



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SUMINISTRO DEL
VESTUARIO DE LÍNEA PARA EL PERSONAL DE METRO DE MADRID, S.A.**

ÍNDICE

1. OBJETO.....	4
2. ALCANCE	4
3. VESTUARIO DE LÍNEA	4
4. DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO.....	6
4.1 INSPECCIONES Y PICKING	6
4.2 RECHAZOS	7
4.3 ENTREGAS AL PERSONAL DE METRO.....	8
4.4 RECOGIDA Y DESTRUCCIÓN PRENDAS DETERIORADAS	9
4.5 ATENCIÓN AL CLIENTE	10
4.6 COMPOSTURAS.....	11
4.7 CONFECCIÓN PRENDAS POR TALLAJE ESPECIAL O ENTREGA PRENDAS ESPECIALES.....	11
5. GARANTÍA DEL SUMINISTRO	11
6. CONTROL INFORMATIZADO DE LAS ENTREGAS	12
7. ALMACENAJE Y ENTREGA	13
8. GARANTÍA DE CALIDAD	13
8.1 PLAN Y CONTROL DE CALIDAD	14
9. SISTEMA INTEGRAL LOGÍSTICO	14
9.1 NOTIFICACIÓN DE ENTRADA Y SALIDAS DE MERCANCÍAS	14
9.2 ALMACENES DE METRO.....	15
9.3 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO	15
9.4 RECURSOS HUMANOS.....	16
9.5 RECURSOS TÉCNICOS.....	16
9.6 CUSTODIA Y CONSERVACIÓN.....	16
10. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	16

DOCUMENTO ANEXO: MANUAL TÉCNICO VESTUARIO DE LÍNEA



1. OBJETO

El presente pliego de prescripciones técnicas (en adelante PPT), tiene como objeto fijar los criterios técnicos que deben de tenerse en cuenta en la presentación de ofertas para la contratación del suministro de vestuario de línea para el personal de Metro de Madrid, S.A. (en adelante METRO).

2. ALCANCE

Suministro de vestuario de línea para uniformar en torno a 4.400 agentes* cuyo trabajo se realiza de cara al público y por lo tanto representa la imagen corporativa de la compañía (personal de estaciones, maquinistas de tracción eléctrica, técnicos de línea, etc.).

* El número de agentes indicado es una estimación, pudiendo variar a lo largo de la duración del contrato.

3. VESTUARIO DE LÍNEA

Se muestra a continuación el listado de prendas que componen este contrato, así como el número estimado de prendas de cada tipo que se solicitarán a lo largo de la duración de este:

CANTIDADES ESTIMADAS 2026-2029*					
TIPO DE PRENDAS	TOTAL 2026	TOTAL 2027	TOTAL 2028	TOTAL 2029	TOTAL
AMERICANA SASTRE CABALLERO	424	270	355	2.945	3.994
AMERICANA TÉCNICA CABALLERO	424	270	355	2.945	3.994
CAMISA MANGA LARGA CABALLERO	1.892	5.983	1.983	9.517	19.375
CAMISA MANGA CORTA CABALLERO	2.201	8.569	2.440	9.859	23.069
PANTALÓN INVIERNO CABALLERO	1.158	3.127	1.168	6.232	11.685
PANTALÓN VERANO CABALLERO	1.467	5.713	1.627	6.573	15.380
CORBATA LARGA	424	270	355	2.945	3.994
ZAPATO MOCASÍN CABALLERO	734	2.857	813	3.287	7.691
ZAPATO CORDÓN CABALLERO	1.114	4.299	1.235	4.944	11.592
AMERICANA SASTRE SEÑORA	181	174	206	1.393	1.954
AMERICANA TÉCNICA SEÑORA	181	174	206	1.393	1.954
BLUSA MANGA LARGA SEÑORA	821	2.957	960	4.515	9.253
BLUSA MANGA CORTA SEÑORA	960	4.175	1.130	4.683	10.948
PANTALÓN INVIERNO SEÑORA	501	1.565	583	2.954	5.603
PANTALÓN VERANO SEÑORA	641	2.783	754	3.122	7.300
FALDA INVIERNO	92	371	115	361	939
FALDA VERANO	92	371	115	361	939
CORBATA CORTA	181	174	206	1.393	1.954
ZAPATO MOCASÍN SEÑORA	422	2.031	508	2.285	5.246
ZAPATO SALÓN SEÑORA	125	1.128	167	1.156	2.576

CANTIDADES ESTIMADAS 2026-2029*					
TIPO DE PRENDAS	TOTAL 2026	TOTAL 2027	TOTAL 2028	TOTAL 2029	TOTAL
ZAPATO MANOLETINA SEÑORA	52	302	62	311	727
PARKA UNISEX	3.881	949	983	826	6.639
CINTURÓN UNISEX	605	444	561	4.338	5.948
CUELLO POLAR UNISEX	444	3.957	1.125	987	6.513
PANTALÓN TÉRMICO SEÑORA	432	432	432	432	1.728
PANTALÓN TÉRMICO CABALLERO	422	422	422	422	1.688
ZAPATO TÉRMICO UNISEX	476	476	476	476	1.904
CAMISA ALGODÓN MANGA LARGA CABALLERO	49	49	49	49	196
CAMISA ALGODÓN MANGA CORTA CABALLERO	49	49	49	49	196
BLUSA ALGODÓN MANGA LARGA SEÑORA	41	41	41	41	164
BLUSA ALGODÓN MANGA CORTA SEÑORA	41	41	41	41	164
PANTALÓN ALGODÓN CABALLERO	66	66	66	66	264
PANTALÓN ALGODÓN SEÑORA	55	55	55	55	220
BOLSO TABLET	97	97	97	97	388
CAMISetas TÉRMICAS INTERIORES UNISEX	192	192	192	192	768
CALCETINES TÉRMICOS UNISEX	192	192	192	192	768
GUANTES TÁCTILES	182	1.773	342	240	2.537
TRAJE COMPLETO CHÓFER (AMERICANA Y PANTALÓN)	8	0	8	0	16
CAMISA CHÓFER	13	0	13	0	26
PANTALÓN CHÓFER	5	0	5	0	10
ABRIGO CHÓFER	0	0	2	0	2
CINTURÓN CHÓFER	2	0	2	0	4
CORBATA CHÓFER	2	0	2	0	4
REBECA PREMAMÁ	15	15	15	15	60
ABRIGO PREMAMÁ	8	8	8	8	32
BLUSÓN PREMAMÁ	30	30	30	30	120
PANTALÓN PREMAMÁ	30	30	30	30	120
ZAPATO SRC	150	0	0	0	150
POLO MANGA CORTA CABALLERO	50	0	0	0	50
POLO MANGA LARGA CABALLERO	50	0	0	0	50
POLO MANGA CORTA SEÑORA	50	0	0	0	50
POLO MANGA LARGA SEÑORA	50	0	0	0	50
PANTALÓN TÉCNICO VERANO CABALLERO	50	0	0	0	50
PANTALÓN TÉCNICO INVIERNO CABALLERO	50	0	0	0	50
PANTALÓN TÉCNICO VERANO SEÑORA	50	0	0	0	50
PANTALÓN TÉCNICO INVIERNO SEÑORA	50	0	0	0	50
SOFTSHELL	25	0	0	0	25

*Estas cantidades estimadas incluyen un stock de seguridad del 15%

Las prendas para suministrar, producidas y distribuidas bajo condiciones laboralmente dignas y medioambientalmente sostenibles, se ajustarán a las características especificadas en el “Manual técnico de vestuario de línea” facilitado como documento anexo a este Pliego.

Durante la vigencia del contrato, METRO podrá solicitar al Contratista a modo informativo, la indicación de cualquier otro valor o característica de las prendas suministradas (por ejemplo, el valor del CLO).

4. DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO

Antes de iniciar la fabricación, el adjudicatario deberá hacer coincidir el patronaje y las dimensiones/tallajes de sus prendas con las tablas de mediciones o con las prendas que METRO le facilite al efecto, con objeto de que adapten tanto el patronaje como el tallaje de las prendas a fabricar.

Las prendas suministradas deberán ajustarse a las tallas y patrones de las prendas actualmente utilizadas, garantizando que las nuevas prendas mantengan una similitud en cuanto a corte, ajuste y comodidad. No se admitirá la entrega de prendas que no se adapten adecuadamente al cuerpo del usuario o que resulten incómodas para su uso. El proveedor deberá asegurarse de que las prendas cumplan con estos requisitos de manera satisfactoria antes de su entrega.

Si el Contratista a lo largo de la vigencia del contrato, previa comunicación y autorización de METRO, cambia de proveedor de cualquier tipo de prenda, antes de comenzar el proceso de fabricación de las mismas comprobará exhaustivamente el tallaje de las prendas a fabricar así como el patronaje, debiéndose garantizar por el fabricante o por la entidad externa certificadora que estas nuevas prendas son iguales en sus dimensiones a las aprobadas inicialmente por METRO y no hay variación alguna en el patronaje.

Durante la vigencia del contrato, el Contratista se compromete a entregar a METRO al mismo tiempo que los realiza, copia de los pedidos que lleva a efecto a los subcontratistas, indicando los plazos de entrega de las prendas.

El suministro comprende la entrega de dotación en los domicilios de los agentes o en el almacén de METRO (situado en la C/ Néctar, 44, 28022, Madrid), según proceda, así como el suministro de prendas para stock de METRO.

METRO facilitará al Contratista la relación de prendas que forman parte del stock que tiene METRO en sus instalaciones y que deberán utilizarse, en caso de ser necesario y a criterio exclusivo de METRO, para la entrega a los agentes incluso si la entrega es domiciliaria. La recogida de prendas de las dependencias de METRO deberá llevarla a cabo el Contratista sin coste alguno para METRO.

Desde los almacenes de METRO también se distribuirán prendas al puesto de trabajo o al domicilio de los agentes, por parte de METRO.

4.1 INSPECCIONES Y PICKING

Metro se reserva el derecho de realizar todas las inspecciones que considere necesarias en los almacenes del Contratista.

De acuerdo con el plan de calidad previamente establecido por el Contratista y aprobado por METRO, durante la realización del picking se llevarán a efecto los controles de calidad en cuanto

a número y tipos de prendas, formación del paquete y dirección de entrega, de acuerdo con los datos facilitados previamente por METRO. El Contratista, antes del inicio de esta operación deberá comunicarlo a la Dirección Facultativa del Contrato por si se estima conveniente presenciar los controles de calidad que se llevan a cabo en esta operación.

Recibidas en las instalaciones del Contratista todas las prendas necesarias, se procederá a su clasificación (picking) con objeto de conformar la dotación a entregar de forma individualizada, de acuerdo con los ficheros entregados previamente por METRO. Antes de la realización del picking, el Contratista informará previamente a METRO por si se estima procedente comprobar, in situ, la operación y los controles de calidad establecidos por parte del Contratista.

El contratista deberá proveer las acciones necesarias para que se pueda visualizar la trayectoria del paquete desde el almacén donde se realiza el picking y se preparan los envíos, hasta la entrega en el domicilio del agente o en el almacén de METRO según proceda, tanto a título individual como el estado de situación de estos a nivel de conjunto.

Las prendas irán perfectamente dobladas y/o en colgador, en función de las características de cada una, y en bolsas o cajas individualizadas.

Cada grupo de prendas que forme un conjunto completo perteneciente a un mismo agente se presentará en una caja individual, perfectamente identificada con la siguiente información:

METRO DE MADRID, S.A.
DNE, APELLIDOS Y NOMBRE DEL AGENTE
DOMICILIO DE ENTREGA
Nº DE PRENDAS QUE INCLUYE

En cada caja o paquete deberá incluirse la documentación que METRO considere relevante para el agente (por ejemplo, recomendaciones para el mantenimiento de las prendas, medios habilitados para comunicar y atender incidencias, horarios de atención en los almacenes, etc.). METRO facilitará al Contratista dicha información en formato digital. En caso de que, por circunstancias excepcionales, la documentación deba ser proporcionada al Contratista en formato físico, será responsabilidad del Contratista desplazarse para recogerla en las instalaciones de METRO, asumiendo el Contratista los costes asociados a dicho desplazamiento.

METRO acordará con el Contratista el número de prendas que deberá hacer entrega en el almacén o dependencias de Metro para poder hacer frente a los posibles cambios de prendas/tallas que necesitaran los agentes. El Contratista deberá informar y mantener actualizado en todo el momento el stock en el almacén de METRO.

Finalizado el periodo de entregas personalizadas se llevará a efecto un inventario por parte del personal del Contratista de las prendas sobrantes de la fabricación, inventario que pasará directamente a formar parte del stock del Contratista y que podrá ser utilizado para peticiones futuras que hiciera METRO, bien para reforzar su stock bien para futuras entregas de dotación incluso en el ejercicio siguiente.

4.2 RECHAZOS

Los suministros rechazados se considerarán como no puestos a disposición de METRO, quedarán a disposición del Contratista, quien procederá a su retirada y posterior reposición sin coste adicional para METRO.



A modo enunciativo, no limitativo, podrán ser motivo de rechazo:

- Desviación del diseño, patrón, o tallajes exigidos.
- Defectos de fabricación, tales como costuras defectuosas, botones mal fijados o cremalleras no funcionales.
- Materiales no conformes a las especificaciones exigidas (composición, resistencia...)
- Prendas que no ofrezcan la comodidad y ajuste adecuado para su uso.
- Inexactitud en los colores o falta de uniformidad, con diferencias notables entre partidas de producción.
- Etiquetado o acabados defectuosos.
- No cumplimiento con las normativas y estándares aplicables.
- Daños debido a un mal embalaje o transporte.
- Prendas que lleguen sucias, con manchas visibles, o con mal olor que pueda deberse a un almacenamiento, transporte o manipulación inadecuados.
- Prendas que presenten signos de deterioro excesivo con poco uso o pocos ciclos de lavado, incluyendo, a modo de ejemplo: formación de pilling (bolitas en la superficie del tejido) que afecte significativamente la estética o funcionalidad de la prenda, desprendimiento del relleno en prendas acolchadas, desgaste anómalo, roturas o deformaciones que no correspondan a un uso adecuado o normal de la prenda, etc.

4.3 ENTREGAS AL PERSONAL DE METRO

Cada año se prevén dos entregas domiciliarias, una por semestre (preferiblemente abril y octubre) para entregar en los domicilios de los agentes aquellas prendas que por vencimiento corresponda renovar a cada uno de ellos. Además, se deberá atender la entrega domiciliaria de campañas especiales para reforzar algún tipo de prenda, hasta un máximo de dos campañas anuales de este tipo.

El plazo máximo para iniciar el envío domiciliario de prendas de dotación anual y campañas especiales será de 6 meses desde que se realice la petición al Contratista.

El plazo máximo de duración del envío domiciliario será de 4 semanas naturales desde el inicio del envío de la primera caja.

El colectivo para uniformar se estima en un máximo de 4.400 agentes¹.

Conformados los paquetes o cajas a distribuir, se procederá a su registro para que METRO pueda disponer de la información de todos y cada uno de los paquetes elaborados. A partir de ese momento, se procederá a realizar la entrega y distribución en los domicilios de cada uno de los agentes, quedando totalmente prohibido dejar los paquetes en lugares ajenos al domicilio del

¹ La cantidad de entregas es estimativa, dependiendo de la plantilla que exista en el momento y a qué agentes les corresponda renovar prendas cada año. Las fechas de vencimiento de las prendas varían en función del tipo de prenda, y cada año cada agente renueva solo lo que le corresponde.

agente facilitado por METRO, a no ser que venga especificado un lugar distinto por parte de METRO o por autorización expresa del agente interesado.

La entrega de las prendas que componen la dotación se llevará a cabo por personal del Contratista o personal subcontratado por el Contratista.

Se deberán seguir las siguientes directrices en cuanto a las entregas domiciliarias:

Se llevarán a efectos tanto en turno de **mañana** como en turno de **tarde** de acuerdo con la opción comunicada por METRO al Contratista para cada agente.

Si el transportista, una vez llegado al domicilio del agente para hacer la entrega de la dotación, éste no se encontrara en el mismo, deberá realizar un segundo intento de entrega. De no poderse hacer la entrega en el domicilio del agente, por ausencia o causa justificada, el transportista deberá dejar en el domicilio del agente (buzón para correspondencia) justificación de haber estado allí y/o informar telefónicamente al agente, y en el dispositivo de seguimiento de los envíos dejará constancia del día y hora en que se personó y la causa de no haber podido dejar las prendas, en ningún caso se entregarán las prendas en un domicilio o a persona distinta a la que figura en la orden de entrega, salvo autorización expresa del agente interesado. En el albarán de entrega siempre deberán figurar los datos de la persona que recoge el paquete (DNI, nombre y apellidos).

Si después de realizados los dos intentos no fuese posible la entrega de la dotación, el Contratista deberá hacerlo llegar al almacén de METRO que éste disponga en un plazo máximo de 7 días hábiles desde el segundo intento de entrega en el domicilio.

En la aplicación informática de seguimiento de las entregas se deberá recoger todos y cada uno de los estados en que se encuentre el proceso de entrega de un paquete determinado.

Como dato informativo, la entrega domiciliaria se distribuye en un estimado del 90% en la Comunidad de Madrid, y el resto (10%) en provincias (Guadalajara, Segovia, Toledo, Ávila, Cuenca, Vizcaya).

4.4 RECOGIDA Y DESTRUCCIÓN PRENDAS DETERIORADAS

El adjudicatario será responsable de la recogida y destrucción de las prendas deterioradas, ya sea por desgaste o desperfectos, que los agentes entreguen en los vestuarios de atención. El personal inplant encargado de la gestión del vestuario deberá identificar y recoger las prendas que, por su deterioro, deban ser desechadas como parte de su gestión diaria. El adjudicatario deberá garantizar la correcta destrucción de todas las prendas recogidas, asegurando el cumplimiento de las normativas ambientales y de seguridad aplicables.

La recogida de prendas deterioradas se realizará al menos con una frecuencia mensual. Se estima un volumen aproximado de 20 prendas semanales, aunque este dato es orientativo y puede variar.

Tras cada recogida y proceso de destrucción, el adjudicatario deberá proporcionar a METRO un certificado de destrucción que acredite la adecuada gestión de las prendas retiradas.

Todas las acciones necesarias para la recogida, transporte y destrucción de las prendas deterioradas, así como el material requerido para dichas tareas, serán asumidos íntegramente por el adjudicatario sin coste adicional para METRO.

4.5 ATENCIÓN AL CLIENTE

Desde la vigencia inicial del contrato y con objeto de poder atender las incidencias, cambios de tallas, o ingreso de nuevo personal de METRO, el Contratista estará obligado a la atención integral en el almacén de METRO puesto a su disposición.

La prestación del servicio se llevará a cabo por personal especializado del Contratista o personal subcontratado por el mismo según se indica:

La atención en el almacén de Metro será de lunes a viernes en horario de mañana/tarde (de 8:00 a 17:00 h) y un día por semana, a definir, en horario de tarde/noche (de 17:00 a 2:00 h). Para esta tarea de atención a los usuarios, se solicita:

- Una (1) persona de la empresa Contratista fija en turno de mañana/tarde. Y un apoyo a esta persona valorado en la oferta según una bolsa de horas de turno de mañana/tarde.
- Una bolsa de horas en turno de tarde/noche.

En la oferta se valorará el coste unitario de las horas en cada uno de los turnos para unas bolsas estimadas de 4.087,50 horas en turno de mañana/tarde para los 3 años, y 1.248 horas en turno de tarde/noche para los 3 años.

Será obligación de METRO confirmar al Contratista las necesidades de recursos para cada semana, marcadas para jornadas completas, con al menos una semana de antelación. Los máximos a solicitar por parte de METRO serán: tres (3) recursos adicionales al recurso fijo de mañana/tarde, y dos (2) recursos totales en turno de tarde/noche.

El personal del Contratista o subcontratado por el mismo atenderá directamente a los agentes de METRO sobre todas aquellas necesidades que éstos hayan podido detectar (como un mal tallaje industrial, defectos de fábricas, cambios o entrega de prendas, etc.).

Se encargará de la toma de medidas y tallaje para personal nuevo, así como de la gestión de trabajos de compostura y ajustes en las prendas. Llevará el registro y seguimiento de todas las operaciones que se realicen en el almacén, debiendo emitir informes de gestión diaria sobre el contrato con los datos que METRO le requiera como, por ejemplo, a modo ilustrativo no limitativo: número de citas y/o agentes atendidos, número y motivo de las incidencias atendidas y/o pendientes de atender, número de prendas entregadas, datos de envíos domiciliarios o al puesto de trabajo...Estos informes podrán incluir valores numéricos y estadísticos, y se adaptarán al formato requerido por METRO (preferiblemente Word o Excel).

El personal del Contratista o personal subcontratado por el Contratista no podrá hacer entrega o cambio alguno de ninguna prenda, sin la autorización expresa de METRO.

Si fuera necesario realizar entregas y recogidas de prendas de los agentes en los domicilios o en los puestos de trabajo, así como traslado de mercancía entre distintas dependencias o almacenes de METRO, siempre dentro de la Comunidad de Madrid, se realizarán por parte de METRO..

En el horario de atención en el almacén de Metro siempre deberá permanecer al menos una persona atendiendo, salvo indicación en contra por parte de Metro.

El contratista designará un interlocutor con METRO para realizar el seguimiento de la ejecución de la prestación durante la vigencia del contrato.

Este interlocutor mantendrá informado vía correo electrónico o medio al que se llegue mediante acuerdo, al responsable del contrato designado por METRO o a la persona en quien delegue.

Cualquier reclamación e incidencia que hubiese durante la ejecución de la prestación contratada deberá ser comunicada a METRO inmediatamente, con el fin de dar solución al problema y permitir la mejora de la prestación.

4.6 COMPOSTURAS

El Contratista se compromete a realizar las composturas necesarias, en sastrería o taller homologado para este servicio, suyo o subcontratado, de las prendas que a demanda de los agentes necesitaran como pueden ser: pequeñas composturas (costura de botones, cremalleras y velcros, coger bajos de faldas o pantalones y acortar o alargar mangas de las americanas, arreglos de bolsillos, tanto de camisas como de pantalones) debiendo establecer un plazo no mayor a 15 días hábiles para disponer de la prenda arreglada en el almacén de Metro.

En ningún caso se acometerán trabajos de compostura que pudieran suponer la pérdida de las certificaciones que para cada prenda se exigen en el “Manual técnico de vestuario de línea” facilitado como documento anexo a este Pliego.

4.7 CONFECCIÓN PRENDAS POR TALLAJE ESPECIAL O ENTREGA PRENDAS ESPECIALES

A los agentes hasta ahora considerados dentro del grupo de “**Tallas Especiales**” analizadas por el contratista las medidas antropométricas, comprobará si las medidas tomadas están dentro del patronaje normalizado, de lo contrario, Metro podrá solicitar la fabricación obligada de las distintas prendas o calzado de tallaje especial hasta un máximo del 2% de los agentes de la plantilla por cada año, sin coste adicional para Metro; igualmente el Contratista se compromete a confeccionar o entregar las prendas denominadas como **Dotación Premamá**.

También se podrá solicitar prendas que cumpliendo con las mismas características técnicas que las especificadas en este pliego, presenten pequeñas variaciones como dotaciones sin identidad corporativa (logo), variaciones en el estampado (corbatas o camisas lisas) o modificaciones en el RAL de las prendas.

5. GARANTÍA DEL SUMINISTRO

Con objeto de obtener el servicio deseado y garantizar el suministro de prendas a los agentes, el Contratista deberá disponer de un stock de prendas que no podrá ser inferior al 15%, acordándose con Metro la distribución de dicho stock por tipo de prenda. Dichas prendas quedarán custodiadas en el almacén del Contratista sin coste alguno para Metro.

El plazo máximo de entrega de las prendas será de 3 meses desde que se realice la petición al Contratista, de cualquier prenda y cantidad contemplada en este Pliego, para atender necesidades de como máximo 300 agentes. Este plazo incluye fabricación y transporte de las prendas hasta el almacén del Contratista.

El plazo máximo de entrega de las prendas será de 6 meses desde que se realice la petición al Contratista, de cualquier prenda y cantidad contemplada en este Pliego, para atender necesidades de más de 300 agentes. Este plazo incluye fabricación y transporte de las prendas hasta el almacén del contratista.

El plazo máximo para iniciar el envío a domicilio de las prendas ya fabricadas y en el almacén de Contratista será de 1 semana desde que se realice la petición al Contratista con el listado nominativo de agentes y prendas a entregar, así como las direcciones de entrega y datos de contacto. El adjudicatario deberá garantizar que el reparto de las cajas mediante envío domiciliario se complete en un plazo máximo de cuatro semanas a partir del inicio del envío de la primera caja.

6. CONTROL INFORMATIZADO DE LAS ENTREGAS

La ejecución de un suministro a domicilio y en el almacén de METRO a un importante número de agentes, requiere un control exhaustivo de las existencias y características de todas y cada una de las prendas que dispone el Contratista desde la entrada de las mismas en sus almacenes, existencias que lógicamente debe conocer METRO a tiempo real, puesto que es METRO, en función de dichas existencias, el que determina junto con el Contratista, la necesidad de fabricación de los distintos tipos de prendas personalizadas.

METRO estima que el control y la gestión de los suministros objeto de esta licitación es la parte más importante del mismo, por lo que se exige al contratista una “Plataforma Informática” y en el momento de inicio del contrato presentar una descripción de la misma indicando como va a llevarlo a efecto, debiendo describir las características de las aplicaciones y medios informáticos que utilizarán. A título meramente ilustrativo y no limitativo, se recoge a continuación las necesidades mínimas de METRO:

CONTROL DE LA GESTIÓN DE STOCK EN LOS DISTINTOS ALMACENES.

El contratista pondrá a disposición de METRO una aplicación Informática de gestión de stocks para el control de las existencias en sus almacenes.

Para todas y cada una de las referencias, el Responsable del Contrato de METRO, o persona en quien delegue, podrá acceder a visualizar la aplicación informática puesta a disposición de METRO, cuya actualización de datos disponibles en la misma deberá ser de manera automática.

METRO podrá además solicitar informes de actualización de stock (inventario) tanto de las prendas que se encuentre en el almacén del Contratista como en los almacenes de METRO. Estos informes deberán ser entregados en un plazo máximo de 7 días naturales desde la petición por parte de METRO.

CONTROL DE SEGUIMIENTO DE ENVÍOS DE LAS ENTREGAS TANTO EN DOMICILIO COMO EN EL ALMACÉN DE METRO.

El Contratista pondrá a disposición de METRO una aplicación informática en la que cada agente pueda conocer la situación real del estado de entrega de la mercancía, así como la visualización en la misma del albarán escaneado. Dicho albarán escaneado podrá ser visualizado en la mencionada aplicación como máximo seis días laborables desde la entrega al interesado de la mercancía.

El Contratista deberá entregar Informes de actualización de datos de los envíos domiciliarios en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la petición de METRO.

Dicha aplicación requiere que se pueda realizar una búsqueda de envíos día a día, una vez haya transcurrido como máximo un día laborable desde la fecha de entrega para un periodo determinado, poder obtener un listado detallado de cada uno de los envíos, comprobación del

estado real del envío (primera o segunda entrega), y visualización del albarán escaneado de aquellos envíos que han sido entregados a partir del sexto día.

El seguimiento debe abarcar una vez se ha formalizado el paquete en el picking en los Almacenes del Contratista, entrega al transportista, así como la identificación de todas y cada uno de los intentos de entrega e incluso de la devolución a los almacenes de METRO por no poder realizar la entrega.

7. ALMACENAJE Y ENTREGA

El Contratista dispondrá, sin límite de tiempo y dentro de la vigencia del Contrato, de un almacén para el depósito de las distintas prendas que forman parte del stock de seguridad.

La entrega o traslado de prendas desde el almacén del Contratista al almacén de METRO, se realizará sin cargo alguno para METRO, comprometiéndose el Contratista a reponer las prendas necesarias en un máximo de **3 días hábiles** desde que se realice la petición al Contratista, independientemente del tipo de prendas y cantidad. Previamente al traslado de la mercancía el Contratista deberá enviar el albarán en formato digital con el desglose exacto del contenido de cada uno de los palets que se reciban en los almacenes de Metro. Así mismo, cuando se efectúe la entrega cada palet irá acompañado con el albarán en soporte papel.

La mercancía suministrada en los almacenes de METRO deberá entregarse paletizada en palets de tipo europeo, debidamente retractilados o flejados para garantizar su estabilidad durante el transporte y almacenamiento.

8. GARANTÍA DE CALIDAD

El Contratista se compromete a garantizar la calidad de las prendas objeto del suministro y durante el tiempo que dure el mismo; en el caso que METRO decida efectuar inspecciones, éstas se centrarán fundamentalmente en los siguientes requisitos:

Del tejido: Que estarán de acuerdo con lo especificado en este Pliego de Prescripciones Técnicas, en su caso, del tejido seleccionado.

De la Confección: Que estarán de acuerdo con el “EXTRACT, ABC MILITARY STANDARD 105 E (ISO 2859-1 o equivalente)”, tanto del tamaño de la muestra como de los parámetros de calificación (*Todas las prescripciones y especificaciones técnicas que se formulen en el presente pliego por referencia a cualesquiera de las tipologías normativas recogidas por el artículo 60.3 b) de la Directiva 2014/25/UE, de 26 de febrero, sobre Contratación Pública, habrán de entenderse hechas también a sus equivalentes, correspondiendo al licitador acreditar dicha equivalencia en la forma establecida en el artículo 60.5 de la mencionada Directiva*).

De las fornituras: que estarán de acuerdo con lo especificado en las fichas técnicas de cada prenda (botones, cremalleras, entretelas, hilos, apliques, cordones, costuras, etc.).

Etiquetado de las prendas: Todas las prendas sin excepción llevarán una etiqueta en la cual figure el año de fabricación, composición del tejido e instrucciones de conservación de la prenda.

El etiquetado de las prendas superiores se llevará a efecto en el interior de estas. En dicha etiqueta figurará además de la composición del tejido las instrucciones de conservación de la prenda. La etiqueta del tallaje será de tamaño adecuado y se dispondrá en el sitio adecuado para facilitar la localización de la talla en la prenda.

8.1 PLAN Y CONTROL DE CALIDAD

METRO podrá solicitar al Contratista información relativa al aseguramiento de la calidad de la fabricación de las prendas, con el fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de imagen y de calidad, y de la prestación de los servicios objeto del contrato, información que deberá ser facilitada por el Contratista en un plazo máximo de 15 días naturales tras la petición.

El Contratista deberá disponer de un Plan de Calidad que contemple la supervisión de la calidad de todos y cada uno de los distintos suministros y servicios que preste (plan de calidad de la fabricación, plan de calidad de la recepción de mercancías, picking, de las entregas, plan de calidad de las entregas, etc.), a modo ilustrativo, no limitativo, deberá describir de forma clara y concreta, al menos los siguientes puntos:

- Indicación de las herramientas que utilizarán para el control de la calidad de la fabricación de las distintas prendas con indicación clara de los métodos y análisis de los resultados que se seguirán en cada una de ellas.
- Indicación de los controles que tienen previsto realizar con indicación del plan de inspecciones en la recepción y entrega de la mercancía, con indicación del personal que las realizará.
- Indicación del servicio de control de calidad externo, (si lo tienen previsto implantar), y su metodología básica. En este caso, indicar los datos identificativos de la empresa elegida.
 - Razón Social.
 - Documento de compromiso entre el contratista y dicha Empresa de que ésta última, se compromete a inspeccionar todo el proceso de fabricación y entrega de las prendas.
- Referencia al plan de responsabilidad social corporativa, si lo tuvieren implantado.
- Cualquier otro método de control de calidad que tengan previsto implantar para la supervisión de la calidad de los suministros y servicios prestados a METRO.

Durante todo el periodo de aprovisionamiento del tejido, confección y distribución de las prendas el Contratista notificará a METRO con la antelación suficiente, cualquier posible incidencia, poniendo al alcance de METRO todos los medios necesarios que permitan la inspección, control y seguimiento de la fabricación o de los procesos de entrega.

Durante el proceso de fabricación de todas y cada una de las prendas que forman parte de este suministro; METRO podrá solicitar puntualmente los registros e informes de calidad, resultado de los controles realizados, debiendo el contratista facilitar a METRO esta documentación en un plazo de 10 días hábiles tras la petición.

9. SISTEMA INTEGRAL LOGÍSTICO

9.1 NOTIFICACIÓN DE ENTRADA Y SALIDAS DE MERCANCÍAS

El Contratista facilitará a METRO todas las variaciones habidas en los distintos almacenes del Contratista o almacén de METRO puesto a disposición del Contratista.

A) ENTRADA DE MERCANCÍAS:

Número, talla y tipo de prenda que entran en los Almacenes del Contratista o almacén de METRO puesto a disposición del Contratista.

B) SALIDA DE MERCANCÍAS:

La entrega o cambio de cualquier tipo de prenda, complemento o dotación completa que se lleva a cabo en las Dependencias de METRO.

En cualquier caso, e independientemente de los lugares donde se realice las entregas de las prendas, el agente interesado que las recibe, deberá firmar el Recibí en el albarán que para tal efecto se haya expendido y en el que constará el número, talla y tipo de prenda que se le ha entregado.

Dicho albarán deberá ser escaneado e introducido en la aplicación informática para el control de entrega y de existencias. Todos los albaranes no recibidos por METRO no serán contabilizados a efectos de facturación.

9.2 ALMACENES DE METRO

Estas instalaciones durante el transcurso del contrato deberán ser respetadas por el personal del Contratista o personal subcontratado por el Contratista; si se produjese cualquier daño, pérdida o incidencia en las instalaciones de METRO, el personal del Contratista o personal subcontratado por el Contratista, deberá informar inmediatamente a METRO, con el fin de poner los medios adecuados para la resolución del incidente y establecer las responsabilidades oportunas en base a los daños que se le hubieran causado a cada parte.

Todas aquellas modificaciones que considere el Contratista que necesita para la correcta ejecución del contrato, serán a cuenta de éste previa aprobación por parte de METRO.

9.3 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

El Contratista deberá asegurar la correcta recepción, manipulación y almacenamiento de las prendas.

Toda la mercancía será almacenada reuniendo las condiciones necesarias para asegurar un acceso fácil, correcta manipulación, buena conservación y localización, así como para evitar daños o deterioros.

Todas las prendas se conservarán y entregarán perfectamente dobladas o colgadas según sus características, asegurando su conservación y buen estado a la hora de entregarse a los agentes.

METRO podrá hacer una inspección sobre el material custodiado en los almacenes del Contratista, para asegurar el estado de mantenimiento de las prendas.

El Contratista será responsable de aportar todos los medios necesarios para garantizar el adecuado embalaje y envío de las prendas objeto del contrato. Estos medios incluirán, entre otros, bolsas, material para el flejado de palets, cajas de cartón y cualquier otro material que sea necesario para el transporte y entrega de las prendas, independientemente de si el envío se realiza desde los almacenes del Contratista o desde los almacenes de METRO.

El embalaje deberá garantizar la protección de las prendas durante el transporte, asegurando su recepción en perfectas condiciones.

9.4 RECURSOS HUMANOS

El Contratista deberá garantizar la provisión, adecuación y cualificación del personal necesario para asegurar la correcta ejecución del contrato (gestión del almacén, inventario, utilización de aplicaciones específicas de Metro, etc.).

El Contratista, ante cualquier situación que se produzca, sea baja médica, tiempo de vacaciones, etc., sustituirá al personal designado en un principio, con el fin de la no paralización del servicio prestado.

9.5 RECURSOS TÉCNICOS

METRO dotará para la actividad relacionada con el suministro de las prendas al Contratista de todos los recursos básicos (PC e impresora, Teléfono fijo (línea interna/externa) necesarios para el desarrollo y el mantenimiento de los procesos a ejecutar.

METRO, conservará en cualquier circunstancia el derecho de propiedad sobre los equipos o medios técnicos entregados al Contratista, excepto aquellos que este último y previa autorización de METRO, bajo su necesidad de mejora para la prestación de servicio, instalara en el almacén de METRO; los gastos de estas modificaciones serán a cuenta del Contratista previa aprobación por parte de METRO.

9.6 CUSTODIA Y CONSERVACIÓN

El Contratista será responsable de la custodia y conservación de los equipos o medios desde la recogida en las Dependencias de METRO, hasta completar el servicio a satisfacción de este, en cuyo momento deberá devolver a METRO, los que le fueron entregados, no pudiendo alegar bajo ningún concepto pérdida, rotura o deterioro de estos.

De producirse la rotura o deterioro de los equipos o medios entregados, el Contratista habrá de abonar a METRO, el coste de su reparación, de ser esta posible, o el de su sustitución por un equipo o medio nuevo, en caso contrario. El Contratista vendrá obligado a, si como consecuencia de los daños realizados a los citados medios o pérdidas de estos, reponerlo a METRO en un valor equivalente a su reposición a nuevo.

Asimismo, el Contratista, al manipular los equipos o medios que le suministre METRO, se ajustará a las prescripciones que contengan las correspondientes especificaciones y normativa técnica, así como los documentos contractuales que se enumeren en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

10. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Al inicio del contrato, el Contratista deberá entregar la siguiente documentación:

- Cronograma y plan de acción, desde la comunicación por METRO del suministro hasta la finalización de la entrega inicial del pedido personalizado a cada agente que METRO determine, detallando procedimientos logísticos, cumplimiento de plazos, recepción de mercancías, picking, controles de calidad del picking, planificación de entregas, control de entregas por los transportistas y comunicación de datos durante el proceso a Metro.

Además, el Contratista deberá aportar las muestras que METRO requiera con la finalidad de realizar una comprobación y validación previa a la fabricación de todas las prendas para ajustar los tallajes y acabados de las prendas. Junto con las muestras se facilitará una ficha en la que se describa las características técnicas de las mismas.