



# **NUEVO MODELO DE EXPLOTACIÓN COMERCIAL DE ESTACIONES**

## **PLAN INTEGRAL DE ESTACIONES DE VIAJEROS**

**PLAN ESTRATÉGICO 2030**

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el código seguro de verificación: NJ4BPP5NWNXXWJMMWC30J2HJ1G  
Verificable en <https://sede.adif.gob.es/csv/valida.jsp>



Junio 2019

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>OBJETO .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>ASPECTOS A DESARROLLAR.....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>ALCANCE DE LOS TRABAJOS.....</b>	<b>6</b>
4.1	FASE 1. ANÁLISIS Y DISEÑO PLAN NEGOCIO.....	6
4.1.1	<i>Análisis de la situación actual.....</i>	6
4.1.2	<i>Optimización de los espacios comerciales y diseño de la mezcla objetivo.....</i>	7
4.1.3	<i>Diseño del programa de licitación y “go to market” con marcas y operadores.....</i>	7
4.1.4	<i>Diseño del plan de negocio global segmentado por tipología de estaciones. ....</i>	8
4.1.5	<i>Diseño del modelo de operación del negocio “retail”.....</i>	8
4.1.6	<i>Plan Rector Estación Puerta de ATOCHA .....</i>	9
4.2	FASE 2. NUEVOS NEGOCIOS Y OTROS SERVICIOS COMERCIALES.....	9
4.2.1	<i>Análisis de alternativas de mejora al negocio de aparcamientos.....</i>	9
4.2.2	<i>Plan de impulso al negocio de Salas VIP en estaciones clave. ....</i>	10
4.2.3	<i>Análisis del negocio de Publicidad .....</i>	10
4.2.4	<i>Análisis y propuesta de nuevos negocios innovadores .....</i>	10
4.3	FASE 3. DESARROLLO DE LA FUNCIÓN DE MARKETING.....	11
4.3.1	<i>Diseño del esquema de marketing cooperativo/repercutible.....</i>	11
4.3.2	<i>Diseño de un Plan de Marketing.....</i>	11
4.3.3	<i>Valoración de la oportunidad y análisis coste-beneficio del desarrollo de una plataforma CRM para gestión de la relación con el cliente.....</i>	12
4.3.4	<i>Valoración de la oportunidad y análisis coste-beneficio y en su caso diseño de un plan de fidelización. ....</i>	12
4.4	FASE 4. PLAN Y APOYO A LA IMPLEMENTACIÓN.....	12
<b>5</b>	<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>13</b>
<b>7</b>	<b>CRONOGRAMA DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>13</b>
<b>8</b>	<b>CONSISTENCIAS Y ESPECIFICACIONES DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>14</b>
8.1	ELABORACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN .....	15
<b>9</b>	<b>PRESUPUESTO .....</b>	<b>17</b>
<b>10</b>	<b>FACTURACIÓN DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>17</b>
<b>11</b>	<b>RECURSOS DE PERSONAL.....</b>	<b>19</b>
11.1	RESPONSABLE DEL CONTRATO.....	19
11.2	COORDINADOR TÉCNICO DEL CONTRATO.....	20
11.3	OFICINA TÉCNICA .....	21
11.4	CONDICIONES OPERATIVAS.....	21
11.5	PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....	22



11.6	CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES SOCIALES .....	22
<b>12</b>	<b>PROPIEDAD DE LA DOCUMENTACIÓN .....</b>	<b>23</b>
13.1	CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS .....	23
<b>13</b>	<b>SUBCONTRATACIÓN.....</b>	<b>25</b>
<b>14</b>	<b>FACULTADES DE ADIF PARA EL SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....</b>	<b>26</b>
<b>15</b>	<b>PENALIZACIONES .....</b>	<b>26</b>

La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el código seguro de verificación: NJ4BPP5NWNXXWJMMWC30J2HJ1G  
Verificable en <https://sede.adif.gob.es/csv/valida.jsp>



## 1 INTRODUCCIÓN

En las dos últimas décadas, las estaciones de viajeros de ADIF y ADIF Alta Velocidad han alcanzado un alto nivel de desarrollo en la definición de sus zonas comerciales. Con el objeto de mejorar las prestaciones de los servicios comerciales ofertados y así aumentar la rentabilidad de dichas zonas comerciales, se pretende avanzar todavía significativamente en estas líneas de negocio. En este sentido, el objetivo del Administrador de Infraestructuras es el de continuar impulsando la estrategia de convertir las estaciones, ubicadas mayoritariamente en el centro de las ciudades, en un "Centro de Vida" que junto con la planificación y los procesos adecuados pueda ofrecer un nuevo impulso a las áreas comerciales.

Para el desarrollo de estas oportunidades en el ámbito de las estaciones de ADIF, además de su propia naturaleza como infraestructura y nodo de transporte y su flujo de viajeros, es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- La localización de las principales estaciones de ADIF en el centro de las ciudades, lo que sugiere la necesidad de un desarrollo de la oferta comercial con un doble ángulo que ofrezca servicio a los viajeros en tránsito por la estación y también al tráfico inducido por la ubicación de la estación en la ciudad.
- La integración o configuración de las estaciones en centros de transporte multimodales que ofrece oportunidades para jugar un papel central en los servicios de transporte y movilidad a los usuarios.
- El desarrollo de los proyectos de ampliación y transformación de las grandes estaciones y, concretamente, el proyecto de ampliación de la estación de Atocha en Madrid. Estos deben ser utilizados como bases del impulso de una nueva oferta comercial en las estaciones y servir además como proyectos icónicos para trasladar al mercado y a la organización el foco en esta línea de actividad.
- La liberalización del transporte ferroviario de viajeros en diciembre de 2020 que requerirá una adaptación de las estaciones y reasignación de medios y espacios abriendo nuevas oportunidades para el rediseño de la oferta comercial de las estaciones.



## 2 OBJETO

Contratación de un servicio de consultoría para el establecimiento del modelo de desarrollo comercial en las estaciones de viajeros de ADIF y ADIF Alta velocidad, dentro del marco del Plan Estratégico 2030, que analice las mejores prácticas respecto a los modelos de comercialización similares, considerando un escenario de liberalización del transporte de viajeros por ferrocarril y el proceso de transformación digital de estaciones ya iniciado en ADIF, con el fin de mejorar el modelo actual y definir el nivel de servicio comercial teniendo en consideración las diferentes tipologías de estaciones existente.

Contratación de un servicio de consultoría estratégica y comercial que:

- Estudie la situación de partida y defina un Plan de Negocio global de las estaciones de viajeros, segmentándolas por su oportunidad comercial.
- Analice oportunidades de nuevos negocios y revise los actualmente existentes, con objeto de incrementar los ingresos.
- Establezca las funciones de marketing a desarrollar en las terminales ferroviarias.
- Concrete un plan de implantación de medidas encaminadas a la modernización de las zonas comerciales en estaciones y apoye su implementación.

## 3 ASPECTOS A DESARROLLAR

La definición de las propuestas objeto de este contrato tienen como finalidad establecer parámetros en el desarrollo comercial de las estaciones que permita una optimización de los recursos, una mayor eficiencia en el procedimiento de comercialización de espacios que la Dirección de Estaciones de Viajeros tiene encomendada y una mejor experiencia del cliente.

Se pretende analizar y proponer modelos de expansión comercial que se orienten a la mejora de la sostenibilidad de las estaciones, una mejor experiencia de usuario y potenciar la imagen de marca de ADIF y ADIF Alta Velocidad.

Las palancas en las que se deben de basar las propuestas de los ofertantes son las siguientes:

- Incremento y adecuación de los espacios disponibles para la actividad comercial en las principales estaciones.
- Atracción de marcas y operadores de prestigio y con capacidad de generación de un nivel de ventas elevado en los espacios comerciales y por consiguiente un mayor pago de rentas.



- Implantación de procesos de licitación que permitan atraer a los mejores operadores comerciales y a las mejores marcas a la vez generando un entorno de competencia por el espacio entre los operadores comerciales que permita maximizar las ventas generadas y los ingresos.
- Desarrollo basado en las herramientas digitales de los servicios comerciales al pasajero, usualmente como “negocios en propio”.
- Acciones potentes de marketing, la gestión proactiva de la relación con los clientes y las plataformas de digitalización permiten definir un modelo innovador y de relación y experiencia con los clientes que genere nuevas formas y oportunidades de consumo.

Con el objeto de segmentar las propuestas de expansión se tendrán en cuenta, como punto de partida, la siguiente tipología de estaciones existentes:

- Estaciones de débil tráfico de viajeros.
- Estaciones de mayor tráfico de viajeros.
- Estaciones de ADIF gestionadas por terceros (operador ferroviario mayoritario).

Los trabajos de empresas ofertantes interesadas en la licitación del servicio objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares y los entregables que la empresa ADJUDICATARIA deberá facilitar a ADIF, deberán estar orientados a la consecución de los objetivos indicados, siendo de aplicación las consistencias y especificaciones del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, las especificaciones del Pliego de Condiciones Administrativas Particulares y las condiciones ofertadas por el ADJUDICATARIO.

## 4 ALCANCE DE LOS TRABAJOS

La empresa consultora contratada deberá presentar a Adif los siguientes documentos:

### 4.1 FASE 1. ANÁLISIS Y DISEÑO PLAN NEGOCIO

#### 4.1.1 Análisis de la situación actual.

- Ingresos comerciales por líneas de negocio y por estación. Entendimiento de los gaps y del tamaño de la oportunidad.
- Análisis de contratos comerciales para identificar oportunidades de mejora y reconfiguración (unificación, separación, alineamiento en eje temporal).
  - Plazos y condiciones económicas.



- Estructura de las rentas (idoneidad).
  - Mezcla de marcas.
- Perfil del pasajero e identificación de oportunidades por segmento. Utilizaremos la información disponible en ADIF y las encuestas a viajeros disponibles.
  - Análisis del potencial de captación de clientes no-viajeros. Cuando sea necesario se realizarán, mediante empresas especializadas, estudios de mercado.
  - Espacios comerciales actuales. Idoneidad de la mezcla por categorías, tamaño, encaje con el flujo de viajeros y tráfico originado en la ciudad.
  - Análisis de los proyectos en curso para la ampliación de estaciones de cara a entender las oportunidades para integrar la remodelación comercial, así como los plazos y procesos más adecuados.
  - Modelo de gestión y organizativo de los negocios comerciales en base a las diferentes tipologías de estaciones.

#### **4.1.2 Optimización de los espacios comerciales y diseño de la mezcla objetivo.**

- Análisis comparativo de las estaciones similares en otros mercados internacionales. El foco inicial del estudio se centrará en las grandes estaciones en Francia, Italia, Reino Unido y Alemania.
- Diseño de alternativas para el "mix" de uso de superficies comerciales en las principales estaciones de la red de ADIF (aquellas que hacen entre el 70% y el 80% de los ingresos comerciales).
- Selección y dimensionamiento de espacios clave.
  - Diseño del "mix" por categorías de acuerdo a los "benchmark", la penetración en nuestro mercado y las necesidades de los viajeros.
  - Definición de "lay-outs" alternativos.
  - Integración en los proyectos de ampliación y transformación de las estaciones. Especialmente el "proyecto Atocha".
- Valoración de las alternativas con las áreas de estaciones, operaciones y técnica de ADIF.
- Selección de la alternativa óptima y preparación del "Business Case" (inversiones, plan de ingresos).
- Programación de los planes de mejora (proyectos, obras, inversiones, etc.).

#### **4.1.3 Diseño del programa de licitación y "go to market" con marcas y operadores.**

- Entrevistas con operadores comerciales más relevantes en la oferta actual y con operadores comerciales con alto potencial.
- Configuración de los principales concursos a lanzar en el horizonte temporal de tres años.
  - Categorías y espacios para incluir.
  - Escenario de marcas objetivo y operadores comerciales en lo que enfocar la precomercialización.
  - Configuración de lotes.
  - Modelo de rentas. Estructura y niveles.



- Diseño de los modelos de licitación (plazos, estructura de rentas, formato del concurso, condiciones de solvencia técnica y económica, etc.).
- Plan de comunicación con potenciales operadores.
  - Programa de reuniones
  - Conferencia de marcas para presentar los nuevos espacios.
  - Programación de presencia en ferias especializadas.
- Plan de licitación. Alineado con calendario de finalización de contratos y el programa de rediseño y ampliación de espacios en estaciones.

#### **4.1.4 Diseño del plan de negocio global segmentado por tipología de estaciones.**

- Plan de negocio global del negocio "retail" en estaciones.
- Plan de proyectos y obras.
- Plan de licitación.
- Plan de comunicación.
- Plan de transición.
- Plan de arranque de operadores comerciales.

En este diseño de segmentación se desarrollará un plan para una estación de cada tipología resultante, a determinar por Adif.

#### **4.1.5 Diseño del modelo de operación del negocio "retail".**

En esta fase del trabajo se define la organización y procesos más adecuados para la gestión del negocio comercial de ADIF. También deberán identificarse las herramientas que ADIF podría adoptar para hacer una gestión y control riguroso de los ingresos comerciales.

- Definición e implantación de los procesos y herramientas de gestión de contratos.
- Diseño de pliegos tipo.
- Procedimientos y mecanismos de control de ingresos comerciales. Se definirán los mecanismos para el control de los ingresos comerciales en las estaciones.
- Valoración de herramientas de mercado y/o a medida para el control de las ventas.
- Diseño de mecanismos de control de calidad y precios.
- Apoyo en los procesos de gestión de proyectos de obra.
- Análisis y recomendaciones sobre implicaciones organizativas tanto en los servicios centrales de ADIF como en las principales estaciones.
- Modelos para la fijación de objetivos e incentivación a los equipos de gestión de las principales estaciones para el desarrollo de los ingresos comerciales.



#### 4.1.6 Plan Rector Estación Puerta de ATOCHA

La estación de Madrid Puerta de Atocha afronta un gran plan de ampliación y remodelación de espacios e instalaciones para intensificar el transporte público, mejorar la accesibilidad con distintos medios de transporte, aumentar la sostenibilidad en su gestión y conseguir la integración urbana valiéndose de la inmejorable situación que posee. En este sentido la estación se desarrollará como centro neurálgico de infraestructuras de transporte al realizarse las obras de la Fase 2 que está desarrollando Adif Alta velocidad.

De igual forma, el posicionamiento social de Madrid Puerta de Atocha también debe de ser notorio como referente arquitectónico, ya que es una estación con gran valor patrimonial e histórico, que forma parte del actual y futuro eje cultural de Madrid, al estar situada en el vértice del Paseo del Prado y del parque del Retiro.

Su ubicación en una de las zonas más emblemáticas de Madrid refuerza y aporta valor a la candidatura presentada ante la UNESCO como Patrimonio de la Humanidad, denominada "Paseo del Prado y el Buen Retiro, paisaje de las Artes y las Ciencias".

La remodelación de Madrid Puerta de Atocha obliga a ejecutar un cambio de concepto comercial que debe plasmarse en el denominado PLAN RECTOR, como parte representativa del Plan de negocio global de Retail, para que también la estación sea referente en esta categoría, mejore la experiencia del cliente y aporte valor al conjunto de la estación.

#### 4.2 FASE 2. NUEVOS NEGOCIOS Y OTROS SERVICIOS COMERCIALES

Para el desarrollo de este grupo de servicios se proponen las siguientes tareas.

##### 4.2.1 Análisis de alternativas de mejora al negocio de aparcamientos.

- Valoración de oportunidades de mejora del contrato actual de aparcamientos
  - Servicios, precios, relación con cliente.
  - Mejora de rentas para ADIF. Palancas de negociación con el proveedor.
- Identificación de oportunidades de integración del negocio actual, bajo el contrato de TERCEROS, sobre la gestión global del "customer journey" del pasajero por parte de ADIF.
- Valoración de alternativas cuando finalice el contrato y definición del plan de acción durante la gestión del contrato actual para llegar en la mejor posición posible a ese momento.



#### 4.2.2 Plan de impulso al negocio de Salas VIP en estaciones clave.

- Identificación de espacios potenciales y diseño del modelo de adecuación de los mismos. En su caso, apoyo a las áreas técnicas para el desarrollo y/o contratación de los servicios de redacción de proyecto de adecuación de espacios y selección y adquisición de mobiliario.
- Análisis de utilización y modelo de servicio para las salas de autoridades.
- Definición del modelo de negocio y de gestión operativa de las Salas. Incluiremos en este apartado el modelo de gestión de Salas VIP con Empresas Ferroviarias y con nuevos operadores comerciales.
- Programa de promoción y venta a través de terceros (acuerdos con operadores, acuerdos con mayoristas).
- Desarrollo de los modelos de acuerdo con terceros que permitan expandir el negocio de salas VIP (acuerdos de comercialización, acuerdos de gestión operativas, otros).
- En su caso, apoyo en el proceso de licitación y selección de proveedores de servicio para la prestación del servicio de gestión de las Salas VIP.
- Definición de las herramientas tecnológicas para la gestión del ciclo de vida de los viajeros en los servicios de Salas VIP.
- "Fast-track"/Circuito VIP. Valoración de la oportunidad del producto, en su caso, definición del producto, apoyo en la implantación técnica y lanzamiento comercial. En las estaciones este producto puede requerir una definición más amplia que el "fast-track" incluyendo el diseño completo de un "circuito VIP".
- Valorar la posible transformación de las actuales salas de autoridades en salas exclusivas con acceso restringido al tren. Inversiones, operativa necesaria y plan de viabilidad.

#### 4.2.3 Análisis del negocio de Publicidad

- Análisis de la situación actual del negocio de publicidad en estaciones y del contrato actual de gestión de publicidad.
  - Análisis del número y calidad de los soportes publicitarios.
  - Número y tamaño de los contratos. Empresas anunciantes.
- Identificación de oportunidades de desarrollo del negocio.
- Apoyo a la implantación de un plan de acción para la mejora del negocio.

#### 4.2.4 Análisis y propuesta de nuevos negocios innovadores

Detectar, definir y establecer planes de acción para implementar nuevas oportunidades de negocio en las Estaciones de Viajeros.

Los nuevos negocios propuestos deberán presentarse en formato audiovisual que incluya los aspectos más relevantes del plan de viabilidad correspondiente.



### 4.3 FASE 3. DESARROLLO DE LA FUNCIÓN DE MARKETING

ADIF debe desarrollar una función de marketing que tenga como misión promocionar el uso de los servicios comerciales ofrecidos a los viajeros a través de actividades de promoción y publicidad, fundamentalmente en las estaciones, y la comunicación directa con los viajeros. Existen distintas categorías de actividades en la función de marketing.

#### 4.3.1 Diseño del esquema de marketing cooperativo/repercutible.

Desarrollo de un esquema de marketing cooperativo con los operadores comerciales presentes en las estaciones. Definición de campañas orientadas a la promoción de determinados servicios, negocios o marcas, así como campañas alineadas con los principales eventos estacionales como son la campaña de navidad, la campaña de verano, etc.

- Revisión del actual modelo de participación de los operadores comerciales, posible diferenciación por tipo de operador comercial, plan de incorporación a los contratos con operadores comerciales y estimación de evolución temporal del presupuesto disponible.
- Definición de un primer plan de inversión del presupuesto de marketing cooperativo/repercutible. Planificación de las principales actuaciones (por categoría, campaña, estacionalidad). Asignación preliminar de presupuesto a las distintas actuaciones.
- En su caso, modelo de licitación para la selección de agencias de publicidad para el diseño detallado de las campañas.

#### 4.3.2 Diseño de un Plan de Marketing

Revisión de los actuales Plan de Marketing y Plan de Marketing Promocional para su adecuación a la nueva estrategia comercial definida por las propuestas resultado de la presente licitación.

Asimismo, el nuevo diseño de la política de marketing deberá establecer una revisión de los atributos de las actuales marcas propiedad de Adif: **vialia, tiendas de la estación y máscosas.**



#### **4.3.3 Valoración de la oportunidad y análisis coste-beneficio del desarrollo de una plataforma CRM para gestión de la relación con el cliente.**

- Identificación y planificación de los mecanismos de captura de información de clientes.
- Análisis del potencial de negocio y análisis coste-beneficio.
- Análisis y valoración de plataformas.
- En su caso diseño de los casos de uso y las iniciativas piloto.

#### **4.3.4 Valoración de la oportunidad y análisis coste-beneficio y en su caso diseño de un plan de fidelización.**

Plan de fidelización. En función de la capacidad de capturar datos de viajeros y la posibilidad de ofrecer servicios a los mismos, es posible, en algunos casos, crear un plan de fidelización que permita conocer mejor a los viajeros y ofrecerles servicios diferenciados en función de su perfil y propensión al gasto y/o uso de los diferentes productos.

- Valoración de la idoneidad y oportunidad de diseñar iniciativas de marketing digital (SEO/SEM) para la promoción de servicios a viajeros.
- Diseño de acciones de marketing digital para la promoción de los servicios al pasajero como servicios WIFI, aparcamiento (en su caso), salas VIP y otros.

### **4.4 FASE 4. PLAN Y APOYO A LA IMPLEMENTACIÓN**

Diseño de un plan global de implantación del programa de transformación del negocio comercial y servicios al pasajero de ADIF.

Se establecerá propuesta del Plan de migración desde la situación de partida al modelo de llegada previsto para los diferentes aspectos analizados, para lo cual será necesario realizar las actividades siguientes:

- Establecer las alternativas existentes.
- Definir, en cada alternativa, el plan de migración contemplando al menos la priorización de iniciativas, identificación de personas clave y factores clave de éxito.
- Definir, en cada alternativa, el calendario y plan de seguimiento.

En el Plan de Migración a establecer se considerará el desarrollo del caso de negocio completo, conforme al nivel de servicio y modelo de gestión y organizativo correspondiente.

Apojo a la implantación, a través de la formación de equipos bajo la metodología de "work shops".

Asimismo se pondrá en marcha y Showroom de presentación al mercado y a los grupos de interés del nuevo modelo de estaciones, como herramienta de comunicación y venta.



## 5 METODOLOGÍA

El estudio se desarrollará en cuatro trabajos coincidentes con el alcance previsto:

**FASE 1.- ANÁLISIS Y DISEÑO PLAN NEGOCIO (2,5 meses)**

**FASE 2.- ESTUDIO NUEVOS NEGOCIOS Y SERVICIOS COMERCIALES (1 mes)**

**FASE 3.- DESARROLLO DE LA FUNCIÓN DE MARKETING (1 mes)**

**FASE 4.- PLAN Y APOYO A LA IMPLEMENTACIÓN (1,5 meses)**

Los trabajos que valorar por las empresas ofertantes interesadas en la licitación del servicio objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares y los entregables que la empresa ADJUDICATARIA facilitará a ADIF, deberán estar orientados al Alcance indicado.

En cada una de las fases se elaborará por el ADJUDICATARIO la documentación entregable a ADIF que se establece en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, incluida la documentación que permita a ADIF realizar su presentación a grupos de interés.

En el caso de que al efectuar ADIF la revisión de la documentación entregada, se detectara cualquier aspecto a corregir, el ADJUDICATARIO procederá a su corrección y entrega de la nueva documentación.

## 6 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución de los trabajos será de SEIS MESES.

El plazo de ejecución comenzará a contar desde el día siguiente a la fecha de inicio del Contrato.

## 7 CRONOGRAMA DE LOS TRABAJOS

**FASE 1.- ANÁLISIS Y DISEÑO PLAN NEGOCIO (2.5 meses)**

**FASE 2.- ESTUDIO NUEVOS NEGOCIOS Y SERVICIOS COMERCIALES (1 mes)**

**FASE 3.- DESARROLLO DE LA FUNCIÓN DE MARKETING (1 mes)**

**FASE 4.- PLAN Y APOYO A LA IMPLEMENTACIÓN (1.5 mes)**



CRONOGRAMA	PRIMER MES	SEGUNDO MES	TERCER MES	CUARTO MES	QUINTO MES	SEXTO MES
FASE 1						
FASE 2						
FASE 3						
FASE 4						

## 8 CONSISTENCIAS Y ESPECIFICACIONES DE LOS TRABAJOS

Al inicio del Contrato, se mantendrá una reunión entre los Responsables del Contrato y Responsables Técnicos, de ADIF y del ADJUDICATARIO, al objeto de concretar aspectos prácticos relacionados con la organización y ejecución de los trabajos.

El Responsable del Contrato de ADIF facilitará al ADJUDICATARIO la siguiente información:

- Información sobre del proyecto de la fase 2 de obras en la estación Puerta de Atocha
- Afectaciones para la implantación del Plan Rector
- Informe de ITE
- Informes y estudios realizados en Madrid Puerta de Atocha (empresa n'UNDOing y otros)
- Estudio a comerciantes de la estación
- Mezcla comercial actual de la estación, número de viajeros, tráfico de trenes u otra información sobre las estaciones que pueda facilitar la ejecución de los trabajos
- Datos de identificación de la estación, normativa, información de carácter comercial disponible u otra información de interés al objeto de facilitar la definición de los trabajos.

Y el Responsable del contrato por parte del ADJUDICATARIO facilitará a ADIF la siguiente información:

- Explicación detallada de cómo se desarrollará el trabajo para cada una de las fases del proyecto, detallando el Plan de Trabajo y calendario concreto que se propone.
- Ejemplos detallados de los entregables a facilitar a ADIF, del formato y de los contenidos previstos para cada uno de los hitos a desarrollar por el ADJUDICATARIO.

En esta fase, por el ADJUDICATARIO se procederá a la entrega a ADIF de la documentación de cumplimiento de obligaciones sociales y se procederá a formalizar la entrega, por ambas partes, de la documentación de prevención de riesgos laborales y establecimiento del Acta de Coordinación de Actividades.

En esta fase, por el ADJUDICATARIO se realizarán los trabajos de gabinete que correspondan, se desarrollarán las reuniones del grupo de trabajo central necesarias para los trabajos de elaboración del diagnóstico inicial.



## 8.1 ELABORACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN

Durante la ejecución de los trabajos del proyecto, de cada uno de los informes previos (Entregables de cada una de las cuatro fases) a entregar a ADIF, se deberán aportar DOS copias en formato papel y DOS copias en formato electrónico, para su revisión por los responsables de ADIF.

Las copias en formato informático serán en soporte USB, textos en Word y tablas en Excel o similar, en documento abierto sin proteger.

Si durante el proceso de revisión por ADIF se detectara cualquier carencia de información, error de datos o cualquier otra falta de calidad, corresponderá su corrección por el ADJUDICATARIO en el menor plazo posible, debiendo facilitar una vez corregida el mismo número de copias en formato papel y en formato electrónico.

Para el seguimiento de los trabajos y en su caso estudio de la documentación entregada por el ADJUDICATARIO y correcciones a realizar, se tendrán reuniones semanales o quincenales entre los Responsables del Contrato de ADIF y del ADJUDICATARIO.

Antes de la entrega definitiva de la documentación, el ADJUDICATARIO facilitará un documento provisional que permita a ADIF realizar una presentación a los grupos de interés que se consideren oportunos. Del resultado de estas presentaciones se incorporarán aquellas modificaciones que indique el Responsable del Contrato de ADIF.

El ADJUDICATARIO dará la asistencia técnica necesaria para realizar la presentación basada en el documento provisional que haya entregado, incluyendo la preparación y elaboración de la documentación en formato presentación que proceda, la asistencia a las sesiones programadas por ADIF y elaboración de un documento de conclusiones de las consultas a realizar.

Una vez que la documentación entregada por el ADJUDICATARIO relativa al proyecto sea conforme por ADIF, el ADJUDICATARIO preparará una documentación final del proyecto en la que integrará la documentación revisada de los Entregables y que constará, al menos, de los contenidos siguientes:



## **PARTE 1**

- ① PORTADA
- ① ÍNDICE
- ① INTRODUCCIÓN
- ① METODOLOGÍA

## **PARTE 2**

DOCUMENTOS ENTREGABLES OBJETO DE LA CERTIFICACIÓN

## **PARTE 3**

- ① TÉRMINOS Y SIMBOLOGÍA EMPLEADOS
- ① CONCLUSIONES

Se entenderá que esa documentación es versión 1, pendiente de su análisis, revisión y aceptación por ADIF.

ADIF indicará al ADJUDICATARIO las observaciones a considerar para su corrección por éste.

Posteriormente, una vez modificada por el ADJUDICATARIO, de acuerdo a las indicaciones de ADIF, se presentará una siguiente versión, proceso que se repetirá hasta que se disponga de la documentación definitiva aceptada por ADIF.

Una vez finalizados los entregables definitivos, y con el visto bueno del Responsable del contrato de ADIF, se entregarán TRES (3) copias en formato papel y CUATRO (4) copias en soporte informático USB, dos de ellas en formato "pdf" y dos copias en formato abierto sin proteger.

Toda la documentación por entregar a ADIF deberá ser en idioma castellano.

El ADJUDICATARIO será el responsable de la documentación entregada, garantizando en todo momento la coherencia entre las distintas partes de los documentos.

Será deber del ADJUDICATARIO comprobar la fidelidad del trabajo entregado en formato electrónico respecto del entregado en formato papel (tanto en las aplicaciones originales como en el formato PDF), de forma que se asegure el cumplimiento de las condiciones anteriores, en especial el contenido y el orden íntegros, así como la concordancia y el funcionamiento correcto de los índices (ficheros PDF).

El ADJUDICATARIO responde de la integridad y el buen estado de las copias entregadas de cada trabajo.



## 9 PRESUPUESTO

El presupuesto máximo de adjudicación asciende a **920.828.00 €** sin IVA y las propuestas valoradas deberán ajustarse a dicho importe, siendo el criterio de adjudicación el que resulte más ventajoso económicamente para Adif.

## 10 FACTURACIÓN DE LOS TRABAJOS

Las facturas por emitir por el ADJUDICATARIO deberán ajustarse a lo establecido en la normativa vigente, cuyo pago se efectuará conforme a lo establecido en el Pliego de Condiciones Particulares. La facturación se efectuará por el ADJUDICATARIO a ADIF una vez efectuados los trabajos de acuerdo a los hitos que a continuación se indican.

Los precios unitarios y en consecuencia el importe total de cada hito serán los correspondientes al importe ofertado por la empresa ADJUDICATARIO y según los siguientes porcentajes:



FASES O ETAPAS	% sobre el total
<p style="text-align: center;"><b><u>FASE 1</u></b></p> <p>4.1.1 ANÁLISIS DE SITUACIÓN DE PARTIDA                      4.1.2 OPTIMIZACIÓN DE ESPACIOS COMERCIALES Y DISEÑO DEL MIX COMERCIAL                      4.1.3 PROGRAMA DE LICITACIÓN Y "GO TO MARKET"                      4.1.4 ELABORACIÓN DE UN PLAN DE NEGOCIO GLOBAL SEGMENTADO POR ESTACIONES                      4.1.5 DISEÑO DEL MODELO OPERACIÓN                      4.1.6. DEFINICIÓN PLAN RECTOR PUERTA DE ATOCHA</p>	37.50 %
<p style="text-align: center;"><b><u>FASE 2</u></b></p> <p>4.2.1 ANÁLISIS ALTERNATIVAS GESTIÓN DE APARCAMIENTOS                      4.2.2 IMPULSO NEGOCIO SALAS VIP                      4.2.3 ANÁLISIS DE OTROS NEGOCIOS</p>	17.50 %
<p style="text-align: center;"><b><u>FASE 3</u></b></p> <p>4.3.1 PROGRAMA DE MARKETING COOPERATIVO                      4.3.2 DISEÑO DEL PLAN DE MARKETING                      4.3.3 VALORACIÓN Y DISEÑO DE UN MODELO CRM                      4.3.4 VALORACIÓN Y DISEÑO DE PLAN DE FIDELIZACIÓN</p>	17.50 %
<p style="text-align: center;"><b><u>FASE 4</u></b></p> <p>4.1 PLAN DE IMPLANTACIÓN                      4.2 APOYO TÉCNICO A LA IMPLANTACIÓN</p>	17.50 %
<p style="text-align: center;"><b><u>ENCARGOS A TERCEROS</u></b></p> <p>SE ABONARÁN EN LA 2º ANUALIDAD DEL CONTRATO</p>	10%



## 11 RECURSOS DE PERSONAL

El ADJUDICATARIO deberá disponer de los recursos humanos necesarios para la realización de los trabajos a efectuar, de visita a las estaciones si se precisara y de trabajos que requieran especialización, así como de control de calidad y seguimiento del servicio. Al respecto se tendrá en cuenta que los recursos específicos de personal serán al menos los siguientes:

- Responsable del Contrato.
- Coordinador Técnico del Contrato.
- Equipo para trabajos.
- Oficina Técnica.

El ADJUDICATARIO responderá:

- Del buen funcionamiento e idoneidad de las instalaciones, equipos y materiales destinados a la ejecución de los trabajos encomendados.
- De la exactitud de los datos e investigaciones por él aportados.
- Del adecuado comportamiento de su personal, en especial en cuanto a la confidencialidad de las informaciones manejadas.
- De la correcta realización de los documentos y estudios que realice o edite.
- De la recepción, depuración de datos y archivo (en base de datos, cuando proceda) de la información que le sea entregada para el desempeño de su trabajo, manteniendo actualizada ésta a disposición del Director de cada encargo.
- Del cumplimiento del programa de trabajos aprobado al inicio de los trabajos y sus sucesivas actualizaciones.
- De la realización de todos los trabajos de diseño, cálculo y detalle, y será plenamente responsable, técnica y legalmente, de su contenido

Los requisitos y funciones principales del personal definidos como recursos específicos son los siguientes:

### 11.1 RESPONSABLE DEL CONTRATO

El ADJUDICATARIO deberá designar e identificar un RESPONSABLE DEL CONTRATO, personal integrado en la empresa que será el responsable de la gestión del contrato.

Las funciones principales del RESPONSABLE DEL CONTRATO serán las siguientes:



- Interlocución a través del Responsable del Contrato de ADIF de todos los aspectos concernientes a los trabajos a efectuar.
- Responsable de efectuar la gestión del contrato y resolución de los problemas de interpretación de las cláusulas y especificaciones del contrato.
- Responsable de garantizar la calidad de los trabajos y supervisión de tareas.
- Responsable de cumplimiento del cronograma de trabajos establecido.
- Coordinar la ejecución de los trabajos en todas sus consistencias, trabajos de oficina técnica y elaboración de la documentación a entregar a ADIF.
- Responsable único de las funciones administrativas relacionadas con la facturación de los trabajos.
- Responsable del seguimiento del servicio y su cumplimiento conforme a las condiciones establecidas.
- Asistencia a ADIF en los procesos de consulta que procedan.

Acreditará 10 años de experiencia profesional. En todo caso, el responsable del contrato deberá tener experiencia de al menos 5 años en el desarrollo de negocios comerciales "Travel Retail" en estaciones y/o aeropuertos.

De esos 5 años, al menos 3 de dicha experiencia, deberá ser en infraestructuras en España, habiendo dedicado a estos trabajos al menos el 50% de su jornada.

## 11.2 COORDINADOR TÉCNICO DEL CONTRATO

El ADJUDICATARIO deberá designar e identificar un COORDINADOR TÉCNICO DEL CONTRATO, personal técnico integrado en la empresa que será el responsable de, al menos, las funciones siguientes:

- Coordinar las funciones y actividades de planificación de los trabajos.
- Coordinación de los responsables técnicos del equipo de trabajo y de la calidad técnica de los trabajos de la Oficina Técnica para la elaboración de la documentación a entregar a ADIF.
- Responsable final de la elaboración del o de los Modelos de Gestión.

El Coordinador Técnico del Contrato deberá tener una disponibilidad total para la realización de los trabajos durante la vigencia del contrato.

En todo caso, el Coordinador debe demostrar experiencia de más de 15 años y haber desarrollado su trabajo en el sector del "Travel Retail" para estaciones y aeropuertos, en algunos de los mercados de referencia: Reino Unido, Francia, Alemania, Italia y España.



### 11.3 OFICINA TÉCNICA

El ADJUDICATARIO deberá disponer del personal necesario para realización de los trabajos administrativos y de oficina técnica que sean necesarios efectuar y de la documentación a entregar a ADIF con las consistencias de contenidos definidas.

Esta Oficina estará dirigida con ocupación total de su jornada, al menos, por dos Consultores "Senior" con una experiencia acreditada de 5 años como mínimo en la realización de consultorías de trabajos similares al del objeto de este Pliego Técnico.

Igualmente, deberá disponer del personal necesario para efectuar los trabajos de campo, que deberán ser como mínimo los suficientes para garantizar el cumplimiento de los trabajos requeridos, así como del calendario previsto.

En la Oferta Técnica a presentar por las empresas ofertantes, se aportará la información oportuna sobre la organización y estructura de funcionamiento prevista, concretando el personal encargado de los trabajos de Oficina Técnica y de los trabajos de campo, número de personas y su formación y especialidad, así como, en su caso, concretando la metodología prevista de compatibilización de los trabajos de la Oficina Técnica con los trabajos de campo.

### 11.4 CONDICIONES OPERATIVAS

Para el inicio de las actividades de planificación, el responsable del Contrato por parte del ADJUDICATARIO contactará con el responsable del Contrato por parte de ADIF al objeto de tener la primera reunión de coordinación y, en su caso, replanteo de los trabajos a efectuar.

El ADJUDICATARIO deberá considerar llevar a cabo la formación de los equipos que vayan a realizar, en su caso, los trabajos de campo de forma previa al inicio de los trabajos a fin de asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos. Esta formación deberá considerar, al menos, los aspectos siguientes:

Sistemática de toma de datos.

- Programación visitas a estaciones y obtención de la información general y adicional que proceda.
- Contenidos y necesidades para la elaboración de la documentación entregable a ADIF.

El ADJUDICATARIO deberá disponer de los medios materiales necesarios para la realización



de los trabajos.

Durante la ejecución del contrato, las visitas que resulten imprescindibles a los centros de trabajo, estaciones o dependencias de ADIF en todos los casos deberán ser previamente concertadas con los responsables de las mismas, al menos mediante comunicación previa con la suficiente anticipación, realizándose minimizando la afectación a la explotación normal de las diferentes dependencias.

El ADJUDICATARIO facilitará a ADIF la identificación del personal que vaya a efectuar las visitas a las estaciones a fin de su acreditación.

Durante la ejecución de las visitas el personal del ADJUDICATARIO en caso de ser necesario portará la acreditación facilitada por ADIF y atenderá las indicaciones relacionadas con seguridad que el personal de ADIF de las estaciones manifieste. ADIF podrá ordenar al ADJUDICATARIO la sustitución de su personal en caso de que su comportamiento o rendimiento no se considerara satisfactorio por ADIF.

### **11.5 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

El ADJUDICATARIO está obligado a dar adecuado cumplimiento al artículo 24 de la ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, al R. D. 171/2004 por el que se desarrolla el precitado artículo, y a la demás normativa en materia de coordinación de actividades empresariales para la prevención de los riesgos laborales, obligándose a utilizar los medios de coordinación y los sistemas y procedimientos de información que ADIF designen.

El ADJUDICATARIO deberá contar y definir los procedimientos preventivos que sean de aplicación para cumplir en el ámbito del contrato los trabajos a efectuar, incluyendo las obligaciones de formación e información, utilización de equipos de protección y vigilancia preventiva.

El ADJUDICATARIO adoptará las medidas necesarias para que durante la ejecución de los trabajos encomendados quede asegurada la protección de terceros, siendo de su total responsabilidad las indemnizaciones por los daños y perjuicios que puedan ocasionarse como consecuencia de aquellos si, a tenor de las disposiciones y leyes vigentes, incurriese en culpabilidad.

### **11.6 CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES SOCIALES**

La documentación del ADJUDICATARIO a facilitar al Responsable del Contrato de ADIF en cumplimiento de obligaciones sociales es la siguiente:



Informe actualizado de trabajadores en alta en el Código Cuenta de Cotización del período correspondiente, emitido por la T.G.S.S.

Certificación del ADJUDICATARIO de que los recibos salariales de los trabajadores afectados han sido abonados en tiempo y forma de conformidad con los contratos y convenios que les son de aplicación.

Copia de los documentos TC-1 y TC-2 de los trabajadores adscritos al contrato en cada mes o meses del período afectado.

Listado nominal de trabajadores debidamente actualizado respecto al inicial, comunicando altas y bajas que se produzcan durante la prestación del servicio.

Listado de las posibles nuevas altas de trabajadores, mediante el TA2 e Informe de datos para la cotización emitido por la T.G.S.S.

Certificación del ADJUDICATARIO de estar al corriente de pago a la T.G.S.S. y de la AEAT

## **12 PROPIEDAD DE LA DOCUMENTACIÓN**

Tanto la documentación final con toda aquella otra que, a lo largo del desarrollo del Contrato, se genere, tendrán la consideración de propiedad de ADIF, en exclusividad, no pudiendo ser difundida ni entregada para su uso por terceros en ningún caso sin la previa autorización escrita de personal de ADIF con la suficiente autoridad para ello.

El Adjudicatario deberá ser capaz de acreditar la posesión, o la autorización para su uso en su caso, de la propiedad intelectual de los diferentes datos e informes presentados como consecuencia de lo solicitado en el presente Pliego Técnico.

Los trabajos objeto de la Asistencia Técnica contratada no podrán utilizarse por el ADJUDICATARIO sin permiso expreso de ADIF.

### **13.1 CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

El ADJUDICATARIO vendrá obligado a guardar la más estricta confidencialidad sobre el contenido del contrato, así como los datos o información a la que pueda tener acceso o generar como consecuencia de la ejecución del mismo, pudiendo únicamente poner en conocimiento de terceros aquellos extremos que ADIF le autorice por escrito y a usar dicha información a los exclusivos fines de la ejecución del contrato.

En la medida en que las prestaciones y el cumplimiento del presente contrato impliquen



un acceso del ADJUDICATARIO a datos de carácter personal incorporados a los Ficheros de los que sea titular ADIF, el tratamiento de dichos datos por parte del ADJUDICATARIO deberá realizarse en la forma y condiciones siguientes:

El acceso del ADJUDICATARIO a los datos del fichero para la prestación de servicios pactado en el contrato no tendrá la consideración legal de comunicación o cesión de datos a los efectos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 23 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, sino de acceso por cuenta de tercero según lo previsto en el artículo 12 de la citada Ley Orgánica. Los datos del fichero serán propiedad exclusiva de ADIF extendiéndose esta titularidad a cuantas elaboraciones realice el ADJUDICATARIO con ocasión del cumplimiento del contrato.

A los efectos de la prestación de servicios por parte del ADJUDICATARIO a ADIF, el primero tendrá la condición de encargado del tratamiento y se sujetará al deber de confidencialidad y seguridad de los datos personales a los que tenga acceso conforme a lo previsto en la normativa que resulte aplicable, obligándose específicamente a lo siguiente:

A utilizar y aplicar los datos personales a los exclusivos fines del cumplimiento del objeto del contrato.

A adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias establecidas en el artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999 y en las normas reglamentarias que la desarrollen, que garanticen la seguridad de los datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos objeto de tratamiento y los riesgos a que los mismos estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. En todo caso se obliga a aplicar las medidas de seguridad del nivel que correspondan en función de los datos a tratar de conformidad con lo previsto en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

A mantener la más absoluta confidencialidad sobre los datos personales a los que tenga acceso para la prestación de servicios así como sobre los que resulten de su tratamiento cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido.

A no comunicar o ceder los datos del fichero a otra persona, ni siquiera para su conservación, debiendo destruir los datos personales a los que haya tenido acceso, así como los resultados derivados de su tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento, salvo que ADIF requiera que le sean devueltos.



A guardar secreto profesional de todos los datos de carácter personal que conozca o a los que tenga acceso en ejecución del contrato. Igualmente se obliga a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno. Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del ADJUDICATARIO.

A comunicar y hacer cumplir a sus empleados las obligaciones establecidas en los apartados anteriores y, en particular, las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.

A comunicar a ADIF cualquier incidencia de la que tenga conocimiento que pudiera influir en la exactitud y/o actualización de los datos, así como en el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los interesados.

El ADJUDICATARIO vendrá obligado a exonerar a ADIF de cualquier tipo de responsabilidad frente a terceros, por reclamaciones de cualquier índole que tengan origen en el incumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal que le incumben en su condición de encargado del tratamiento, y responderá frente a la indicada Sociedad del resultado de dichas acciones. El ADJUDICATARIO vendrá también obligado a prestar su plena ayuda en el ejercicio de las acciones que correspondan a ADIF.

El ADJUDICATARIO se compromete a comunicar a ADIF, de forma inmediata, cualquier falla en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la puesta en conocimiento de terceros de información confidencial obtenida durante la ejecución del contrato.

A la finalización del contrato el ADJUDICATARIO quedará obligado a la entrega a ADIF, o destrucción en caso de ser solicitada, de cualquier información obtenida o generada como consecuencia de la prestación del servicio objeto del presente contrato.

### **13 SUBCONTRATACIÓN**

No está autorizada la cesión ni la subcontratación de las prestaciones objeto de la presente contratación, sin la previa autorización por escrito de ADIF.

Aunque se produzca la subcontratación consentida, se reputará a todos los efectos como único ADJUDICATARIO la empresa adjudicataria, quien responderá de la total ejecución del contrato. En el caso de existencia de responsabilidad que tuviera origen o hubiera sido motivada por o con ocasión del servicio contratado, será el ADJUDICATARIO el que en primer término responderá frente a ADIF, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria del



SUBADJUDICATARIO.

## 14 FACULTADES DE ADIF PARA EL SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El seguimiento del servicio en todas sus fases se realizará por Responsables de ADIF y de la empresa ADJUDICATARIA. Para ello, previo al inicio del contrato se designará un Responsable del Contrato por parte de ADIF, quien efectuará la gestión del contrato, supervisión de tareas, la validación de los entregables responsabilidad del ADJUDICATARIO, y resolución de los problemas de interpretación de las cláusulas y especificaciones técnicas del contrato, siendo único interlocutor válido de ADIF con la empresa ADJUDICATARIO.

Durante la vigencia del contrato el Responsable del Contrato de ADIF coordinará las reuniones necesarias con el ADJUDICATARIO, a través del Responsable del Contrato por parte del ADJUDICATARIO, al objeto de realizar un control y seguimiento del contrato, pudiendo ser asistido por responsables técnicos de diferentes áreas organizativas de ADIF.

Por parte de ADIF se revisará la documentación entregada por el ADJUDICATARIO, de los informes previos por estación y de la documentación final de los trabajos, correspondiendo al ADJUDICATARIO la modificación de la documentación de acuerdo a las indicaciones del Responsable del contrato por parte de ADIF en pro de los objetivos definidos.

Para garantizar el resultado de los trabajo, ADIF podrá efectuar el seguimiento de los trabajos de forma continua y dinámica desde el inicio hasta el fin del contrato, pudiendo reclamar al ADJUDICATARIO información sobre el avance de los trabajos, borradores de la documentación obtenida en los trabajos de campo o de los entregables en curso, obligándose el ADJUDICATARIO a facilitar a ADIF en el menor plazo posible la información requerida por el Responsable del Contrato por parte de ADIF, para su revisión por ADIF y en su caso posterior corrección por el ADJUDICATARIO.

## 15 PENALIZACIONES

ADIF podrá penalizar al ADJUDICATARIO por el incumplimiento de las obligaciones contractuales que le sean imputables, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios que pueda corresponder o sin perjuicio del derecho que asiste a ADIF en orden de acordar la resolución del contrato, en caso de incumplimiento del mismo por parte del ADJUDICATARIO.

Las penalizaciones serán solicitadas por parte de ADIF por el Director del Contrato.

Cada incumplimiento dará origen a una falta, clasificándose éstas en leves y graves, de



acuerdo al siguiente baremo:

- Falta Leve: penalización desde advertencia por escrito, cuando se trate de un incumplimiento ocasional, hasta un 5% del importe del contrato.
- Falta Grave: penalización con una sanción hasta el 10% del importe del contrato.

Tendrán consideración de FALTA LEVE:

- El incumplimiento en el plazo de los servicios entre un día y un mes.
- Falta de aportación de documentos sin justificación acordada.
- Falta de calidad en la documentación entregada, de forma manifiesta.
- No consideración de las directrices de los responsables de ADIF en la documentación a entregar.

Tendrán consideración de FALTA GRAVE:

- El incumplimiento en el plazo de los servicios por un plazo superior a un mes.
- La reiteración de 3 incumplimientos de carácter leve por un mismo concepto.
- Incumplimiento en materia de Seguridad y Salud Laboral del personal asignado al contrato o realización del servicio.
- Por cualquier otro incumplimiento que suponga una importante repercusión o la paralización total o parcial de la actividad de la estación.

Dos faltas graves podrán implicar la rescisión inmediata del contrato, sin derecho a ningún tipo de indemnización al ADJUDICATARIO

Efectuada la notificación de la penalización al ADJUDICATARIO, la empresa dispondrá de siete días naturales a partir del día siguiente a su notificación, para que formule las alegaciones que estime pertinentes. Analizadas por ADIF las alegaciones, se notificará al ADJUDICATARIO bien la imposición de la penalización que le corresponda o bien la anulación del incumplimiento.



IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO:
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
Nuevo modelo de explotación comercial de estaciones. Plan Integral de Estaciones de Viajeros. Plan Estratégico 2030

RELACIÓN DE CARGOS FIRMANTES				
Propone	Firm	José Alberto Calvo Martínez	cargo:	Subdirector Comercial

