



Área de Marca

Servicio de Marketing

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

Septiembre de 2022



ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONCURSO.....	4
2. OBLIGACIONES DEL CESIONARIO	4
2.1. REQUISITOS DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	4
2.1.1. Características técnicas de los cajeros automáticos.....	4
2.1.2. Horario de servicio	4
2.1.3. Número de cajeros automáticos	4
2.2. CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA.....	5
2.3. INSTALACIÓN Y UBICACIONES	6
2.4. PLAZO DE PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y RETIRADA DE LOS CAJEROS.....	6
2.5. INSTALACIÓN DE LA RED DE DATOS	7
2.6. INSTALACIÓN ELÉCTRICA	8
2.7. CABLEADO.....	9
2.8. CONDICIONES BÁSICAS DE LA EXPLOTACIÓN DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	10
2.9. MANTENIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS	11
2.10. GESTIÓN DE INCIDENCIAS DETECTADAS POR METRO.	12
3. OBLIGACIONES DE METRO.....	13
4. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR EN LA OFERTA TÉCNICA.....	14
4.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS 14	
4.2. ESTRATEGIA COMERCIAL Y DE MARKETING.....	14
4.2.1. Plan de negocio y presupuesto anual de ventas.....	14
4.2.2. Campaña de comunicación comercial.	15
4.2.3. Servicio de atención al cliente.....	15
4.3. PLAN DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO	15
4.3.1. Periodicidad de limpieza y mantenimiento.....	15
4.3.2. Plan de medios humanos y materiales.	15
4.3.3. Plan de materiales y productos ecológicos.....	15
4.4. PLAN DE INVERSIONES Y MEJORAS.....	15
4.4.1. Tipología de las inversiones.....	16



Área de Marca

Servicio de Marketing

4.4.2. Plan de actualización de equipos.....	16
4.4.3. Mejoras relacionadas con medio ambiente y sostenibilidad.	16
ANEXO I. UBICACIONES.....	17



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 temporal de espacios para la instalación y explotación de cajeros automáticos en la red de Metro de Madrid, en adelante METRO.

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

2. OBLIGACIONES DEL CESIONARIO

2.1. REQUISITOS DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS

2.1.1. Características técnicas de los cajeros automáticos

Los cajeros automáticos a instalar en METRO deberán encontrarse en perfectas condiciones de imagen y funcionamiento.

Los cajeros automáticos a instalar 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.

2.1.2. 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.

2.1.3. Número de cajeros automáticos

En cada espacio se instalará un solo cajero automático.



El número mínimo de espacios en donde instalar cada cajero automático será de 30, con un máximo de 57, correspondiente con el total de espacios recogidos en el Anexo I del presente pliego, 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 el Anexo I, incluyendo futuras prolongaciones de la red, deberán cumplir las normativas vigentes y estarán sometidas a la aprobación previa de METRO.

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 del 20% del número de cajeros automáticos ofertados.
- Se podrá disminuir el número de espacios en donde instalar cada cajero automático hasta un mínimo de 30. En este caso, el Cesionario deberá seguir abonando el canon mensual por la totalidad de los espacios ofertados.

2.2. 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 solo 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.



2.3. INSTALACIÓN Y UBICACIONES

El Cesionario llevará a cabo (con medios propios o contratados) las tareas de instalación, traslado o retirada de cajeros automáticos en horario 2:00 a.m. a 6:00 a.m., 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.

2.4. 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 de 2 meses desde la fecha de firma de 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 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.



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.

2.5. 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 ser necesaria, la instalación de la acometida de datos desde la caja de pares o de fibra óptica hasta el cajero automático será por cuenta del Cesionario.

En caso de no existir caja de pares o de fibra óptica en la estación y ser requerida por ser la cobertura de telefonía móvil insuficiente para que el cajero pueda estar en funcionamiento, el Cesionario deberá gestionar con la compañía telefónica la instalación de la misma.

De esta forma, tanto la instalación desde la caja hasta el cajero como la instalación de la propia caja se realizará según las directrices establecidas por METRO. El Cesionario se encargará de que se realice un replanteo para estudiar el camino que deberán seguir los tendidos. Para la realización de este replanteo, será necesario notificar previamente a METRO la fecha en la que se quiere llevar a cabo. METRO aprobará o no la celebración del replanteo en función de las incompatibilidades con otras actividades relativas a la operación o el mantenimiento propios.

Tras la realización del replanteo, el Cesionario presentará a METRO un documento en el que se refleje el tendido propuesto. Este documento cumplirá los siguientes requerimientos:

- Deberá representarse sobre plano el recorrido del cable propuesto detallando la canalización empleada en cada tramo.
- Deberá ilustrarse también mediante fotografías el recorrido planteado para el nuevo tendido. Las fotografías deberán indicar claramente el punto del camino que representan.

Una vez que METRO haya aprobado el replanteo, se podrá proceder a la instalación del cable y/o caja. Para los trabajos de instalación, el Cesionario notificará previamente a METRO la fecha en la que se quiere realizar. Los trabajos de instalación se realizarán de forma autónoma, sin necesidad de acompañamiento por parte de personal de METRO.

Tras la finalización del trabajo, el Cesionario entregará a METRO una documentación final de obra del tendido siguiendo los mismos requerimientos



indicados para el documento de replanteo, añadiendo además información acerca de las características del cable.

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 el caso de no existir espacio suficiente en la canalización existente, el Cesionario instalará una nueva canalización siguiendo las directrices de instalación de METRO y respetando siempre la estética de la estación. Esta nueva canalización podrá ser utilizada posteriormente por METRO. En ningún caso el cable pasará por encima de bandejas, canaletas o instalaciones de la red de METRO, de manera que las aprisione y cualquier manipulación posterior suponga el desmontaje del nuevo cable instalado.

El punto final de la instalación, que es el router, deberá quedar en el interior del cajero automático.

Dado que estos trabajos requieren realizar apertura de canaletas o algún otro tipo de trabajo en la estación que puede afectar a los viajeros, deberán hacerse en horario nocturno. En función de la afección de los trabajos, METRO indicará si la instalación puede llevarse a cabo antes de la finalización del servicio (en horario en el que el tránsito de viajeros disminuye) o una vez finalizado el servicio, tras el cierre de la estación.

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.

2.6. 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.

2.7. 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.

2.8. 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.

2.9. 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 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.

2.10. 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.

3. 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.



4. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR EN LA OFERTA TÉCNICA

Los licitadores deberán presentar un Plan de Negocio completo. Este Plan de Negocio deberá ser aplicado por el cesionario durante la vigencia del contrato. Todas las ofertas deberán presentarse con un índice que respetará la numeración y denominación de los distintos apartados.

4.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS

4.1.1. Ficha técnica de los cajeros automáticos.

Deberá incluir las principales características de los cajeros automáticos y sus elementos anejos, y al menos indicar los siguientes datos: materiales, dimensiones, potencia eléctrica y fecha de fabricación.

4.1.2. Prestaciones de los cajeros automáticos, en cuanto a su funcionamiento.

Deberá incluir las funcionalidades de los cajeros automáticos, siendo necesario, como mínimo, ofrecer los siguientes servicios:

- Extracción de efectivo.
- Cambio de pin.
- Consulta de saldos.
- Contactless.

4.1.3. Prestaciones de los cajeros automáticos, en cuanto a su seguridad.

Deberá incluir una descripción detallada de las medidas de seguridad de los cajeros, así como su protección frente a posibles acciones de vandalismo.

4.2. ESTRATEGIA COMERCIAL Y DE MARKETING

Deberá incluir una descripción completa de la estrategia comercial propuesta para la vigencia del contrato, que incluya los siguientes apartados:

4.2.1. Plan de negocio y presupuesto anual de ventas.

Deberá incluir el plan de negocio y presupuesto anual de ventas estimado para toda la duración del contrato y su justificación.



4.2.2. Campaña de comunicación comercial.

Deberá incluir una campaña de comunicación y dinamización comercial destinada a la promoción del uso de los cajeros automáticos en METRO.

4.2.3. Servicio de atención al cliente.

Dispondrá de un servicio de atención al cliente que, de una forma fácil y accesible, pueda responder con eficiencia a las posibles incidencias, 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.

Las empresas licitadoras podrán explicitar en detalle a través de qué medios y como se gestionará el servicio de atención al cliente, incluyendo información de cómo se resolverán las incidencias. Se aportará información que incluya al menos el siguiente detalle:

- Medios de gestión de reclamaciones, sugerencias o necesidades de los clientes
- Clasificación de las tipologías de las diferentes comunicaciones con los clientes
- Plazos de resolución de reclamaciones, sugerencias o necesidades de los clientes.

4.3. PLAN DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

Deberá incluir un plan de limpieza y mantenimiento detallado que deberá contener los siguientes apartados:

4.3.1. Periodicidad de limpieza y mantenimiento.

4.3.2. Plan de medios humanos y materiales.

4.3.3. Plan de materiales y productos ecológicos.

4.4. PLAN DE INVERSIONES Y MEJORAS

Deberá incluir una propuesta detallada de las inversiones a realizar, que deberá contener:



4.4.1. Tipología de las inversiones.

Tiene que incluir el detalle y la cuantía de la inversión en terminales e instalaciones de los cajeros como acometidas eléctricas u otros.

4.4.2. Plan de actualización de equipos.

Dicho plan deberá garantizar el buen funcionamiento como imagen de terminales y demás elementos a lo largo de todos los años de contrato.

4.4.3. Mejoras relacionadas con medio ambiente y sostenibilidad.

Deberá incluir la optimización de la gestión energética para conseguir reducir el consumo al mínimo posible

**ANEXO I. UBICACIONES**

Nº	ESTACIÓN	UBICACIÓN	DETALLE UBICACIÓN	UBICACIÓN RESPECTO A TORNOS	Media utilizations diarias
1	Aeropuerto T1-T2-T3	Vestíbulo	Vestíbulo único	Antes de tornos	7.448
2	Alonso Martínez	Vestíbulo	Vestíbulo principal	Antes de tornos	19.906
3	Alto de Extremadura	Vestíbulo	Vestíbulo único	Antes de tornos	10.550
4	Aluche	Vestíbulo	Vestíbulo secundario	Antes de tornos	12.634
5	Argüelles	Vestíbulo	Vestíbulo Alberto Aguilera	Antes de tornos	22.753
6	Artilleros	Vestíbulo	Vestíbulo Pico de los Artilleros	Antes de tornos	5.454
7	Artilleros	Vestíbulo	Vestíbulo Camino de los Vinateros	Antes de tornos	4.667
8	Atocha	Vestíbulo	Vestíbulo Infanta Isabel	Antes de tornos	10.949
9	Atocha	Andén	Andén II L-1	Después de tornos	25.654
10	Avenida de América	Vestíbulo	Vestíbulo principal	Después de tornos	43.975
11	Batán	Vestíbulo	Vestíbulo principal	Después de tornos	7.446
12	Begoña	Vestíbulo	Vestíbulo Hsp. Ramón y Cajal	Antes de tornos	8.922
13	Buenos Aires	Vestíbulo	Vestíbulo principal	Antes de tornos	7.830
14	Callao	Vestíbulo	Vestíbulo principal	Después de tornos	28.374
15	Chamartín	Vestíbulo	Vestíbulo único	Antes de tornos	21.800
16	Ciudad Universitaria	Vestíbulo	Vestíbulo único	Antes de tornos	20.342
17	Colombia	Vestíbulo	Vestíbulo único	Antes de tornos	20.595
18	Conde de Casal	Vestíbulo	Vestíbulo Doctor Esquerdo	Después de tornos	19.066
19	Cuatro Caminos	Vestíbulo	Vestíbulo Reina Victoria	Antes de tornos	25.899
20	Cuzco	Vestíbulo	Vestíbulo único	Antes de tornos	13.697
21	Embajadores	Vestíbulo	Vestíbulo principal	Antes de tornos	15.984
22	Esperanza	Vestíbulo	Vestíbulo único	Antes de tornos	6.424
23	Feria de Madrid	Vestíbulo	Vestíbulo único	Antes de tornos	5.933
24	Franco Rodríguez	Vestíbulo	Vestíbulo único	Antes de tornos	11.566
25	García Noblejas	Vestíbulo	Vestíbulo H. García Noblejas	Antes de tornos	6.926
26	Goya	Vestíbulo	Vestíbulo Díaz Porlier	Después de tornos	4.202
27	Gran Vía	Vestíbulo	Vestíbulo principal	Después de tornos	21.939



28	Ibiza	Vestíbulo	Vestíbulo único	Antes de tornos	7.485
29	La Elipa	Vestíbulo	Vestíbulo único	Antes de tornos	12.642
30	Lavapiés	Andén	Andén II	Después de tornos	15.783
31	Legazpi	Distribuidor	Distribuidor	Después de tornos	24.777
32	Legazpi	Vestíbulo	Vestíbulo principal	Después de tornos	24.777
33	Manuel Becerra	Vestíbulo	Vestíbulo único	Antes de tornos	18.025
34	Mar de Cristal	Vestíbulo	Vestíbulo único	Antes de tornos	12.737
35	Méndez Álvaro	Vestíbulo	Vestíbulo Méndez Álvaro	Después de tornos	24.208
36	Miguel Hernández	Vestíbulo	Vestíbulo principal	Antes de tornos	10.410
37	Moncloa	Vestíbulo	Vestíbulo principal	Antes de tornos	78.298
38	Moncloa	Vestíbulo	Vestíbulo principal	Después de tornos	78.298
39	Nuevos Ministerios	Vestíbulo	Acceso L6, Corte Inglés y Renfe	Antes de tornos	10.330
40	Nuevos Ministerios	Vestíbulo	Vestíbulo principal. Planta - 1	Antes de tornos	17.198
41	O'Donnell	Vestíbulo	Vestíbulo único	Antes de tornos	16.015
42	Ópera	Vestíbulo	Vestíbulo principal	Después de tornos	22.755
43	Oporto	Vestíbulo	Vestíbulo principal	Antes de tornos	28.330
44	Palos de la Frontera	Vestíbulo	Vestíbulo único	Antes de tornos	11.108
45	Pavones	Vestíbulo	Vestíbulo único	Antes de tornos	8.486
46	Plaza de Castilla	Vestíbulo	Vestíbulo principal	Antes de tornos	24.567
47	Plaza de España	Vestíbulo	Vestíbulo principal	Después de tornos	24.549
48	Príncipe Pío	Andén	Andén I. Línea 10	Después de tornos	16.038
49	Príncipe Pío	Vestíbulo	Vestíbulo principal	Antes de tornos	53.288
50	Puerta de Arganda	Vestíbulo	Vestíbulo principal	Antes de tornos	11.467
51	Puerta del Ángel	Vestíbulo	Vestíbulo único	Antes de tornos	14.351
52	Santiago Bernabéu	Vestíbulo	Vestíbulo principal Azca	Antes de tornos	10.017
53	Sol	Vestíbulo	Vestíbulo Mayor	Después de tornos	46.152
54	Sol	Vestíbulo	Vestíbulo principal	Después de tornos	46.152
55	Suanzes	Vestíbulo	Vestíbulo único	Antes de tornos	8.117
56	Tribunal	Vestíbulo	Vestíbulo principal	Antes de tornos	14.807
57	Vicente Aleixandre	Vestíbulo	Vestíbulo San Juan	Antes de tornos	7.384