóxicos para las personas y animales.
 - Los gases desprendidos de la combustión de los cables en caso de incendio no serán corrosivos para las conexiones metálicas.
 - Los humos desprendidos en la combustión de los cables en caso de incendio no serán opacos, permitiendo la evacuación de personas y los trabajos de extinción de incendios.

Todo el cableado instalado estará perfectamente etiquetado en sus extremos indicando origen y destino.



Todo el cableado deberá de cumplir la normativa vigente para asegurar el cumplimiento de las características anteriormente enumeradas.

El cableado dedicado a las instalaciones eléctricas de baja tensión será de cobre, con tensión de aislamiento 0,6/1 kV, con cubierta aislante de alta seguridad (AS) Clase 5.

3.6. Condiciones básicas de la explotación de los cajeros automáticos

El Cesionario estará obligado a observar cuantas disposiciones le sean de aplicación.

El Cesionario estará obligado a solicitar, gestionar y obtener, por su exclusiva cuenta y cargo, cuantos permisos y licencias fueren precisos para el desarrollo de la actividad que va a desarrollar en los cajeros automáticos que se propone instalar en los espacios cuyo uso se le cede.

La instalación de cualquier tipo de equipamiento se efectuará en óptimas condiciones de seguridad, de manera que no puedan producirse daños o accidentes a los usuarios de METRO o a terceras personas. En todo caso, el Cesionario será responsable de los daños y perjuicios que puedan ocasionarse por los posibles accidentes.

La reducción o la suspensión del servicio de transportes del ferrocarril metropolitano por cualquier causa (obras, revisión, reparación o planificación del servicio) no dará lugar a ningún tipo de indemnización, ni compensación económica ni de cualquier otra clase al Cesionario. Tampoco dará lugar a indemnización, ni compensación económica el cierre del servicio de transportes por causa de huelga o fuerza mayor.

METRO podrá trasladar o suprimir temporal o permanentemente el emplazamiento de cualquier cajero automático por necesidades del servicio de transportes u otro motivo, sin que el Cesionario tenga derecho a ningún tipo de indemnización.

METRO notificará al Cesionario, con antelación, cualquier baja temporal o definitiva de un cajero automático.

Incidencias imputables a METRO.

De producirse averías o incidencias en la red de METRO que afecten al normal funcionamiento de los cajeros automáticos, durante un periodo superior a siete (7) días naturales, METRO dejará de percibir la parte proporcional del canon mensual por cada día de baja de cada elemento afectado.



En caso de baja definitiva, METRO, intentará asignar en la medida de lo posible, en un plazo no superior a treinta (30) días a partir de la fecha de notificación de baja definitiva, una ubicación alternativa, a solicitud del Cesionario. Los gastos y costes que se deriven del traslado de los cajeros automáticos y su nueva instalación serán por cuenta del Cesionario.

Incidencias imputables al Cesionario.

El Cesionario será responsable de los deterioros que se pudieran producir en el propio cajero automático y en los espacios y/o lugares de METRO donde se hubieran ubicado los cajeros automáticos y estará obligado a reponer por cuenta propia los materiales y la mano de obra necesaria para su reparación.

Así mismo, y en el supuesto de retirada temporal o definitiva de los cajeros automáticos, que deberá ser autorizada previamente por METRO, será responsabilidad del Cesionario que los espacios o lugares en los que se habían ubicado los cajeros automáticos queden en las mismas condiciones que tenían con anterioridad a su implementación en las instalaciones de METRO. Correrán por cuenta del Cesionario los gastos derivados del cumplimiento de estas obligaciones.

3.7. Mantenimiento y resolución de incidencias

El mantenimiento preventivo de los cajeros automáticos se efectuará fuera del horario comprendido entre las 7:30 horas y las 9:30 horas, y entre las 13:30 y las 15:30 horas, y será realizado por cuenta del Cesionario, prohibiéndose el uso de escaleras mecánicas y ascensores como elemento de transporte de cualquier tipo de material o equipamiento.

A continuación se clasifican las incidencias de los cajeros automáticos en graves o muy graves, y se determina el plazo de resolución de las mismas atendiendo a su gravedad:

- Incidencias graves. No afectan al servicio de transporte o a la seguridad; ejemplos de incidencias graves son pintadas en el cajero automático o suciedad en el cajero.

Plazo de resolución de las incidencias graves: 24 horas desde su comunicación por parte de METRO o desde su detección por parte del Cesionario durante las labores de limpieza y mantenimiento.

- Incidencias muy graves. Afectan al servicio de transporte o a la seguridad; ejemplos de incidencias muy graves son que la puerta



Área de Servicios al Cliente

Servicio de Comercial y Servicio Internacional

del cajero automático quede abierta o incidencias en la conexión eléctrica del cajero como una derivación.

Plazo de resolución de las incidencias muy graves: 6 horas desde su comunicación por parte de METRO o desde su detección por parte del Cesionario durante las labores de limpieza y mantenimiento.

3.8. Gestión de incidencias detectadas por METRO.

METRO dispone de un CENTRO COMMIT (Centro de Operaciones de Mantenimiento y Monitorización de Instalaciones y Telecomunicaciones), donde se realiza la gestión y la supervisión / intervención remota de las Incidencias relativas a las instalaciones fijas de METRO.

El Cesionario deberá elaborar y mantener actualizada una base de datos en el formato digital que METRO le facilite en la que estarán inventariados todos los cajeros automáticos instalados en la Red de METRO. El tiempo máximo para elaborar la base de datos es de 4 meses desde la firma del contrato. La nomenclatura de equipos y recintos ha de ser unívoca, con lo que la empresa mantenedora utilizará la nomenclatura y códigos que le indique METRO.

Todas las INCIDENCIAS detectadas se gestionarán a través de COMMIT entendiéndose por incidencia todos los hechos que acontezcan en el funcionamiento, explotación o mantenimiento de las instalaciones. Su planificación y seguimiento se llevarán a cabo por los responsables que se establezcan tanto del Cesionario como de METRO.

Cualquier incidencia que se manifieste en las instalaciones originará una comunicación de METRO hacia el Cesionario. Esta comunicación se realizará de forma escrita por medio de correo electrónico, sin perjuicio de que exista una segunda vía redundante y alternativa ante fallos en la primera por medio de un número de teléfono móvil o fijo.

El Cesionario, además de facilitar la dirección de correo electrónico y números de teléfonos donde recepcionar las comunicaciones, deberá garantizar la atención durante 24 horas de estas comunicaciones.

Este mismo procedimiento de doble vía, será el que emplee el Cesionario para notificar la atención y resolución de los avisos.

De forma ocasional el Cesionario podrá realizar los cierres de incidencias de forma telefónica.



Esta doble comunicación permitirá calcular posteriormente los tiempos de respuesta y los tiempos de resolución de las averías.

Los datos temporales recogidos en esta comunicación en soporte documental, será siempre el válido a efectos de los cálculos de tiempos.

El Cesionario se compromete a utilizar esta herramienta para poder gestionar, las ordenes de trabajos que METRO le remita.

4. OBLIGACIONES DE METRO

METRO se compromete a dar las facilidades necesarias al Cesionario para que pueda realizar las tareas asociadas a la instalación y explotación de los cajeros automáticos relacionadas con el objeto de este contrato, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- Para la instalación, traslado o retirada de cajeros automáticos, el Cesionario solicitará la autorización previa de METRO, que determinará los horarios más adecuados en función de las características del trabajo.
- METRO, autorizará a los empleados o personal contratado por el Cesionario para que puedan realizar, en las instalaciones de METRO, las correspondientes tareas en los horarios establecidos. Para tal fin, METRO expedirá una acreditación personalizada para cada uno de los empleados que será de obligada presentación en caso de que cualquier trabajador de METRO lo solicite.
- METRO notificará las posibles incidencias en los cajeros automáticos tan pronto como tenga conocimiento de las mismas y en los términos previstos por el pliego de condiciones técnicas.