

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

EXPEDIENTE S-03593-2023

“VENDING CENTROS RTVE EN MADRID”

1. OBJETO DEL SERVICIO

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones que han de regir para el suministro, instalación, mantenimiento y explotación de las máquinas automáticas expendedoras de bebidas y productos sólidos (vending) para los Centros de la Corporación RTVE en Madrid.

2. AMBITO TERRITORIAL

El ámbito territorial que comprende este concurso, incluye los siguientes centros de la Corporación RTVE en Madrid:

- **Prado del Rey:** Avda Radiotelevisión, 4 – 28223 (Pozuelo de Alarcón / Madrid)
- **Instituto RTVE:** Dehesa de la Villa, s/n – 28040 (Madrid)
- **Torrespaña:** C/ Alcalde Sainz de Baranda, 92 – 28007 (Madrid)
- **Teatro Monumental:** c/ Atocha, 65 (Madrid)

3. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

- a) El **número** de máquinas necesarias y su **ubicación** se establece en el Anexo A del presente pliego. La Corporación se reserva el derecho a modificar tanto el número de máquinas instaladas (aumentar o disminuir), como la ubicación de las mismas. Se deberá ubicar una máquina que contenga alimentos saludables en cada uno de los edificios de los centros indicados en el punto segundo.
- b) Las máquinas deben ir montadas en **panelados** (salvo cuando no sea posible por imposibilidad física o técnica), en los cuales se debe incluir logos de RTVE.
- c) La **instalación** de las máquinas, los panelados y el material necesario para el correcto funcionamiento de las mismas serán por cuenta del adjudicatario.
- d) El **mantenimiento** de las máquinas será por cuenta del adjudicatario, el cual deberá hacerse diariamente. La empresa deberá tener en todo momento las máquinas en perfectas condiciones de utilización. Dispondrá de los recursos necesarios para la asistencia técnica y buen funcionamiento del servicio, reparando en el plazo máximo de 24 horas cualquier eventual avería y sustituyendo la máquina, si no fuese posible su

reparación, en un plazo no superior a 48 horas.

Si la CRTVE considera que alguna máquina no se encuentra en buen estado de conservación, mantenimiento o imagen podrá solicitar la sustitución de la misma, debiendo el adjudicatario sustituirla en un plazo de 7 días.

- e) El adjudicatario será el encargado de la **limpieza** interior y exterior de las máquinas, así como del conjunto panelado en el que se integren. La limpieza tendrá una frecuencia mínima semanal. Al menos con una periodicidad trimestral, se procederá a la retirada de las máquinas de su encastrado para la limpieza del espacio que ocupan. Dicha limpieza será realizada por el personal de la empresa adjudicataria. El adjudicatario deberá llevar un registro de las limpiezas realizadas.
- f) La gestión y retirada de los **residuos** que se produzcan como consecuencia del abastecimiento y funcionamiento de las máquinas corresponderá al adjudicatario.
- g) Los **productos** mínimos disponibles para el consumo (bebidas calientes, bebidas frías y alimentos sólidos) se especifican en el Anexo B del presente pliego.
- h) No podrán introducirse nuevos productos o retirar existentes, sin la expresa **autorización** de la Corporación. En ningún caso, se podrán suministrar bebidas alcohólicas y tabaco.
- i) El **abastecimiento** o reposición de productos ha de ser diario. Se hará a primera hora de la mañana o a última hora de la tarde, evitando coincidir con las horas de más uso de las máquinas (11:00-12:00 y de 16:00-17:00). Serán por cuenta del adjudicatario los gastos derivados del suministro y abastecimiento de productos.
- j) La Corporación no responderá en ningún caso por los daños, averías, robos, hurtos, incendios, etc., que se produzcan en las máquinas o en sus productos. En consecuencia, los costes derivados serán **responsabilidad** de la empresa adjudicataria.
- k) El adjudicatario deberá informar de los **consumos** mensuales de cada uno de los productos a la venta, indicando cuáles de ellos están definidos como saludables.
- l) El adjudicatario deberá asignar un **interlocutor** con la Corporación, con los conocimientos y poderes necesarios para adoptar las resoluciones necesarias.

4. CARACTERÍSTICAS DE LAS MÁQUINAS Y LOS ESPACIOS DE VENDING

- a) Se incluyen en el presente pliego seis tipos de máquinas diferenciadas por tipología de producto:
 - Bebidas frías
 - Bebidas calientes
 - Alimentos sólidos
 - Mixtas (alimentos sólidos y bebidas frías)
 - Mixtas saludables (alimentos sólidos según criterios del Anexo C y bebidas frías)
 - Zumo natural de naranja.
- b) Todas las máquinas contarán con las **homologaciones**, registros sanitarios, y demás

- exigencias que legal o reglamentariamente estén establecidas. Se aportarán los respectivos certificados de homologación y acreditación del cumplimiento de requisitos legales nacionales y directivas europeas.
- c) Las máquinas mixtas y mixtas saludables deben cumplir las condiciones estipuladas para las máquinas de bebidas frías y de productos sólidos.
- d) Deberán figurar en la máquina en lugar visible los siguientes **datos**:
- Homologación administrativa
 - Identificación de la empresa
 - Descripción de cómo funcionan
 - Identificación de la máquina con un número único asociado a su ubicación
 - Información de ingredientes y alérgenos en las máquinas de bebidas calientes
 - Teléfono gratuito de atención al usuario/a.
- e) Deberán estar diseñadas, construidas y conservadas de forma que se prevenga el riesgo de **contaminación** de los productos a suministrar. Las superficies que estén en contacto con los alimentos estarán en buen estado y serán fáciles de lavar y cuando sea necesario, desinfectar; ello requerirá materiales lisos, lavables y no tóxicos.
- f) Deberán tener una **antigüedad** máxima de 4 años.
- g) Tendrán **consumos energéticos** bajos. Los licitadores deberán presentar una lista con las máquinas que proponen indicando el consumo en reposo (idl), vending y recarga (re-load) de cada máquina, según test de Asociación Europea de Vending u otro equivalente. La iluminación de las máquinas y panelados se realizará mediante dispositivos LED.
- h) Estarán dotadas de un **sistema electrónico** que facilite su correcto funcionamiento, la buena calidad del servicio y el control del consumo. Contarán con dispositivos precisos para el mantenimiento y vigilancia de las condiciones adecuadas de la temperatura de los productos alimenticios.
- i) Las máquinas de bebidas frías, zumos y alimentos sólidos deberán utilizar gases **refrigerantes** que no contengan HCFCs o HFCs. Para ello, se deberá adjuntar la ficha técnica de las máquinas propuestas donde esté claramente recogido el tipo de refrigerante usado.
- m) Las máquinas de **productos saludables** han de estar claramente identificadas y diferenciadas del resto. Deberán disponer de un mínimo de 10 productos diferentes de este tipo. Los criterios sobre qué tipo de productos se consideran saludables se especifican en el Anexo C.
- j) En las ubicaciones en donde haya zumos y máquinas mixtas con productos saludables, los panelados han de especificar que se trata de un **rincón saludable**. La Corporación, en coordinación con su área de comunicación, dará las indicaciones oportunas respecto a los mensajes y logotipos que han de aparecer en estos panelados.
- k) Las máquinas de **bebidas calientes**, deberán tener una autonomía de un mínimo de 150 servicios. Deberán suministrar todos los productos con opción de graduación de la

- cantidad de azúcar. Todas serán de café en grano.
- l) Las máquinas de bebidas calientes tendrán la **opción “sin vaso”**, indicado esta opción y el procedimiento para su uso de forma clara y visible en la propia máquina.
 - m) Las máquinas de **bebidas frías**, deberán suministrar un mínimo de 6 productos de diferentes: refrescos (formato 33cl y 50cl), zumos, batidos y agua (formato 50cl).
 - n) Las máquinas de **alimentos sólidos**, deberán tener una autonomía de 150 servicios con una gama de productos mínimos de 10 artículos diferentes.
 - o) Todas las máquinas deberán disponer de un **contador automático** certificado de los servicios realizados.
 - p) La **información de los precios** ha de estar disponible, ya sea físicamente como de manera electrónica.
 - q) Las máquinas estarán dotadas de un **sistema de pago** con monedas, billetes, tarjetas de débito o crédito, y sistema NFC. Dispondrán de monederos con capacidad para devolver cambio y aceptar monedas de 5 céntimos como mínimo. Dispondrán de billeteros que acepten, por lo menos, billetes de 5 y 10 euros. Deberán disponer en todo momento del cambio de monedas necesario para su correcto funcionamiento.
 - r) Las máquinas deberán incorporar un **sistema de devolución de dinero** para los supuestos de inexistencia de mercancía o funcionamiento deficiente.

5. CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS

- a) Todos los productos contarán con las **homologaciones**, registros sanitarios y demás exigencias legalmente establecidas.
- b) Durante el **transporte, suministro y almacenamiento** del producto, deberán respetarse las exigencias legales y reglamentarias establecidas para cada tipología de producto.
- c) Todos los productos serán de **primera calidad**, de marcas acreditadas y reconocidas.
- d) Los alimentos sólidos deberán estar correctamente **envasados y protegidos**. En el envase del producto deberán figurar los ingredientes, el nombre del fabricante, el registro del organismo sanitario correspondiente así como la fecha de caducidad del producto. Se hará referencia, siempre que proceda, a la existencia de componentes que afecten a alergias e intolerancias.
- e) Los envases de los productos industriales **no presentarán desperfectos** ni roturas antes de ser depositados en las máquinas expendedoras.
- f) Los vasos y paletinas de bebidas calientes deberán ser **100% biodegradables/compostables**.
- g) En el Anexo B se especifican los **productos mínimos** que han de ser ofertados. En el Anexo C se establecen los criterios que han de cumplir los alimentos incluidos en las máquinas mixtas saludables.

6. MEDIOS HUMANOS

La empresa adjudicataria deberá garantizar la formación teórica y práctica de los trabajadores/as asignados al servicio. También deberá ser responsable de la formación en materia de prevención de riesgos laborales del personal a su cargo, el cual estará informado en todo momento de los factores específicos de riesgo en base a la evaluación correspondiente. Dicho personal, asimismo, deberá disponer de los EPIS establecidos según la tarea a desempeñar.

El personal asignado estará en posesión del **carnet de manipulador de alimentos**.

Será por cuenta del adjudicatario el desplazamiento del personal necesario para la ejecución del contrato.

7. ATENCIÓN AL USUARIO/A E INSPECCIÓN DE LA ACTIVIDAD

El adjudicatario deberá disponer de **un teléfono de atención sin coste** para el usuario/a, siempre visible y legible, para la resolución de incidencias, interposición de reclamaciones o informar de averías. Este número debe estar operativo todos los días.

También deberá disponer de **hojas de reclamaciones** oficiales. Las reclamaciones interpuestas por esta vía deberán ser remitidas a CRTVE en el plazo máximo de tres días, independientemente del trámite externo que deben seguir de acuerdo con la legislación vigente.

La empresa adjudicataria dispondrá de un **buzón de quejas, sugerencias e incidencias**. La información de uso y acceso al mismo ha de estar visible en las máquinas o espacios habilitados para vending.

Anualmente el adjudicatario hará una **encuesta de satisfacción** entre los usuarios/as. Los resultados serán comunicadas al área responsable del contrato.

Para una mayor vigilancia la Corporación RTVE organizará los adecuados controles para velar por las calidades, medidas de higiene y limpieza, mantenimiento de precios y, en general, para inspeccionar el cumplimiento de cuanto se establece en el presente pliego.

La empresa adjudicataria enviará mensualmente al área de CRTVE responsable del contrato la siguiente información:

- Facturación realizada
- Consumos por tipo de producto, especificando si está categorizado como saludable
- Sugerencias, incidencias y reclamaciones de los usuarios/as, ya sea por vía telefónica o a través del buzón habilitado para ello

- Registros de temperaturas de las máquinas
- Registros de mantenimiento de las máquinas e instalaciones
- Registros de limpieza
- Cualquier otra información solicitada por CRTVE que esté justificada por su conexión con el correcto desarrollo del servicio.

8. OFERTA TÉCNICA

Cada licitador deberá presentar de forma obligatoria una **memoria técnica**. El objeto de esta memoria será la valoración de la oferta de los licitadores, el conocimiento de los medios, humanos y materiales que van a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato, el análisis de la concordancia y viabilidad de la oferta presentada por el licitador, así como su utilización para la evaluación y posterior control del servicio a prestar por la empresa adjudicataria. Deberá atenderse, como mínimo, a lo especificado en este pliego. Pueden también incluir mejoras a estos requisitos mínimos, debiendo especificarlo de manera diferenciada en la memoria que presenten.

La memoria técnica deberá incluir, en el orden indicado, al menos, la siguiente documentación:

1. Propuesta de remodelación, decoración, equipamiento, mobiliario y panelación de los espacios de vending. Ha de incluirse un cronograma de los trabajos de instalación necesarios previos a la puesta en funcionamiento del servicio.
2. Propuesta de número y tipo de máquinas a instalar. Para saber si responden a los requisitos descritos en este pliego han de presentarse las **fichas técnicas** correspondientes de cada tipo de máquina. La información mínima que han de contener las fichas técnicas es la siguiente: descripción, fotografías, dibujos, certificados de conformidad de organismos nacionales y europeos, tipo de refrigerante, antigüedad, dimensiones, superficie máxima que ocupa, peso, instalaciones eléctricas o de fontanería (si las precisa), número máximo de servicios, capacidad y certificaciones de que las máquinas son energéticamente eficientes. En este sentido habrá de indicarse el consumo en reposo, en funcionamiento y en recarga de cada máquina, según test de Asociación Europea de Vending u otro equivalente.
3. Plan de mantenimiento preventivo, correctivo y técnico.
4. Relación de los productos ofertados, incluyendo los gramajes y cantidades por servicio.
5. Metodología de trabajo:
 - Frecuencia y horario de abastecimiento/reposición
 - Resolución de averías
 - Resolución de incidencias con el usuario/a
 - Gestión de residuos

6. Plan de limpieza, incluyendo las frecuencias de las limpiezas del exterior de las máquinas, panelados, interior de las máquinas y de los espacios que se encuentran debajo de las mismas.
7. Plan de calidad de la empresa en relación con la prestación de los servicios objeto de esta licitación.

ANEXO A

Centro	Localización	Tipo
INSTITUTO	EDIFICIO CORO	Mixta
INSTITUTO**	Zona Máquinas	Zumo de naranja natural
INSTITUTO**	Zona Máquinas	Mixta saludable
INSTITUTO	Zona Máquinas	Mixta
INSTITUTO	Zona Máquinas	Bebidas calientes
TEATRO MONUMENTAL**	1ª Planta	Mixta saludable
TEATRO MONUMENTAL**	1ª Planta	Zumo de naranja natural
TEATRO MONUMENTAL	1ª Planta	Mixta
TEATRO MONUMENTAL	1ª Planta	Bebidas calientes
EPR (Prado del Rey)	1ª Planta	Bebidas frías
EPR (Prado del Rey)	1ª Planta	Zumo de naranja natural
EPR (Prado del Rey)	1ª Planta	Alimentos sólidos
EPR (Prado del Rey)	1ª Planta	Bebidas calientes
EPR (Prado del Rey)	1ª Planta	Bebidas calientes
EPR (Prado del Rey)	2ª Planta	Bebidas calientes
EPR (Prado del Rey)	2ª Planta	Bebidas calientes
EPR (Prado del Rey)	2ª Planta	Mixta
EPR (Prado del Rey) **	2ª Planta	Mixta Saludable
EPR (Prado del Rey) **	2ª Planta	Zumo de naranja natural
EPR (Prado del Rey)	Unidades Móviles	Bebidas calientes
EPR (Prado del Rey)	Unidades Móviles	Mixta
RADIO (Prado del Rey)	Digitalización	Bebidas calientes
RADIO (Prado del Rey)	Digitalización	Mixta
RADIO (Prado del Rey)	Planta 1ª Informativos	Bebidas calientes
RADIO (Prado del Rey)	Planta 1ª Informativos	Mixta
RADIO (Prado del Rey)	2ª Planta	Mixta
RADIO (Prado del Rey)	Planta 3ª CAFETERIA	Bebidas frías
RADIO (Prado del Rey)	Planta 3ª CAFETERIA	Alimentos sólidos
RADIO (Prado del Rey)	Planta 3ª CAFETERIA	Bebidas calientes
RADIO (Prado del Rey)	Planta 3ª CAFETERIA	Zumo de naranja natural
RADIO (Prado del Rey)	Planta Baja	Alimentos sólidos
RADIO (Prado del Rey)	Planta Baja	Bebidas calientes
RADIO (Prado del Rey)	Planta Baja	Bebidas calientes
RADIO (Prado del Rey)	Planta Baja	Bebidas calientes
RADIO (Prado del Rey)	Planta Baja	Bebidas frías

RADIO (Prado del Rey)	Planta Baja	Bebidas frías
RADIO (Prado del Rey) **	Planta Baja	Mixta saludable
RADIO (Prado del Rey) **	Planta Baja	Zumo de naranja natural
TVE (Prado del Rey)	3ª Planta Edf. TVE	Bebidas calientes
TVE (Prado del Rey)	3ª Planta Edf. TVE	Mixta
TVE (Prado del Rey)	Edf. Carpintería	Bebidas calientes
TVE (Prado del Rey)	Edf. Carpintería	Mixta
TVE (Prado del Rey)	Edf. Comedores	Bebidas calientes
TVE (Prado del Rey)	Edf. Comedores	Mixta
TVE (Prado del Rey)	Edf. Control	Bebidas calientes
TVE (Prado del Rey)	Edf. Corona	Bebidas calientes
TVE (Prado del Rey)	Edf. Corona	Bebidas calientes
TVE (Prado del Rey)	Edf. Corona	Alimentos sólidos
TVE (Prado del Rey)	Edf. Corona	Bebidas frías
TVE (Prado del Rey)	Edf. Corona	Alimentos sólidos
TVE (Prado del Rey)	Edf. Corona	Bebidas frías
TVE (Prado del Rey)	Sótano Edf. TVE	Bebidas frías
TVE (Prado del Rey)	Sótano Edf. TVE	Bebidas frías
TVE (Prado del Rey)	Sótano Edf. TVE	Alimentos sólidos
TVE (Prado del Rey)	Sótano Edf. TVE	Bebidas calientes
TVE (Prado del Rey)	Sótano Edf. TVE	Alimentos sólidos
TVE (Prado del Rey)	Sótano Edf. TVE	Bebidas calientes
TVE (Prado del Rey)	Sótano Edf. TVE	Bebidas calientes
TVE (Prado del Rey) **	Sótano Edf. TVE	Mixta saludable
TVE (Prado del Rey) **	Sótano Edf. TVE	Zumo de naranja natural
TORRESPAÑA	Planta 2ª Edif. A	Bebidas calientes
TORRESPAÑA	Planta 2ª Edif. A	Mixta
TORRESPAÑA	Planta 3ª Edif. A	Mixta
TORRESPAÑA	Planta 3ª Edif. A	Bebidas calientes
TORRESPAÑA	Planta 3ª Edif. A	Mixta
TORRESPAÑA	Planta 3ª Edif. A	Bebidas frías
TORRESPAÑA	Planta 3ª Edificio B	Bebidas calientes
TORRESPAÑA	Planta 4ª Edif. B	Mixta
TORRESPAÑA	Planta 4ª Edif. B	Bebidas calientes
TORRESPAÑA	Planta 4ª Edif. B	Zumo de naranja natural
TORRESPAÑA	Planta Baja Edif. A	Bebidas frías
TORRESPAÑA	Planta Baja Edif. A	Bebidas frías
TORRESPAÑA	Planta Baja Edif. A	Bebidas frías
TORRESPAÑA	Planta Baja Edif. A	Alimentos sólidos
TORRESPAÑA	Planta Sótano Edif. A	Bebidas calientes
TORRESPAÑA	Planta Sótano Edif. A	Bebidas calientes
TORRESPAÑA	Planta Sótano Edif. A	Alimentos sólidos

TORRESPAÑA	Planta Sótano Edif. A	Bebidas calientes
TORRESPAÑA**	Planta Sótano Edif. A	Mixta saludable
TORRESPAÑA**	Planta Sótano Edif. A	Zumo de naranja natural

** Rincón saludable compuesto por una máquina de zumo natural exprimido y una máquina mixta de sólidos y bebidas frías que cumplan las especificaciones técnicas del Anexo C.

ANEXO B

BEBIDAS CALIENTES	
TIPO BEBIDA	
Café solo	
Café con leche	
Café descafeinado	
Chocolate	
Infusiones	
Leche	
Capuchino	
Caldo	
BEBIDAS FRÍAS	
TIPO BEBIDA	
Refrescos lata 33c.	
Refrescos 50cl.	
Agua 50 cl.	
Bebidas isotónicas de lata	
Batidos	
Zumos envasados	
Zumo de naranja natural	
ALIMENTOS SÓLIDOS	
TIPO COMIDA	
Snacks dulces	
Snacks salados	
Bollería	
Sándwiches sencillos	
Golosinas	

ANEXO C

Tal y como establece la evidencia científica, no es correcto definir un alimento determinado como saludable, ya que ningún producto por sí mismo tiene la capacidad de generar salud. Es el conjunto de los alimentos que ingerimos a lo largo del día lo que puede contribuir o no a una alimentación saludable y equilibrada, teniendo en cuenta que esta ingesta debe estar acorde con el gasto energético diario. Por tanto, cuando nos referimos a producto saludable en este pliego hay que tener en cuenta la consideración anterior.

Para delimitar qué productos pueden considerarse saludables y cuáles no, los criterios establecidos por RTVE siguen las recomendaciones nutricionales por porción envasada de la Estrategia NAOS que se mencionan a continuación y que deberán cumplir todos los productos que se incluyan en las máquinas de vending saludables:

- Valor energético máximo 200 Kcal.
- Como máximo un 35% de las Kcal. procederán de las grasas (equivale a un contenido de 7,8 g en una porción de 200 Kcal.). *
- Como máximo un 10% de las Kcal. procederán de las grasas saturadas (equivale a un contenido de 2,2 g en una porción de 200 Kcal.). *
- Ausencia de ácidos grasos trans, excepto los presentes de forma natural en productos lácteos y cárnicos.
- Como máximo un 30% de las Kcal. procederán de los azúcares totales (equivale a un contenido de 15 g en una porción de 200 Kcal.). **
- Un máximo de 0,5 g de sal (0,2 g de sodio).

* Este límite no se aplicará a la leche entera y yogures ni a los frutos secos sin grasas añadidas ya que se trata de grasa naturalmente presente en ellos, y son alimentos que tienen un gran interés nutricional. En el caso de los frutos secos, esta excepción no les excluye de cumplir los criterios correspondientes al valor energético máximo (condicionado por el tamaño de la ración) y al contenido en sal y azúcares.

** Este límite no se aplicará a las frutas y hortalizas, enteras o mínimamente procesadas, los zumos de frutas y zumos de frutas a base de concentrados que no contengan azúcares añadidos, ya que se trata de azúcares naturalmente presentes en los alimentos. En la leche y productos lácteos no se contabilizará, a la hora de aplicar este límite, el azúcar naturalmente presente en la leche (lactosa) que aproximadamente corresponde a 4,8 g/100ml.

Con el fin de acreditar el cumplimiento de estos criterios, se presentarán las fichas técnicas de cada uno de los productos ofertados en las máquinas de alimentos saludables.