



**Área de Marca**  
Servicio de Marketing

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS  
PARA LA CESIÓN TEMPORAL DE ESPACIOS PARA LA  
INSTALACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE MÁQUINAS  
AUTOMATICAS DE FOTOGRAFÍA EN LA RED  
DE METRO DE MADRID S.A.**

**Mayo de 2023**



Metro de Madrid

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>OBJETO DEL CONCURSO .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>CONCEPTO DE NEGOCIO .....</b>	<b>4</b>
3.1	Número de máquinas a instalar y ubicaciones.....	5
3.2	Plazo de instalación y retirada .....	5
3.3	Terminales de venta .....	6
3.4	Agrupaciones de máquinas.....	7
3.5	Servicio de atención al cliente .....	7
<b>4</b>	<b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.....</b>	<b>8</b>
4.1	Ficha técnica .....	8
4.2	Funcionamiento .....	8
4.3	Seguridad .....	8
4.4	Instalaciones en METRO .....	9
4.4.1.	Instalación de la red de datos .....	9
4.4.2.	Instalación eléctrica .....	10
4.4.3.	Cableado .....	11
4.5.	Instalación y emplazamientos.....	12
<b>5.</b>	<b>OTRAS CONDICIONES.....</b>	<b>13</b>
5.1.	Condiciones básicas de la explotación del servicio de máquinas .....	13
5.2.	Publicidad.....	14
5.3.	Planes de actuación.....	15
5.3.1.	Plan comercial .....	15
5.3.2.	Plan de limpieza y mantenimiento .....	16
5.3.3.	Gestión de incidencias detectadas por METRO .....	16
5.3.4.	Plan de inversiones .....	17



5.3.5. Plan de medios humanos y materiales .....	17
<b>5.4. Disponibilidad de instalaciones .....</b>	<b>17</b>
<b>5.5. Otras obligaciones .....</b>	<b>17</b>
5.5.1. Obligaciones del cesionario .....	18
5.5.2. Obligaciones de METRO.....	18
<b>6 ANEXO I. LISTADO DE UBICACIONES.....</b>	<b>19</b>



## **1 OBJETO DEL CONCURSO**

El objeto del presente documento, es establecer las condiciones técnicas para la adjudicación y ejecución del contrato, para la cesión temporal de espacios para la instalación y explotación de máquinas automáticas de fotografía (en adelante máquinas) en las estaciones de la red de Metro de Madrid, S.A., en adelante METRO.

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

## **2 SEGUIMIENTO DEL CONTRATO**

Cada máquina instalada contará con un sistema de telemetría instalado, al que METRO ha de tener acceso. Este sistema de control debe estar operativo en un plazo máximo de un mes, una vez se haya concluido la instalación final de todas las máquinas y requiere como mínimo de una actualización semanal.

Además de este sistema de telemetría, el Cesionario deberá enviar a METRO con periodicidad mensual la siguiente información:

- Informe mensual de ventas de cada una de las máquinas.
- Inventario mensual, actualizado, identificando la localización del conjunto de máquinas.

Así mismo, el Cesionario deberá presentar a METRO, a lo largo de cada mes de enero de vigencia del contrato su política de producto y de precios y otros aspectos de su política comercial que estarán vigentes en el ejercicio correspondiente para su aprobación.

Con independencia de toda la información que el Cesionario presente a METRO éste podrá efectuar por sí mismo o por terceros designados a tal efecto, las auditorías que considere oportunas sobre la actividad objeto del contrato.

METRO podrá solicitar al Cesionario, en el momento que considere oportuno, cualquier tipo de información relativa al contrato.

## **3 CONCEPTO DE NEGOCIO**

Los productos a comercializar en las máquinas incluirán necesariamente servicios relacionados con la fotografía.

El concursante podrá incluir una propuesta de productos a comercializar tales



como servicio de foto carnet, impresión de fotografías de dispositivos móviles e internet, impresión de tarjetas de visita, revelado digital u otros productos y servicios susceptibles de comercializarse en este canal.

La propuesta de productos deberá ser validada previamente por METRO.

El concursante deberá concretar las propuestas del producto para cada una de las tipologías de máquinas planteadas.

La empresa cesionaria, de acuerdo con la propia evolución del mercado (nuevas necesidades de los clientes, existencia de nuevos productos, etc.) podrá modificar su oferta de productos poniéndolo en previo conocimiento de METRO. Estas modificaciones deberán ser aprobadas por METRO.

### **3.1 Número de máquinas a instalar y ubicaciones**

El número de máquinas a ofertar estará comprendido entre un mínimo de 30 máquinas y un máximo de 40.

Las ubicaciones posibles de las máquinas se seleccionarán entre las incluidas en el Anexo I del pliego técnico.

Las ubicaciones concretas de las máquinas en dichas estaciones y zonas y la posibilidad de traslado de ubicación de las máquinas 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.

Todas las posibles propuestas de nuevas instalaciones o reubicaciones, durante la vigencia del contrato, deberán ser aprobadas previamente por parte de METRO.

### **3.2 Plazo de instalación y retirada**

El plazo máximo de puesta en funcionamiento de las máquinas será de 4 meses.

El CESIONARIO deberá presentar a la firma del contrato un cronograma con el plan de instalación de las máquinas.



En caso de ser necesario, el Cesionario deberá trasladar elementos de las estaciones para habilitar los espacios para la instalación de máquinas, 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.

Las máquinas deberán ser apagadas a la fecha de finalización del contrato.

El plazo máximo de retirada de la totalidad de las máquinas e instalaciones eléctricas será de 2 meses desde la fecha de finalización del contrato, siendo necesaria la presentación de un certificado que acredite la retirada de las acometidas eléctricas según la normativa vigente.

Si el Cesionario no apagase o no retirase las máquinas y sus instalaciones eléctricas en los plazos indicados, METRO podrá mediante sus propios medios, apagar y realizar la retirada de las máquinas e instalaciones eléctricas, repercutiendo el coste de dichos trabajos al Cesionario.

Las máquinas serán depositadas en un almacén que METRO comunicará al Cesionario que tendrá un plazo máximo de un mes para retirarlas. Será condición indispensable para la retirada haber abonado a METRO los costes asumidos. En caso de que el Cesionario no retire las máquinas en dicho plazo las máquinas pasarán a ser propiedad de METRO.

### **3.3 Terminales de venta**

Las máquinas deberán contar como mínimo con los sistemas de pago mediante tarjeta bancaria y pago en efectivo.

Los concursantes deberán incluir la ficha técnica y las características de cada tipología de máquina propuesta.

La instalación de máquinas está regulada por la Orden de Usos Asociados de la Consejería de Transportes, Vivienda e Infraestructuras de 14 de marzo de 2016, publicada en el BOCM de 21 de marzo, por la que se determinan los requisitos constructivos necesarios para la implantación de los usos asociados autorizados en la red ferroviaria de METRO y sus espacios anexos.

Los principales requerimientos para máquinas de fotografía, objeto de este pliego son los siguientes:

- El área total proyectada del total de la máquina debe ser como máximo 1 m<sup>2</sup>.



- La altura de la máquina debe ser como máximo de 2 m.
- La potencia eléctrica de la máquina no podrá ser superior a 4 kws.
- La envolvente de la máquina estará cerrada por elementos permanentes que encierran objetos de consumo y maquinaria.

Las máquinas de fotografía, deberán optar por instalar alguna de las dos alternativas siguientes, en la zona donde se sienta el cliente de la máquina:

- Poner una puerta de vidrio laminado con muelle de auto-cierre (podría estar oscurecida en su parte superior para proporcionar intimidad).
- Este conjunto de prescripciones:
  - o La cortina satisface ser clase 1 según UNE – EN 13773:2003 o equivalente.
  - o El asiento es no combustible (por ejemplo, metálico).

Asimismo, para este tipo de terminales de fotografía, si hay elementos plásticos pegados a la pared interior del espacio reservado para el asiento o en el exterior de la máquina, estos deben tener un espesor no superior a 1 mm, no ocupar más del 50% de la pared vertical en la que se aplican y haber pasado un ensayo de reacción al fuego según UNE – EN 13501-1 o equivalente que certifique que son de clase B-s1d0 o más favorable.

### **3.4 Agrupaciones de máquinas**

Las máquinas de fotografía se instalarán de forma individual y en caso de agruparse con otros elementos comerciales ya existentes (máquinas de vending, cajeros...), lo hará en agrupaciones que no superen los 5m<sup>2</sup> como máximo.

### **3.5 Servicio de atención al cliente**

El servicio que en su conjunto se ofrece a los usuarios de METRO, deberá estar dotado de un servicio de atención al cliente que, de una forma fácil y accesible, pueda responder con eficiencia a los posibles problemas, sugerencias o necesidades que el uso del mismo pueda generar. Este servicio deberá estar disponible al menos durante el horario de servicio de METRO de 6:00 a 2:00 h horas.



La forma de acceder al servicio de atención al cliente, deberá aparecer de forma clara y visible en las propias máquinas con un teléfono de atención gratuito para el cliente.

## 4 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

### 4.1 Ficha técnica

La oferta técnica habrá de incluir una ficha técnica de cada tipo de máquina a instalar, incluyendo sus medidas, peso, consumos eléctricos, protecciones eléctricas, tipo de anclaje a suelo y cualquier característica que suponga una descripción técnica de la máquina.

### 4.2 Funcionamiento

El concursante deberá definir en su oferta técnica las prestaciones de las máquinas en cuanto a su vertiente funcional (codificación de los productos, display, monedero, manera de recogida del producto, tiempo medio por operación, etc.). Con el objeto de ofrecer un servicio de la mejor calidad. El funcionamiento de las máquinas tendrá que ser sencillo, claro, práctico y rápido.

### 4.3 Seguridad

Las máquinas que se ubiquen en la red de METRO deberán disponer de un conjunto de prestaciones con respecto al ámbito de la seguridad y la resistencia de los propios equipos y que habrán de concretarse dentro del siguiente contexto:

- Visualización: todas las máquinas y amueblamientos deberán llevar en su perímetro una banda fotoluminiscente que sirva de guía en caso de evacuación.
- Vandalismo: Las máquinas deberán disponer de un conjunto de prestaciones que las hagan blindadas, tanto con respecto a la resistencia de los materiales ante posibles agresiones como de sistemas antirrobo. Las máquinas deberán anclarse al suelo de tal manera que se evite el desplazamiento de las mismas. No serán admisibles sistemas de cerramiento antivandálico externos a la máquina.
- Graffiti: Asimismo, las máquinas tendrán que disponer de medidas que hagan posible la rápida limpieza de las pintadas y de los graffiti que se pudieran producir. El concursante deberá proponer, explicar técnicamente





y acreditar en su oferta las medidas concretas y las actuaciones que, en los ámbitos anteriormente explicados, se llevarán a término.

- Diseño: El diseño de las mismas será tal, que no permitirá depositar ningún tipo de objeto sobre ellas.

## 4.4 Instalaciones en METRO

### 4.4.1. Instalación de la red de datos

El cesionario deberá actualizar con periodicidad semanal los sistemas de telemetría instalados en cada máquina, se exige al menos una actualización semanal.

Si se requiere, la conexión de datos de las máquinas podrá hacerse mediante terminales de lectura propios, de forma inalámbrica, vía redes 3G, 4G o mediante redes fijas a través de un contrato de suministro del cesionario con operadores externos.

Aunque actualmente existe cobertura 3G y 4G en todas las estaciones de METRO, pudiera suceder que en alguna de las ubicaciones definidas esta cobertura no fuera la suficiente, por lo que el cesionario será el responsable de seleccionar en cada estación el modelo de comunicación que necesite y adecuar sus instalaciones para dotarlas de la fiabilidad requerida, no siendo responsable METRO de cualquier problema o incidencia que se tenga en dichas comunicaciones.

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

En caso de necesitar desplegar algún tipo de instalación de comunicaciones fuera de la propia máquina, esta deberá ser previamente validada y aprobada por METRO.

En caso de necesitar una acometida externa de un operador (ADSL, FTH etc), ésta se realizará en el punto que METRO determine.

El nuevo cableado se tenderá por las canalizaciones existentes en los emplazamientos de METRO (falso suelo, canaleta vertical, canaleta perimetral de estación), evitando ocupar en las canaletas perimetrales aquellas canalizaciones destinadas a cables de alimentación. En caso de que no existan dichas canalizaciones, se instalará tubo de PVC o tubo de acero como canalización.



En caso de ser necesaria la instalación de antenas externas para garantizar la cobertura 3G, estas deberán ser discretas y estarán ubicadas en zonas no accesibles por el público, previa autorización de METRO, para evitar su vandalización.

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

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

Las instalaciones realizadas serán retiradas a la finalización del contrato dejando las mismas en su estado original.

#### **4.4.2. Instalación eléctrica**

Las máquinas se conectarán al circuito eléctrico comercial existente en cada estación. Previamente a realizar los trabajos de conexión, el cesionario deberá presentar una memoria técnica de diseño que contemple todos los alcances eléctricos afectados por la instalación de las máquinas para su validación por parte de METRO.

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 la máquina o conjunto de máquinas, según las normas establecidas por METRO, así como la instalación de toma de tierra, en caso de que no existiera toma de tierra disponible.

Se tendrán que realizar las memorias técnicas de diseño que contemplen todos los alcances eléctricos afectados por la instalación de las máquinas para su validación por parte de METRO. Adicionalmente se acreditará la verificación y cumplimiento de los requerimientos de un organismo de control autorizado.

Cada máquina o conjunto de máquinas incorporarán 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 máquina a fin de evitar interferencias en el funcionamiento de unas sobre otras, las derivaciones hasta las cajas se realizarán con la misma sección de cable de la línea de alimentación.



El concursante tendrá que explicar en su oferta las características técnicas de las máquinas que proponga con respecto a la potencia eléctrica que requieran para su óptimo funcionamiento y su nivel de consumo eléctrico.

El consumo eléctrico de las máquinas 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 los gastos inherentes a los mismos (tasas, inspecciones, legalizaciones, etc.).

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.

#### **4.4.3. 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.

#### **4.5. Instalación y emplazamientos**

El Cesionario llevará a cabo (con medios propios o contratados) las tareas de instalación, traslado o retirada de las máquinas 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 listado de posibles ubicaciones de las máquinas, aparecen relacionadas en el Anexo I de este documento.

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 máquinas instaladas hasta un máximo del 15% del número de máquinas ofertadas.



- Se podrá disminuir el número de máquinas instaladas hasta un máximo del 15% dejando instaladas un mínimo de 30. En este caso, el Cesionario deberá seguir abonando el canon mensual por la totalidad de los espacios ofertados.

El Cesionario deberá presentar a la firma del contrato un cronograma con el plan de instalación de las máquinas.

En caso de ser necesario, el Cesionario deberá trasladar elementos de las estaciones para habilitar los espacios para la instalación de máquinas, 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.

METRO pondrá a disposición del Cesionario, los emplazamientos donde se instalarán las máquinas, con el solado y el revestimiento de paredes terminados. En caso de tener que realizar cualquier tipo de adaptación o remodelación de la ubicación, ésta correrá por cuenta del Cesionario.

Del mismo modo, previamente a la puesta en servicio, METRO deberá aprobar el sistema de anclaje propuesto, así como la instalación general de la máquina.

Una vez se retiren las máquinas, el Cesionario devolverá en el mismo estado la ubicación a METRO.

## **5. OTRAS CONDICIONES**

### **5.1. Condiciones básicas de la explotación del servicio de máquinas**

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

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 por cualquier causa (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, etc. el cierre del servicio por causa de huelga o fuerza mayor.

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

METRO notificará al cesionario, con al menos siete (7) días de antelación, cualquier baja temporal o definitiva de una máquina.

#### Incidencias imputables a METRO.

De producirse averías o incidencias en la red de METRO que afecten al normal funcionamiento de las máquinas, durante un periodo superior a siete (7) días naturales, METRO dejará de percibir la parte proporcional por cada día de baja el canon mensual establecido por 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 las máquinas 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 la propia máquina y en los espacios y/o lugares de METRO donde se hubieran ubicado las máquinas 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 de las máquinas, que deberá ser autorizada previamente por METRO, será responsabilidad del cesionario que los espacios o lugares en los que se habían ubicado las máquinas 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.

## **5.2. Publicidad**

Las máquinas instaladas por el cesionario como el amueblamiento de las mismas, deberán ser nuevos. Cualquier cambio o proyecto que el cesionario pretenda llevar a cabo en el amueblamiento o aspecto de las máquinas, deberá



ser sometido a la previa aprobación de METRO, sin cuyo consentimiento expreso no podrán ser objeto de modificación alguna.

El cesionario podrá utilizar el contorno exterior de las máquinas, 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 consumo de productos que se comercialicen en el interior de las máquinas, y siempre bajo autorización expresa de METRO.

### **5.3. Planes de actuación**

Con el objeto de conocer en profundidad las políticas de actuación que la empresa concursante 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:

#### **5.3.1. Plan comercial**

El Plan de Actuación comercial deberá detallar las acciones que el concursante pretende desarrollar y que configuren su política comercial en cuanto a la gestión del parque de máquinas incluyendo, entre otros, los siguientes aspectos:

- Previsión de ventas estimadas con indicación de la facturación neta prevista por las anualidades de vigencia del contrato.
- Política de precios.
- Política de comunicación.
- Herramientas de gestión a utilizar para un análisis detallado de las ventas.

El concursante podrá hacer constar en su oferta cualquier otro aspecto que, dentro de su política comercial, crea oportuno.

Dentro del plan de actuación comercial que el concursante desarrolle, se deberá incluir necesariamente la presentación de un conjunto de modelos de documentación que han de permitir a METRO poder llevar a término un correcto y adecuado seguimiento del contrato. Este conjunto de documentos deberá incluir, aparte de otros que la empresa licitadora pudiera proponer, los siguientes contenidos:

- Facturación mensual total y detallada para cada una de las máquinas operativas en la red de METRO.
- Listado mensual de productos vendidos para el conjunto de explotación de máquinas.



- Inventario mensual actualizado, identificando su localización, del parque de máquinas.

Con el objeto de facilitar las previsiones de venta, en el Anexo I se incluyen datos de utilización anual de las estaciones en el año 2022.

### **5.3.2. Plan de limpieza y mantenimiento**

El concursante deberá incluir en su oferta un plan integral de limpieza y mantenimiento de sus máquinas y del espacio que ocupen, incluyendo todas las actuaciones que proponga llevar a cabo en este ámbito (periodicidad, equipo de trabajo destinado a esta función, etc.).

La propia actividad de las máquinas, puede generar también en el propio espacio donde se encuentren ubicadas (básicamente el suelo del frontal de la máquina) problemas de suciedad. El concursante, dentro de su plan de limpieza y mantenimiento, también deberá proponer sus actuaciones en este ámbito.

El mantenimiento preventivo y aprovisionamiento de las máquinas 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.

### **5.3.3. 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 elementos 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 de la Empresa Cesionaria como de METRO.

Cualquier incidencia que se manifieste en las instalaciones originará una comunicación de METRO hacia la Empresa Cesionaria. 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.

La Empresa Cesionaria, 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.

#### **5.3.4. Plan de inversiones**

El Plan de Inversiones que el concursante presente, deberá detallar el conjunto de las inversiones que ésta llevaría a término en caso de ser el CESIONARIO del servicio.

#### **5.3.5. Plan de medios humanos y materiales**

El concursante habrá de incluir en su oferta un plan que detalle la relación de medios humanos (equipos de trabajo de los que dispondrá para la explotación, tanto los operativos como los de soporte) y también el conjunto de medios materiales que ésta pondría a disposición de la explotación del servicio de METRO en caso de resultar la cesionaria del mismo.

#### **5.4. Disponibilidad de instalaciones**

METRO se compromete a dar las facilidades necesarias al cesionario para que pueda desarrollar su tarea en las mejores condiciones, adecuándose no obstante a los requerimientos que se establezcan con el objeto de afectar lo menos posible al óptimo funcionamiento del propio servicio de transporte de viajeros de METRO.

#### **5.5. Otras obligaciones**



### 5.5.1. Obligaciones del cesionario

- La óptima operación del parque de máquinas.
- La conservación y limpieza de las máquinas, así como la eliminación de los graffittis, disponiendo el parque de máquinas siempre en perfecto estado.
- Su mantenimiento técnico.
- El óptimo servicio de atención al cliente.
- La instalación, traslado o retirada de máquinas se realizará en horas fuera de servicio, excepto autorización expresa de METRO, en aquellos sitios y horas en los que se considere que no se interfiere en la correcta prestación del servicio de transporte.
- El cesionario será responsable de la retirada de todos los restos de productos, desperdicios, etc. que la misma actividad genere dentro de las instalaciones de METRO, y ésta recogida se deberá realizar en el mismo momento en el que se produzca.
- Otras que deriven del contrato.

### 5.5.2. Obligaciones de METRO

METRO se compromete a dar las facilidades necesarias al cesionario para que pueda realizar las tareas asociadas a la explotación del servicio objeto de este contrato, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- Para la instalación, traslado o retirada de máquinas, 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.
- Otras que se deriven del contrato.



## 6 ANEXO I. LISTADO DE UBICACIONES

<b>ESTACIÓN</b>	<b>UBICACIÓN</b>	<b>DETALLE UBICACIÓN</b>	<b>UTILIZACIONES 2022</b>
Nuevos Ministerios	Vestíbulo	Acceso L6 y Raimundo Fdez. Villaverde	37.752.431
Barrio del Pilar	Vestíbulo	Vestíbulo principal	5.186.266
Gregorio Marañón	Vestíbulo	Vestíbulo único	22.552.261
Mar de Cristal	Vestíbulo		8.692.521
Colombia	Vestíbulo	Vestíbulo único	11.665.594
Pueblo Nuevo	Vestíbulo	Vestíbulo principal	11.691.583
Plaza de Castilla	Vestíbulo	Vestíbulo principal	31.752.903
Chamartín	Vestíbulo	Vestíbulo único	10.709.291
Callao	Vestíbulo	Vestíbulo principal	18.251.197
Sol	Distribuidor	Nivel -2	60.908.392
Sol	Distribuidor		60.908.392
Colonia Jardín	Vestíbulo		10.069.439
Batán	Calle		3.425.246
Oporto	Vestíbulo	Vestíbulo General Ricardos	19.285.438



Alto de Extremadura	Vestíbulo	Vestíbulo único	4.168.055
Núñez de Balboa	Vestíbulo	Vestíbulo principal	10.696.250
Vicálvaro	Vestíbulo	Vestíbulo único	3.062.210
Aeropuerto T1-T2-T3	Vestíbulo	Vestíbulo único	3.428.592
Cuzco	Vestíbulo	Vestíbulo único	5.834.463
Arturo Soria	Vestíbulo	Vestíbulo principal. Arturo Soria	3.268.891
Ópera	Distribuidor	Distribuidor línea 2 - R	19.075.951
Plaza Elíptica	Vestíbulo	Vestíbulo principal	20.191.798
Franco Rodríguez	Vestíbulo	Vestíbulo único	4.544.206
Hospital de Fuenlabrada	Vestíbulo	Vestíbulo único	2.375.477
Marqués de Vadillo	Vestíbulo	Vestíbulo principal	6.131.555
Puerta del Ángel	Vestíbulo	Vestíbulo único	5.633.592
Almendrales	Vestíbulo	Vestíbulo único	4.256.511
Legazpi	Distribuidor		24.187.072
Príncipe de Vergara	Vestíbulo	Vestíbulo único	10.251.361
Conde de Casal	Vestíbulo	Pasillo salida Avenida Mediterráneo	8.981.851



Conde de Casal	Vestíbulo	Vestíbulo Doctor Esquerdo	8.981.851
Lavapiés	Vestíbulo	Vestíbulo único	6.218.444
Pinar de Chamartín	Vestíbulo		7.981.701
Colón	Vestíbulo	Vestíbulo único	1.843.658
Ciudad Universitaria	Vestíbulo	Vestíbulo único	8.333.526
Vicente Aleixandre	Vestíbulo	Vestíbulo Juan XXIII	3.051.719
Diego de León	Vestíbulo	Vestíbulo Alcantara	16.918.319
Argüelles	Vestíbulo	Vestíbulo Alberto Aguilera	19.683.897
Puerta del Sur	Distribuidor	Distribuidor L-12	12.413.861
Cuatro Caminos	Vestíbulo	Vestíbulo Reina Victoria	18.912.306
Bilbao	Vestíbulo	Vestíbulo Fuencarral	12.621.776
Iglesia	Vestíbulo	Vestíbulo Gral. Martínez Campos	5.778.480
Plaza de España	Vestíbulo	Vestíbulo principal	23.911.190
Moncloa	Vestíbulo	Vestíbulo principal	37.539.140
Moncloa	Vestíbulo	Vestíbulo principal	37.539.140
Aluche	Vestíbulo	Vestíbulo secundario	9.022.886



Metro de Madrid

Servicio de Marketing

Avenida de América	Vestíbulo	Vestíbulo principal	42.740.764
--------------------	-----------	---------------------	------------