ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE ACTIVIDADES AUXILIARES EN LAS ESTACIONES DE TORREBLANCA Y ALCALÁ DE XIVERT

Abril 2018

OBJETO.

Es objeto de las presentes Especificaciones Técnicas establecer las condiciones técnicas por las que ha de regirse la adjudicación de la licitación para la realización del servicio de actividades auxiliares en las estaciones de Torreblanca y Alcalá de Xivert.

El servicio indicado se prestará, preferentemente en los vestíbulos de dichas estaciones y, desde el inicio hasta el final del servicio comercial de trenes, durante todos los días que se fije en la duración del contrato, (Duración prevista TRES meses), y según un cuadro horario orientativo que se establecerá cuando el nuevo servicio de Media Distancia sea firme.

SERVICIOS A REALIZAR PARA Renfe Viajeros

- Información, (incluso por megafonía y/o de viva voz, si fuera preciso), de tarifas, condiciones generales de transporte, horarios, etc., tanto de trenes del nuevo servicio de MD de "proximidad" como de Media Distancia convencional.

- Comprobación en los equipos al efecto de la validez de los títulos de transporte presentados por los viajeros y asesoramiento comercial encaminado a facilitar el uso del tren y en evitación de posibles fraudes.

- Colaboración directa con los Servicios de Seguridad de Renfe Viajeros para prevenir o solventar situaciones de riesgo (vandalismo, altercados, incidencias, etc.) y controles de acceso.

- Instalación y sustitución de carteles de avisos y de horarios en los paneles informativos existentes al efecto.

- Información al Viajero de los servicios alternativos de transporte por carretera en caso de incidencia.

- Asesoramiento a los clientes de Renfe Viajeros en la obtención de Títulos de Transporte (Billetes) a través de las máquinas expendedoras automáticas.

- Facilitar la comunicación recíproca de cuantas incidencias puedan afectar al servicio. Para ello el Adjudicatario designará ante Renfe Viajeros interlocutores válidos dotados de teléfono móvil con conexión a Internet y cuenta de correo electrónico.

- Custodia de instalaciones, enseres y equipos de venta o consulta, con obligación y responsabilidad de cursar los correspondientes avisos a los responsables.

- Reposición de consumibles de las máquinas autoventa.

- Colaborar con Renfe Viajeros en el control del fraude incidiendo activamente en el uso de los controles de salida y entrada por canceladoras / validadoras o si los hubiese torniquetes o flaps en todas las estaciones desde Benicàssim a Vinaròs. Estas actividades se podrán solicitar con desplazamientos a otras estaciones.

- Reportar el inicio y finalización del servicio realizado diariamente conforme al horario indicado, por medio del sistema informático de venta de billetes, y/o cualquier otro que se indique por parte de Renfe Viajeros.

- El Adjudicatario estará obligado, para la realización del servicio descrito, a cumplir las disposiciones contenidas en el Plan Prevención de Riesgos Laborales para empresas contratistas de Renfe Viajeros, de mayo de 1999, las directrices generales aplicables para trabajadores de empresas externas, así como conocer y cumplir cuantas normas legales o convencionales estuviesen vigentes en materia de Seguridad, Higiene y Salud en el trabajo, de Incendios, Planes de Protección Civil y Planes de Emergencia que Renfe Viajeros elabore, siendo el responsable exclusivo de su aplicación y de las consecuencias derivadas de su incumplimiento, tanto en lo concerniente a él como a sus posibles subcontratistas.

- Otras actividades que pudieran acordarse en el futuro en función de circunstancias no previstas actualmente y que resultaran convenientes para el mejor desarrollo del contrato.

Los horarios a cubrir serán definitivos una vez se establezca el nuevo servicio de Media Distancia.

RÉGIMEN DE SERVICIOS TÉCNICOS

En lo que a la realización del servicio se refiere, los oferentes deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:

COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y NOTIFICACIONES. El Adjudicatario deberá designar un responsable o coordinador válido, dotado de teléfono móvil y conexión las 24 horas del día, a efectos de la comunicación recíproca de incidencias o de cuantos aspectos influyan en el habitual y buen funcionamiento del servicio gestionado. Igualmente dispondrá de una dirección de correo electrónico, a los efectos de recibir las notificaciones relacionadas con el servicio.

HORARIOS Y DURACIÓN DEL CONTRATO.- Por la naturaleza de este tipo de servicio, los horarios a requerimiento puntual serán comunicados por Renfe Viajeros en cada caso cuando surja la necesidad. El inicio del contrato se prevé para la inauguración del nuevo servicio de trenes de Castellón a Vinaròs y tendrá una duración de tres meses.

ESTACIÓN	HORARIO ORIENTATIVO
TORREBLANCA	**Atención al público (horario fijo):** • Lunes a viernes: De 6:30 a 21:00 horas • Sábados, Domingos y festivos: de 6:30 a 20:30 horas La apertura y cierre del vestíbulo se realizará automáticamente o por externos y su comprobación correrá a cargo del Adjudicatario.

ESTACIÓN	HORARIO ORIENTATIVO
ALCALÁ DE XIVERT	**Atención al público (horario fijo):** • Lunes a viernes: De 6:30 a 21:00 horas • Sábados, Domingos y festivos: de 6:30 a 20:30 horas La apertura y cierre del vestíbulo se realizará automáticamente o por externos y su comprobación correrá a cargo del Adjudicatario.

FORMACIÓN

El personal que vaya a dedicarse a la realización del servicio contratado, deberá recibir formación, antes del inicio del mismo, sobre prevención de riesgos laborales, planes de emergencia, asistencia a Personas con Movilidad Reducida (P.M.R.), instalaciones (torniquetes, escaleras mecánicas, máquinas autoventa, ascensores, etc.) y megafonía. La formación será responsabilidad de la Empresa adjudicataria, que la impartirá mediante sus propios formadores.

Renfe Viajeros, podrá colaborar, a petición del Adjudicatario, en la impartición de los cursos de formación de formadores cualificados que se precisen.

La Empresa Adjudicataria deberá comunicar a Renfe Viajeros previamente al inicio del servicio, como mínimo, la siguiente información relativa a los cursos de formación que imparta:

- Fechas de inicio y de finalización de cada curso.
- Número de asistentes a los mismos.
- Resultado de la evaluación indicando el número de "APTOS" y de "NO APTOS".
- Relación nominal y número del DNI de cada uno de los alumnos declarados "APTOS" que vayan a prestar servicio.
- La formación de formadores solo será impartida por Renfe Viajeros en los casos en los que se considere necesario, por actualizaciones de normativa u otras circunstancias análogas.

Asimismo el Adjudicatario deberá impartir la formación a cuantas personas incorpore a su plantilla relacionadas con la realización del servicio a prestar durante la vigencia del contrato, e informar de esta formación en la forma indicada en el párrafo anterior. Deberá asimismo impartir las actualizaciones que en materia de formación procedan, debiendo acreditar la formación impartida en la misma forma que se menciona en el párrafo anterior.

Renfe Viajeros se reserva la facultad de realizar cuantas inspecciones considere oportunas para garantizar que el servicio se realiza con la calidad requerida. De igual forma, Renfe Viajeros podrá exigir al Adjudicatario copia de la certificación relativa a la realización de los oportunos cursos de formación a su personal conforme al Plan de Formación que haya presentado en su oferta, manteniendo dicho plan actualizado y a disposición de Renfe Viajeros. Así mismo el Adjudicatario se obliga a ceder los datos personales de sus trabajadores, en materia de formación impartida, a Renfe Viajeros, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de datos de carácter personal.

UNIFORMIDAD

El personal del adjudicatario, mientras permanezca en las dependencias de la estación, deberá ir correctamente uniformado, llevar un distintivo en el que figure la Razón Social a la que pertenece, y prestar a los viajeros una atención correcta y educada.

El adjudicatario, a su costa, dotará a su personal con uniforme (de verano e invierno) y distintivo de la razón Social a que pertenece de manera que sean perfectamente identificables por los usuarios. Para ello deberá incluir en su oferta una definición detallada de los mismos teniendo en cuenta que las características básicas de los uniformes habrán de ser acordes con las recogidas en el Manual de Imagen y Uniformidad de Renfe.

No obstante, en el caso de que las empresas oferentes justificaran adecuadamente la imposibilidad de dotar en la fecha de inicio de las actividades auxiliares a su personal con la uniformidad en los colores requeridos, Renfe Viajeros podrá permitir que la empresa adjudicataria inicie las actividades auxiliares con otra uniformidad. A tal efecto los oferentes propondrán dicha uniformidad en su oferta aportando documentación gráfica de la misma, complementándose en todos los casos con los distintivos identificadores que Renfe Viajeros determine. En previsión de dicho supuesto, las empresas oferentes deberán proponer un compromiso firme de plazo para disponer de la uniformidad exigida.

En el supuesto de que con fecha anterior a la de adjudicación se decidiera por parte de Renfe Viajeros una nueva definición de la uniformidad para el personal de servicios auxiliares, se comunicará por parte de ésta en tiempo y forma para posibilitar su adecuación.

LOCALES

El personal de la empresa adjudicataria no podrá hacer uso de los espacios destinados a los clientes.

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria dotar a sus empleados de un lugar donde poder cambiarse o donde realizar los descansos estipulados, sin hacer uso de las instalaciones destinadas a los clientes o las internas de uso exclusivo de Renfe Viajeros.

Valencia, abril de 2018

Fdo. César Ruiz Espejo
Jefe de Líneas