



Metro de Madrid, S.A.

Servicio de Comunicación Interna

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA  
INSTALACION Y EXPLOTACION DE TAQUILLAS PARA  
RECOGIDA DE PAQUETERIA DE COMPRAS DIGITALES EN  
LA NUEVA SEDE DE METRO DE MADRID**

**Marzo 2023**



## Contenido

<b>1. OBJETO DE LA LICITACION .....</b>	<b>4</b>
<b>2. DURACIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>5</b>
<b>3. CONDICIONES ECONÓMICAS .....</b>	<b>5</b>
<b>4. CONDICIONES DEL SERVICIO.....</b>	<b>6</b>
<b>4.1. PLAZO DE INSTALACIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>4.2. REQUISITOS DE LAS TAQUILLAS .....</b>	<b>7</b>
<b>4.3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE .....</b>	<b>8</b>
<b>4.4. MEJORAS.....</b>	<b>8</b>
<b>5. CARACTERISTICAS TECNICAS.....</b>	<b>8</b>
<b>5.1. FICHA TÉCNICA.....</b>	<b>8</b>
<b>5.2. FUNCIONAMIENTO.....</b>	<b>9</b>
<b>5.3. HORARIO DE SERVICIO.....</b>	<b>10</b>
<b>5.4. ACOMETIDAS ELÉCTRICAS.....</b>	<b>10</b>
<b>6. OTRAS CONDICIONES .....</b>	<b>11</b>
<b>6.1. CONDICIONES BÁSICAS .....</b>	<b>11</b>
<b>6.2. INCIDENCIAS DERIVADAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE METRO DE MADRID, S.A. ....</b>	<b>11</b>
<b>6.3. NORMATIVA, LICENCIAS Y AUTORIZACIONES LEGALES .....</b>	<b>11</b>
<b>6.4. COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES .....</b>	<b>11</b>
<b>6.5. PUBLICIDAD .....</b>	<b>12</b>



6.6.	DISPONIBILIDAD DE INSTALACIONES .....	13
6.7.	PLANES DE ACTUACIÓN.....	13
6.7.1.	PLAN COMERCIAL.....	13
6.7.2.	PLAN DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO .....	13
6.7.3.	APROVISIONAMIENTO .....	14
6.7.4.	PLAN DE CONTINGENCIA.....	14
6.7.5.	PLAN DE MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES .....	14
6.8.	OTRAS OBLIGACIONES .....	15
6.8.1.	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	15
6.8.2.	OBLIGACIONES DE METRO DE MADRID .....	15
6.9.	PENALIZACIONES .....	16
7.	PERSONAL .....	16
8.	PERJUICIOS COMERCIALES .....	16
8.1.	GARANTÍA DE EXCLUSIVIDAD .....	16
8.2.	DETERIORO DE MATERIALES .....	16
8.3.	TUMULTOS, SUSTRACCIONES DE MERCANCÍA .....	16
9.	PREVENCION DE RIESGOS LABORALES .....	17
10.	PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL .....	18
11.	CONFIDENCIALIDAD .....	19
12.	DERECHO A LA IMAGEN PÚBLICA, BUEN NOMBRE Y REPUTACION.....	20



Metro de Madrid, S.A.

Comunicación Interna

## **ANEXO I PENALIZACIONES ..... 21**

### **1. OBJETO DE LA LICITACION**



El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones de carácter técnico que regulan la adjudicación de la instalación y explotación de taquillas de recogida de paquetería de por compras digitales por parte de los empleados de Metro, en la nueva sede de Metro de Madrid, ubicada en la Avenida de Asturias número 4.

La ubicación exacta en la que deberán instalarse las taquillas, será comunicada por Metro una vez adjudicado el contrato y la empresa podrá realizar una visita in situ para conocerlo.

Esta cesión tiene como fin únicamente la recogida / devolución de paquetes de compras digitales por parte de los empleados de Metro de Madrid.

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

## 2. DURACIÓN DEL CONTRATO

4 años a contar desde el día siguiente a la firma del acta de inicio de los trabajos o en la fecha de inicio que se indique en la propia acta.

## 3. CONDICIONES ECONÓMICAS

Los ofertantes deberán presentar propuesta económica teniendo en cuenta los siguientes términos:

Correrán a cargo del contratista los gastos relativos a:

- Compra e instalación de taquillas y desarrollo de sistemas informáticos asociados
- Acuerdos con terceros
- Abastecimiento de los muebles de taquillas
- Mantenimiento y limpieza de las muebles de taquillas y sistemas asociados a los mismos
- Servicio de atención al cliente
- Impuestos, licencias, contribuciones, arbitrios o gravámenes del estado o de la Comunidad de Madrid, tanto presentes como los que pudieran aparecer durante la



vigencia del contrato, directamente imputables al contratista como consecuencia de la ejecución del servicio.

- Seguros de Responsabilidad Civil y Multiriesgo
- Cualquier sanción administrativa o indemnización por daños y perjuicios comerciales derivado de la falta de cumplimiento de la normativa establecida por la administración pública en relación con la actividad llevada a cabo
- Instalación eléctrica y de transmisión de datos.en su caso
- Establecimiento de acuerdos con proveedores de ventas a través de plataformas digitales (ecommerce)
- Software asociado al servicio que permita la gestión de la paquetería por parte de los proveedores de de ventas a través de plataformas digitales (ecommerce) y de los empleados de Metro, que permita a los empleados seleccionar la taquilla como punto de entrega y la posterior recogida de su pedido.
- Retirada del mueble de taquillas a la finalización del contrato

#### 4. CONDICIONES DEL SERVICIO

El mueble de taquillas podrá estar compuesto por uno o varios módulos, pero el número será de 12 taquillas para la recogida de paquetería, debiendo cubrir los distintos tamaños. En caso de paquetes que no puedan ser depositados en taquillas por tener un tamaño demasiado grande, el proveedor deberá habilitar un procedimiento para la recogida en algún lugar cercano a la sede de Metro de Madrid.

El contratista podrá utilizar las taquillas para hacer entrega de producto de paquetería a los empleados de Metro que hayan seleccionado como punto de entrega las taquillas ubicadas en la nueva sede de Metro.

Todos los paquetes que vayan a depositarse en las taquillas, habrán sido escaneados por los sistemas de seguridad de Metro de Madrid, ubicados en la planta -1 el edificio y próximos a la ubicación de las taquillas,



El horario de entrega y recogida de paquetería será de 07:00 a 16:00

El tiempo de permanencia máximo de los paquetes dentro de los puntos de recogida no excederá de 5 días laborables. Transcurrido este tiempo, el contratista deberá retirar el mismo, y ponerlo a disposición de propietario del paquete durante 15 días en otro lugar cercano a la sede de Metro

#### 4.1. Plazo de instalación

El contratista deberá tener los sistemas operativos, así como las máquinas instaladas como máximo un mes después de la firma del contrato.

Llegado ese momento, Metro de Madrid abonará el importe correspondiente al primer año de servicio

#### 4.2. Requisitos de las taquillas

- Deberá conocerse el estado de las taquillas, y sus incidencias, si una puerta queda abierta o si al ir a cerrar hay un paquete dentro, no permitiendo el cierre.
- Se establecerá un protocolo de comunicación de incidencias de seguridad.
- Podrá estar compuesto por un solo módulo o por varios
- Deberá disponer de distintos tamaños de taquillas que se adapten a los tamaños más habituales de paquetería e la venta a través de plataforma digitales.
- Deberán mostrar de forma clara las instrucciones de uso
- Deberán tener en un lugar visible un teléfono para resolución de posibles incidencias
- Deberán contar con un sistema que asegure que no puede moverse
- Las creatividades que muestre no podrán incluir contenidos publicitarios de servicios no prestados por las propias taquillas y deberán ser aprobadas previamente y de forma expresa por METRO.



- Estar dotado de una conexión propia de 3G

#### 4.3. Servicio de atención al Cliente

El servicio que el contratista preste a los empleados de Metro, deberá estar dotado de un servicio de atención, para que, de una forma fácil y accesible, pueda responder con eficiencia a los posibles problemas, sugerencias reclamaciones o necesidades que el uso del mismo pueda generar. En consecuencia, los empleados tendrán a su disposición una línea de atención al cliente durante todo el año.

La forma de acceder al servicio de atención al cliente deberá aparecer de forma clara y visible en las propias taquillas.

#### 4.4. Mejoras

Con independencia de los planteamientos hechos por METRO DE MADRID, S.A., la empresa ofertante podrá presentar modificaciones y mejoras, siempre que las justifique técnicamente de forma detallada.

### 5. CARACTERISTICAS TECNICAS

#### 5.1. Ficha Técnica

La oferta deberá incluir toda la documentación que el licitante estime conveniente de cara a explicar la tipología y demás detalles tanto de las taquillas como de la actividad a desarrollar en las condiciones fijadas por Metro de Madrid.

Los licitantes responderán a este pliego con una oferta que debe comprender los siguientes:

- Volumen general de envíos
- Número y distribución geográfica de los puntos actuales de distribución similares al requerido por Metro





- Instalaciones y acometidas necesarias
- Licencias y autorizaciones necesarias para el desarrollo de la actividad
- Ficha técnica de las taquillas
- Ficha técnica de los sistemas de seguridad
- Funcionamiento de las taquillas
- Procedimiento de abastecimiento
- Software asociado
- Personal adscrito a estas tareas de envío de paquetería
- Plazos estimados de entrega desde que el proveedor pone a disposición el paquete
- Plan de contingencia para nuevos puntos de recogida en caso de necesidad
- Equipos de apoyo a la distribución y abastecimiento de paquetes (terminales móviles, tabletas...)
- Especificar el modelo y medios para la atención al cliente y resolución de incidencias
- Plan integral de limpieza y mantenimiento
- Horario del servicio preventivo
- Detalle del servicio ofrecido
- Forma y materiales para la fijación de las taquillas
- Creatividad externa
- Medidas de Seguridad, si las hubiera antes del depósito de los paquetes y durante la estancia de los mismos en los puntos de recogida
- Procedimiento para paquetes no recogidos en el plazo máximo de 5 días
- Procedimiento para paquetes que por volumen no puedan ser depositados en las taquillas
- Seguros a contratar

## 5.2. Funcionamiento



Las empresas ofertantes, deberán definir en su oferta las prestaciones las taquillas en cuanto a su vertiente funcional (codificación de paquetes, manera de recogida, abastecimiento, retirada de paquetes no recogidos, plan de contingencia ante emergencias...)

Procedimiento por parte de los usuarios para la solicitar la entrega en la Sede Social de Metro.

### 5.3. Horario de Servicio

Las máquinas, permanecerán en funcionamiento de lunes a viernes al menos desde las **7:00 hasta las 16:00**

### 5.4. Acometidas eléctricas

METRO DE MADRID, S.A. pondrá a disposición del contratista, el emplazamiento con el solado y el revestimiento de paredes terminados. Del mismo modo, previamente a la puesta en servicio, Metro de Madrid deberá aprobar el sistema de anclaje mecánico que garantice que no se mueva, así como la instalación general.

El contratista presentará un proyecto eléctrico firmado por técnico competente para su aprobación y que contemple todos los alcances eléctricos afectados por la instalación que se remitirá al Servicio de Contratos Corporativos.

Al finalizar la instalación, se entregará a METRO y en concreto al Servicio de Contratos Corporativos la siguiente documentación: proyecto visado, dirección de obra visada, certificado de instalador y certificado de EICI (Entidad de Inspección y Control Industrial).

La empresa ofertante tendrá que explicar en su oferta las características técnicas de las taquillas que proponga con respecto a la potencia eléctrica que requieran para su óptimo funcionamiento y su nivel de consumo eléctrico.

Si fuese necesario, METRO pondrá a disposición del contratista una línea telefónica para el funcionamiento, siendo por cuenta del contratista los costes correspondientes a estas operaciones.



## 6. OTRAS CONDICIONES

### 6.1. Condiciones básicas

El contratista estará obligado a observar cuantas disposiciones le sean de aplicación, así como a seguir las directrices dadas por METRO respecto a seguridad y salud

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 empleados de METRO DE MADRID o a terceras personas. En todo caso, el contratista será responsable de los daños y perjuicios que puedan ocasionarse por los posibles accidentes.

El contratista será responsable de los deterioros que se pudieran producir de forma que se encuentren siempre en perfecto estado físico y funcional.

### 6.2. Incidencias derivadas de la prestación del servicio de Metro de Madrid, S.A.

En los supuestos de baja temporal inferiores a tres (3) días naturales, METRO abonará de forma íntegra el precio mensual pactado.

En los supuestos de baja temporal, superiores a tres (3) días naturales, o definitiva, METRO dejará de abonar la parte proporcional por cada día de baja del precio mensual pactado.

### 6.3. Normativa, licencias y autorizaciones legales

El contratista deberá cumplir cuanta legislación y normativa resulte aplicable al desarrollo de la actividad, siendo el único responsable en caso de incumplimiento de la misma.

### 6.4. Coordinación de Actividades Empresariales

Con posterioridad a la firma del correspondiente contrato, y antes de iniciar la actividad comercial en las instalaciones de Metro, la empresa adjudicataria y, en su caso, las empresas y/o autónomos



por ésta contratadas para cumplimiento a las obligaciones por él asumidas, se pondrán en comunicación con la persona que Metro designe para cumplimentar la entrega de la documentación e información necesarias para la adecuada prevención de riesgos laborales, así como para planificar y adoptar cuantas medidas de coordinación de las actividades empresariales pudieran resultar precisas para la consecución del fin indicado. Entre esas medidas se incluirán las previstas en el artículo 23 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

El contratista se compromete en este acto, a que, igualmente antes de iniciar la actividad comercial, hará llegar a sus trabajadores la información que reciba, e impartirá la formación que fuese precisa sobre protección y prevención de riesgos laborales, y sobre utilización básica de las instalaciones de Metro.

Asimismo, en caso de valerse de otras empresas para la ejecución de los trabajos y/o autónomos, el contratista informará a dichas empresas o autónomos de los requisitos y normas de seguridad anteriormente indicados, estableciendo las medidas de coordinación y control de su cumplimiento. El contratista se obliga a no comenzar la actividad comercial sin haber cumplido con las obligaciones anteriores y haberse puesto en contacto con el departamento de Prevención de Riesgos Laborales de Metro. Igual medida se hará extensiva a las empresas y/o autónomos contratados por el contratista.

#### 6.5. Publicidad

Las taquillas que se instalen deberán ser nuevas. Cualquier cambio o proyecto que el contratista pretenda llevar a cabo en el amueblamiento o aspecto, deberá ser sometido a la previa aprobación de METRO DE MADRID, S.A., sin cuyo consentimiento expreso no podrán ser objeto de modificación alguna.

El contratista podrá utilizar el contorno exterior, como soporte para su imagen corporativa, quedando expresamente prohibida su utilización como soporte publicitario, autorizándose únicamente su utilización con la única y exclusiva finalidad de promover el uso del servicio para los que está destinado y siempre bajo autorización expresa de METRO DE MADRID, S.A.



## 6.6. Disponibilidad de instalaciones

METRO DE MADRID, se compromete a dar las facilidades necesarias al contratista para que pueda desarrollar su tarea en las mejores condiciones posibles.

## 6.7. Planes de actuación

Con el objeto de conocer en profundidad las políticas de actuación que la empresa ofertante pretende implementar, tanto con respecto a la vertiente comercial como a la propia operativa, ésta deberá incluir en su oferta el desarrollo detallado de sus planes de actuación en los siguientes ámbitos:

### 6.7.1. Plan comercial

El contratista deberá reflejar los plazos de entrega garantizados.

Metro pondrá a disposición de la empresa ofertante sus canales de comunicación interna (App y web internas, pantallas de televisión, newsletter..) para publicitar el servicio ofertado

La empresa ofertante podrá hacer constar en su oferta cualquier otro aspecto que, dentro de su política comercial, crea oportuno.

La empresa deberá suministrar mensualmente a Metro un informe con los principales indicadores de gestión (uso, incidencias, tiempos de recogida....)

### 6.7.2. Plan de limpieza y mantenimiento

La empresa ofertante deberá incluir en su oferta un plan integral de limpieza y mantenimiento, incluyendo todas las actuaciones que proponga llevar a cabo en este ámbito (periodicidad, equipo de trabajo destinado a esta función, etc.) y el momento en que se llevarán a cabo.

Metro no será responsable, en ningún caso, del deterioro que puedan sufrir. Las reparaciones consecuencia del deterioro, se llevará a cabo por parte el contratista.



#### 6.7.3. Aprovisionamiento

Los paquetes deberán ser entregados por parte de la empresa adjudicataria en horario /de lunes a viernes de 07:00 a 16:00

La recogida por parte de los usuarios será en horario de Lunes a Viernes de 07:00 a 16:00

El acceso para el abastecimiento, deberá hacerse por el muelle de carga de Metro ubicado en la planta -2 del edificio y pasar por el escáner de seguridad de Metro de Madrid previo al depósito en la taquilla.

Para poder entrar al muelle el contratista deberá identificarse previamente y deberán cumplir el procedimiento de autorizaciones que tenga establecido Metro de Madrid.

#### 6.7.4. Plan de Contingencia

La empresa ofertante, deberá detallar el conjunto de medidas y procedimientos que se pondrían en marcha en caso de emergencia

#### 6.7.5. Plan de Medios Humanos y Materiales

Las empresas ofertantes habrán de incluir en su oferta un plan que detalle la relación de recursos humanos (equipos de trabajo) y también el conjunto de recursos materiales que ésta pondría a disposición de el objeto de este concurso de METRO DE MADRID, S.A, en caso de resultar la adjudicataria del mismo.

Se valorará la formación y experiencia del personal de la empresa, así como la experiencia de la empresa en trabajos de una envergadura similar.

Los contratistas se comprometen a poner en movimiento todos los recursos materiales y humanos necesarios para la correcta realización de los trabajos objeto del contrato, correspondiéndole en todo caso la relación jurídica con el personal movilizado para el desarrollo de la operación. En este sentido, METRO queda desvinculado a todos los efectos de cualquier relación con dicho personal.



Se valorará la experiencia de las empresas ofertantes en el sector, es decir, muestras de trabajos anteriores y actuales, a través de certificados de dichos trabajos.

#### 6.8. Otras obligaciones

##### 6.8.1. Obligaciones del contratista

- Instalación
- Retirada de los puntos de recogida a la finalización del contrato
- Otras que se deriven del contrato

##### 6.8.2. Obligaciones de METRO DE MADRID

- METRO DE MADRID, se compromete a dar las facilidades necesarias al contratista para que pueda realizar las tareas asociadas a la explotación del servicio objeto de este contrato.
- Metro será el responsable del coste de suministro eléctrico de las taquillas
- Para la instalación, el contratista solicitará la autorización previa a METRO que determinará los horarios más adecuados en función de las características del trabajo.
- METRO DE MADRID, autorizará a los empleados o personal contratado por el contratista para que puedan realizar, en las instalaciones de METRO, las correspondientes tareas en los horarios establecidos. Para tal fin, METRO DE MADRID, expedirá una acreditación para los empleados que será de obligada presentación en caso de que cualquier trabajador de METRO lo solicite.
- METRO DE MADRID, notificará los daños que pudiesen producirse en los puntos de recogida tan pronto como tenga conocimiento.
- Otras que se deriven del contrato.



#### 6.9. Penalizaciones

El contratista, responderá de todos los daños y perjuicios que pudiese causar con los incumplimos enumerados en el Anexo I. Así mismo, la acumulación de tres faltas graves o una muy grave, será causa de rescisión del contrato.

#### 7. PERSONAL

Metro otorgará al contratista y a sus empleados una autorización nominativa para el acceso al muelle de carga.

El personal del contratista deberá atender a las instrucciones que les puedan el personal de Metro mientras se encuentre dentro del edificio.

#### 8. PERJUICIOS COMERCIALES

##### 8.1. Garantía de exclusividad

Metro garantiza la exclusividad al contratista durante el presente contrato para los servicios objeto del mismo

El contratista asume todos los riesgos empresariales inherentes a su negocio.

##### 8.2. Deterioro de materiales

METRO no será responsable en ningún caso del deterioro que pueda sufrir los paquetes depositados por el contratista.

##### 8.3. Tumultos, sustracciones de mercancía

Metro no será responsable de los deterioros, sustracciones o desaparición de paquetes de los puntos de recogida, independientemente de las causas que lo produzcan.





## 9. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Aquellas acciones objeto de este contrato que impliquen trabajos del personal del CONTRATISTA -o de sus contratas- en las instalaciones de METRO, deberán ajustarse a las siguientes previsiones:

- El CONTRATISTA, como único y exclusivo responsable respecto de las condiciones de trabajo de su personal, está directamente obligado a cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales, debiendo adoptar las medidas necesarias para asegurar la indemnidad, integridad y salubridad de los trabajadores, así como prevenir cualquier tipo de accidentes que puedan producirse con ocasión del objeto de este contrato. Esta previsión se extenderá, asimismo, a todo el personal de las empresas y trabajadores autónomos que el CONTRATISTA pudiera contratar.
- Antes de dar comienzo a la ejecución de trabajos en las instalaciones de METRO, el CONTRATISTA se obliga a disponer de un plan de seguridad y salud que dé una cobertura total a todas las necesidades en esta materia.
- Con posterioridad a la firma del contrato, y antes de iniciar la ejecución de cualesquiera trabajos en las instalaciones de METRO, el CONTRATISTA y, en su caso, las empresas o personal autónomo que pudiera contratar, se pondrán en comunicación con la persona que METRO designe para cumplimentar la entrega de la documentación e información necesarias para la adecuada prevención de riesgos laborales, así como para planificar y adoptar cuantas medidas de coordinación de las actividades empresariales pudieran resultar precisas para la consecución del fin indicado. Entre esas medidas se incluirán las previstas en el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Asimismo, en caso de valerse de otras empresas o autónomos para la ejecución de trabajos, el CONTRATISTA les informará de los requisitos y normas de seguridad anteriormente indicados, estableciendo las medidas de coordinación y control de su cumplimiento.
- El CONTRATISTA se obliga a no dar inicio a trabajo alguno en las instalaciones de METRO sin haber cumplido con las obligaciones anteriores y haberse puesto en contacto con el departamento de Prevención de Riesgos Laborales de METRO a los efectos de



coordinación antedichos. Igual medida se hará extensiva a las empresas y autónomos que, eventualmente, hayan sido contratados por el CONTRATISTA.

- El incumplimiento por parte del CONTRATISTA de sus obligaciones, o el incumplimiento de las normas de seguridad por el personal a su cargo, no implicará perjuicio alguno para METRO, por lo que el CONTRATISTA reintegrará de forma inmediata a METRO, las cantidades que ésta última tuviera que depositar o abonar a cualquier tercero, como consecuencia de tales incumplimientos.

## 10. PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La comunicación entre las partes de información que pudiera ser considerada como datos de carácter personal, en virtud de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de 14 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, las partes se comprometen, recíprocamente, a:

a) No comunicarse datos personales sin el consentimiento de las personas físicas interesadas o, en su caso, sin autorización legal.

b) Informar a las personas físicas a que se refieran los datos personales que, en su caso, comuniquen de todos los extremos que exige el art. 5.4 de la Ley Orgánica 15/1999, de 14 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y, específicamente, de la eventual incorporación de tales datos a los ficheros -automatizados o no- que pudiera ser necesario crear con finalidades de gestión y registro de la ejecución de este acuerdo.

c) No aplicar o utilizar los datos personales que eventualmente pudieran obtenerse, para fines distintos a los que figuran en el presente acuerdo, ni cederlos a otras personas -físicas o jurídicas-.

d) Adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal que pudieren obtenerse, en su caso, y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizados, así como guardar secreto profesional respecto de los mismos, aún después de finalizar las relaciones dimanantes de este acuerdo.



e) Cumplir con cualquier otra obligación que le corresponda conforme a la normativa vigente en esta materia.

## 11. CONFIDENCIALIDAD

Ambas partes se comprometen, salvo consentimiento expreso en contra a:

1.- Preservar y conservar con el carácter de reservada la información confidencial que les haya facilitado la otra parte, adoptando las medidas adecuadas para impedir que sea revelada a terceras personas o pase a ser conocida por éstas.

2.- No comunicar la información confidencial.

3.- No ceder, transmitir, ni proporcionar, en modo alguno, a ninguna persona, incluidos sus proveedores, la información confidencial.

4.- Restringir el acceso a la información confidencial a aquellos de sus empleados que precisen conocerla como consecuencia directa de su participación en el objeto de este Contrato, imponiéndoles las obligaciones establecidas en el mismo.

5.- Informar a las personas que deban tener conocimiento de la información confidencial de las obligaciones establecidas en virtud del presente contrato

6.- Utilizar la información confidencial con la exclusiva finalidad prevista en este contrato

A los fines previstos en esta estipulación, se entenderá por información confidencial toda información o documentación identificada como tal por la parte que la comunique, cualquiera que sea el modo por el que lo haga a la parte receptora.

No obstante, no se considerará información confidencial la siguiente:

a) Toda información que sea o haya pasado a ser de conocimiento público sin culpa o negligencia de la parte receptora.



- b) Toda información que la parte receptora pueda demostrar que se encontraba en su posesión antes de su comunicación por la parte comunicante.
- c) Toda información revelada por un tercero, sin compromiso de confidencialidad.
- d) Toda información revelada a requerimiento judicial.
- e) Toda información revelada con aprobación expresa por escrito de la parte comunicante.

La parte receptora se compromete expresamente a compensar a la parte comunicante respecto de toda reclamación, gasto, daño, pérdida o menoscabo en que ésta haya podido incurrir, o pudiera soportar, como consecuencia de que la parte receptora se haya abstenido de cumplir las obligaciones establecidas en esta estipulación y, en especial, como consecuencia de la inadecuada o abusiva utilización efectuada de la información confidencial.

## 12. DERECHO A LA IMAGEN PÚBLICA, BUEN NOMBRE Y REPUTACION

Ambas partes reconocen que como consecuencia de la íntima relación que tiene el objeto de la licitación y de la posible relación contractual con el servicio público de transporte ferroviario en la Comunidad de Madrid, los derechos emanados del mismo deberán respetar la imagen pública, buen nombre y reputación tanto de METRO, de sus empleados y clientes, y de las instituciones públicas y privadas con las que se relaciona, así como de la empresa adjudicataria, sus empleados y clientes y de las instituciones públicas y privadas con las que se relaciona. .



## ANEXO I PENALIZACIONES

FALTAS GRAVES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Incumplimiento de las normas y horarios de abastecimiento de los puntos de recogida</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Incumplimiento en los horarios fijados por METRO DE MADRID, S.A. para la instalación, mantenimiento de los puntos de recogida</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Incumplimiento de los horarios publicados de atención al cliente</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Incumplimiento en la entrega de documentación sobre el desarrollo de servicio</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Demora en la resolución de incidencias</li></ul>



<ul style="list-style-type: none"><li>• Incumplimiento de los tiempos máximos de permanencia de paquetes: En las taquillas: 5 días y en otro punto cercano a la Sede de Metro : 15 días</li></ul>
<b>FALTAS MUY GRAVES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Demora de resolución de incidencias cuando suponga riesgo</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• No prestación del servicio de atención al cliente</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• La acumulación de 3 faltas graves en un periodo igual o menor a 3 meses</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Incumplimiento de lo previsto en el apartado Cesión del presente documento.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• No coincidencia entre la actividad desarrollada y la contractual</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Incumplir la normativa</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Exhibición de imágenes y contenidos no autorizados previamente por Metro</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Incumplimiento de la Autorregulación de Publicidad</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Incumplimiento de las normativas técnicas y/o operativas de METRO DE MADRID, S.A</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilización de materiales o métodos de fijación distintos a los exigidos</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Exposición de creatividades no autorizados por Metro</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• No activación del plan de contingencia ante incidente recogido dentro del mismo</li><li>• Incumplimiento de la legislación y normativa vigente aplicable al desarrollo de la actividad</li></ul>



Metro de Madrid, S.A.

**Comunicación Interna**