

**Plec de Prescripcions Tècniques per a la contractació
del servei de prestació dels serveis postals per a la tramesa de la
targeta T-16**

(Exp. C-13/2021)

Maig 2021

ÍNDIX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. OBJECTE	3
3. ABAST DEL SERVEI	3
4. OBJECTIUS A ASSOLIR	5
5. DESCRIPCIÓ DE LA FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	5
5.1. OPERATIVA _____	5
5.2. ATENCIÓ AL CLIENT _____	9
5.3. CRONOGRAMA _____	9
5.4. OFICINES D'ATENCIÓ AL CLIENT _____	9
5.5. PORTAL WEB PER FER EL SEGUIMENT ONLINE DELS ESTATS DELS ENVIAMENTS CERTIFICATS _____	12
6. ORGANITZACIÓ DE L'EXECUCIÓ DEL SERVEI PEL QUE RESPECTA A LA INTERLOCUCIÓ, COORDINACIÓ I SUPERVISIÓ	12
7. CONDICIONS D'EXECUCIÓ	13
7.1. LLOC D'EXECUCIÓ _____	13
7.2. TERMINIS D'EXECUCIÓ _____	13
8. PROPOSTA TÈCNICA	13
9. ANNEXOS	14
9.1. ANNEX 1: ESTRUCTURA DEL FITXER DE RETORN DE DADES _____	14
9.2. ANNEX 2: PRODUCTES I SITUACIONS ASSOCIADES _____	17
9.3. ANNEX 3: MUNICIPIS QUE FORMEN PART DEL STI _____	18

1. INTRODUCCIÓ

El Consell d'Administració de l'ATM d'1 de desembre de 2008 va aprovar la creació de la targeta T-12 (a partir de l'1/01/2017 passà a anomenar-se T-16), que permet fer de forma gratuïta un nombre il·limitat de desplaçaments en els mitjans de transport públic integrats (Metro, FGC, Renfe Rodalies, Tramvia i Autobusos urbans i interurbans), dins de la mateixa zona tarifària en la que resideixi el nen o la nena.

És un títol de transport personal i poden sol·licitar-lo tots els menors que tinguin entre 4 i 16 anys (serà vàlida fins al 31 de desembre de l'any que fan 16 anys) i que resideixin a l'àmbit del Sistema Tarifari Integrat (STI). Tota la informació del STI està disponible a la pàgina web de la ATM, on es pot observar tot l'Àmbit de la Integració Tarifària i els municipis que formen part del STI (<http://www.atm.cat/web/ca/zonificacio.php>).

Per tal d'obtenir aquest nou títol de transport, el pare, mare o tutor legal del beneficiari podrà adreçar-se als diferents punts de tramitació de les sol·licituds. El títol definitiu, així com les diferents reedicions, personalitzat, es lliurarà mitjançant correu certificat al domicili del sol·licitant.

El contracte vigent actualment de prestació dels serveis postals finalitza el proper 2 d'agost de 2021 i per aquest motiu és necessari formalitzar un nou contracte abans del venciment de l'actual contracte de prestació dels serveis postals, ja que, en cas contrari, no quedaria garantida la continuïtat de la prestació com a conseqüència d'esdeveniments imprevisibles per a l'òrgan de contractació produïdes en el procediment d'adjudicació.

2. OBJECTE

Els serveis a prestar per part del contractista són la distribució de la targeta T-16 al domicili del beneficiari mitjançant carta certificada, amb seguiment informatitzat de la carta i digitalització del certificat de lliurament.

3. ABAST DEL SERVEI

El nombre de lliuraments previstos pels serveis a contractar, entre targetes de primera emissió, renovacions i duplicats, és de 220.000 targetes aproximadament.

La distribució de les trameses, partint de les dades actuals del contracte vigent de serveis postals, és del 70% a la zona de l'AMB (format pels municipis de la 1^a corona tarifària) i del 30% a la zona de l'AMTU (format per la resta de municipis del STI). S'estima per al futur contracte una previsió similar a l'actual:

Targetes T-16 emeses any 2019 i 2020

	Respecte STI
Àmbit AMB	70%
Àmbit AMTU	30%
Total	100%

Targetes T-16 emeses a l'àmbit de l'AMTU a l'any 2019 i 2020

	Respecte STI	Respecte AMTU
Terrassa	5,30%	17,25%
Sabadell	4,92%	16,04%
Mataró	2,18%	7,11%
Sant Cugat del Vallès	1,96%	6,40%
Manresa	1,54%	5,01%
Rubí	1,33%	4,32%
Granollers	0,66%	2,14%
Cerdanyola del Vallès	0,58%	1,88%
Sant Vicenç dels Horts	0,52%	1,68%
Barberà del Vallès	0,50%	1,64%
Igualada	0,47%	1,54%
Mollet del Vallès	0,43%	1,39%
Vilanova i la Geltrú	0,43%	1,38%
Molins de Rei	0,37%	1,20%
Ripollet	0,36%	1,18%
Resta	8,45%	29,82%
Total	30,00%	100,00%

Els treballs a realitzar per l'empresa de distribució postal en el desenvolupament d'aquesta prestació de serveis són:

- Distribució postal, mitjançant correu certificat, de la targeta T-16 al domicili del beneficiari. Es faran dos intents d'entrega al domicili de l'usuari, el termini màxim per fer tots dos intents de lliurament és de 5 dies hàbils.
- En el moment d'entregar una carta certificada, en aquells casos en què l'usuari no es trobi al domicili i fets els dos intents d'entrega sense haver-la pogut lliurar, l'empresa adjudicatària del servei postal per a la tramesa de la T-16 haurà d'emmagatzemar a les seves oficines aquestes targetes retornades durant un termini mínim de dues setmanes. Es deixarà un avís a la bústia per tal d'informar als usuaris de què la targeta romandrà a les oficines de l'empresa adjudicatària del servei postal.
- Les cartes que no han estat recollides per l'usuari a les oficines en el termini establert, seran enviades diàriament per l'empresa adjudicatària del servei postal a les administracions encarregades de la gestió de la targeta T-16 (ubicades als municipis de Barcelona i Granollers respectivament). Posteriorment, aquestes cartes hauran de ser novament recollides per l'empresa adjudicatària del servei postal (recollida setmanal), qui s'encarregarà d'enviar-les als usuaris a través de correu ordinari i dipositar-les a les seves bústies.
- L'avís de rebuda que conté la signatura del destinatari i la informació del lliurament de la tramesa ha d'ésser digital, per tal de poder disposar de la prova de lliurament o devolució de les trameses en document electrònic.

4. OBJECTIUS A ASSOLIR

S'estima que amb els dos intents de lliurament a domicili i el volum de cartes recollides per l'usuari a les oficines de l'empresa adjudicatària del servei postal, el percentatge de lliurament a assolir haurà de ser igual o superior al 90%.

5. DESCRIPCIÓ DE LA FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

5.1. OPERATIVA

Paral·lelament als serveis objecte de la present contractació, l'ATM té contractat el servei d'ensobrat per a la tramesa de la targeta T-16. El servei d'ensobrat és el pas previ a la prestació del servei postal. El contractista del servei d'ensobrat en relació amb l'objecte de prestació del servei postal realitza les següents tasques:

- Un cop disposi de totes les targetes manipulades (enviament setmanal), l'empresa contractista del servei d'ensobrat lliurarà les trameses a un punt a establir per l'empresa del servei postal (dins de la província de Barcelona), perquè aquesta comenci amb el repartiment a domicili.
- És imprescindible la cooperació entre ambdues empreses pel bon desenvolupament del servei en el seu conjunt.

Es faran un mínim de dos intents d'entrega al domicili de l'usuari, el termini màxim per fer tots dos intents de lliurament és de 5 dies hàbils a partir del moment en que la carta és entregada per part de l'empresa adjudicatària del servei d'ensobrat a l'empresa adjudicatària del servei postal. Es valorarà positivament totes aquelles ofertes que presentin un termini de lliurament de tots dos intents d'entrega inferior a 5 dies hàbils.

En cas que algun licitador vulgui proposar alguna reducció d'aquest termini, aquesta informació no es podrà incloure en el sobre B de les ofertes, ja que es tracta d'un aspecte de l'oferta que serà valorat com a criteri objectiu valorable mitjançant fórmules i ha de ser inclòs en el sobre C.

En el moment d'entregar una carta certificada, en aquells casos en què l'usuari no es trobi al domicili i fets els dos intents d'entrega sense haver-la pogut lliurar, l'empresa adjudicatària del servei postal per a la tramesa de la T-16 haurà d'emmagatzemar a les seves oficines aquestes targetes retornades durant un termini mínim de dues setmanes, termini durant el qual els usuaris podran recollir les targetes a les seves oficines. L'objectiu d'aquest requisit és que l'usuari tingui el màxim de possibilitats i facilitats per recollir la carta no entregada.

Es deixarà un avís a la bústia per tal d'informar als usuaris de que la targeta romandrà a les oficines de l'empresa adjudicatària del servei postal. Aquest avís, confeccionat per l'empresa adjudicatària del servei postal, haurà d'incorporar (com a mínim) la següent informació:

- Nom de l'empresa adjudicatària del servei postal
- Data del 1r i 2n lliurament
- Nom del remitent (Autoritat del Transport Metropolità)
- Localitzador de l'enviament
- Dades usuari (nom/cognoms i adreça)
- Informació de l'oficina on haurà d'adreçar-se l'interessat per a recollir la targeta (adreça postal, horaris i data límit en que la targeta romandrà a l'oficina)

- Aquest avís ha de contenir un espai editable per incorporar logos.

S'estima que amb els dos intents de lliurament a domicili i el volum de cartes recollides per l'usuari a les oficines de l'empresa adjudicatària del servei postal, el percentatge de lliurament a assolir ha de ser igual o superior al 90%.

Les cartes que no han estat recollides per l'usuari a les oficines dintre del termini establert, seran enviades diàriament per l'empresa adjudicatària del servei postal a les administracions encarregades de la gestió de la targeta T-16 segons la zona tarifària a la que pertany la targeta T-16.

Posteriorment, aquestes cartes hauran de ser novament recollides per l'empresa adjudicatària del servei postal (recollida setmanal), qui s'encarregarà d'enviar-les als usuaris a través de correu ordinari i dipositar-les a les seves bústies. S'estima que aquest volum de targetes lliurades a través de correu ordinari no ha de ser superior al 10% del volum total de targetes enviades, és a dir, si el nombre de lliuraments previstos al contracte és de 220.000 targetes, d'aquest volum, el 10% s'haurà d'enviar de nou a través de correu ordinari.

- **Justificants de recepció digitals:**

Pel desenvolupament d'aquest servei es considera un requisit imprescindible el fet d'utilitzar sistemes de justificant de recepció digital, per exemple una PDA, que permetin disposar d'una traçabilitat online en temps real. No és permet l'ús dels acusaments de recepció en format paper.

L'empresa adjudicatària del servei postal digitalitzarà l'avís de rebuda que conté la signatura del destinatari i la informació del lliurament de la tramesa, de tal manera que permetrà disposar de la prova de lliurament en document electrònic al llarg de la vigència del contracte en el cas de que fos necessari per part de l'ATM.

Degut les mesures preses en relació al COVID-19, fins que no es restableixi la normalitat sanitària i social, no serà requisit imprescindible la signatura per part del destinatari de l'enviament. En el seu lloc, els destinataris únicament hauran de facilitar les seves dades personals (nom i cognoms, número del document d'identificació, etc.) per tal de poder deixar constància de la persona a qui s'ha lliurat l'enviament. Davant de qualsevol novetat a nivell sanitari, l'ATM i l'adjudicatari del servei postal estaran en contacte permanent per, en cas necessari, fer els canvis corresponents respecte el procediment d'entrega establert.

El format dels sobres a utilitzar en la present licitació són els escollits per l'empresa adjudicatària del servei d'ensobrat de la targeta T-16, que és el següent:



Part frontal del sobre (model Ajuntament)

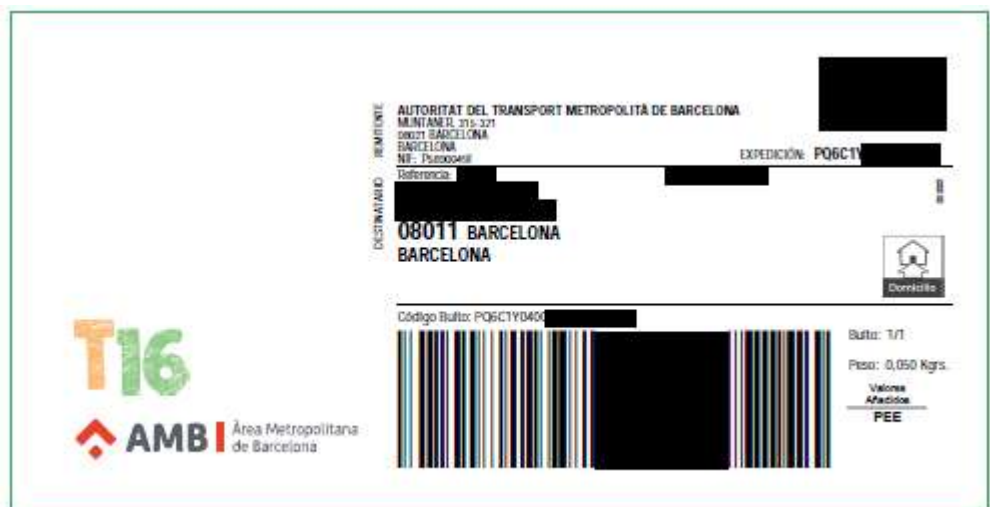
22,4 cm



Part posterior del sobre



Part frontal del sobre amb dades impreses (model AMB)



Tal com s'estableix al plec de prescripcions tècniques del servei d'ensobrat per a la tramesa de la targeta T-16, les dades corresponents al destinatari de l'enviament van impreses directament al sobre. A l'interior del sobre únicament es disposa la targeta T-16 i la carta informativa corresponent, gran part del procés d'ensobrat és manual (manipulació de la carta, targeta, etc.), tot i que també hi ha un procés d'inspecció/control que està automatitzat mitjançant maquinària.

L'enviament dels fitxers SICERS que contenen la informació dels estats de lliurament s'han d'enviar diàriament per part de l'adjudicatari del servei postal a l'ATM. Paral·lelament, l'adjudicatari del servei postal també haurà de facilitar diàriament a l'ATM les imatges dels justificants de recepció digitalitzats.

Les entregues, en cas d'absència de la persona destinatària, les pot acceptar una altra persona que visqui en el mateix domicili, sempre que la persona quedi degudament acreditada.

Serà imprescindible una fluida comunicació, especialment al començament de la posada en marxa del servei, entre l'empresa contractista del servei d'ensobrat i l'adjudicatari del servei postal. Totes dues empreses hauran d'unificar procediments amb l'objectiu del correcte desenvolupament del servei.

Les cartes certificades tenen un pes comprès entre 20 i 50 grs.

- **Procés de càrrega dels fitxers de dades**

El procés de càrrega del fitxer amb codi de seguiment al gestor de la T-16 i l'enviament dels avisos de rebuda consistiran en el següent procediment:

- Un cop el lot de fabricació ha estat confirmat pel fabricant passa a la següent etapa, l'ensobrat i posteriorment la distribució postal.
- L'empresa adjudicatària del servei d'ensobrat serà l'encarregada de generar i enviar setmanalment a l'adjudicatari del servei postal, un fitxer (SICER) d'acord a les especificacions tècniques establertes per aquest darrer.

Aquest fitxer és un .CSV que conté la mateixa informació que l'Excel que es genera en el procés de lots però incloent el localitzador associat a cada targeta. Amb posterioritat aquest localitzador es podrà utilitzar per verificar l'estat d'enviament.

- L'empresa adjudicatària del servei postal haurà de descarregar setmanalment la informació de les targetes (localitzador, nom i cognoms del/la menor, adreça, etc.) que han d'enviar per correu.

L'objecte de la present licitació inclou únicament la distribució postal (certificada) de la targeta al domicili de l'usuari, quedant al marge d'aquest servei tant la fabricació com la manipulació/ensobrat de les targetes.

- **Altres consideracions:**

- Les targetes venen classificades per lots numerats de fins 500 unitats i en principi en el mateix ordre que apareixen en el fitxer, no obstant, s'ha de verificar sempre.
- El sistema de certificat a emprar per al tractament informàtic de les notificacions serà el sistema SICER.

Per un altre costat, l'aplicació permet incloure de forma automàtica la informació sobre l'estat de cada targeta segons el sistema de traçabilitat de l'empresa adjudicatària. El sistema utilitza un fitxer en el que s'informa de l'estat de cada enviament a partir del localitzador que s'incorpora a cada targeta en el moment de la importació del corresponent lot d'enviament.

El fitxer és un arxiu de text que conté informació sobre:

- Estat de les remeses dipositades a les oficines de l'operador. Aquest pot ser:
 - Bloquejada: la informació corresponent a la remesa s'ha carregat a la base de dades, però no és visible per cap sistema intern de l'operador. Només és possible el seu accés pels usuaris d'Admissió. No es poden efectuar actualitzacions.
 - Oberta: els enviaments de la remesa queden acceptats provisionalment, fins la seva validació definitiva en destí. Seguidament, la informació queda disponible pels sistemes interns de l'operador que han de fer ús de la mateixa pel tractament, distribució i gestió de cobrament (en el seu cas) dels enviaments. A partir d'aquest estat és possible la producció de resultats d'entrega i informació de girs originats per reemborsaments.
 - Tancada: operació per la que l'operador dona per finalitzada la possibilitat d'actualització de situacions d'entrega dels enviaments corresponents a una determinada tramesa.
- Estructura del fitxer i situacions d'entrega d'enviaments (veure Annex 1)
- Informació de girs (pagaments al client com a resultat de reemborsaments).

5.2. ATENCIÓ AL CLIENT

Davant qualsevol tipus d'incidència que es pugui originar al llarg del procés de lliurament de la targeta (retard en l'enviament, pèrdua o no localització de l'enviament, error en l'entrega, etc.), el departament d'atenció al client de l'empresa adjudicatària del servei postal, a requeriment de l'ATM, haurà de donar una resposta sobre l'estat de l'enviament en un termini no superior a 24 hores. El termini màxim de resposta de 24 hores comença a comptar a partir de la data en que es realitza la consulta per part de l'ATM (o de les empreses encarregades de la gestió). En aquest punt es considera imprescindible la figura d'un interlocutor o persona de contacte amb la qual l'ATM pugui adreçar-se en cas que es produeixi alguna reclamació, figura que caldrà detallar en l'oferta tècnica continguda al sobre B.

5.3. CRONOGRAMA

A partir de la data de formalització del contracte, es fixa un termini màxim de 15 dies naturals perquè l'adjudicatari del servei postal reestructuri tant els seus recursos humans com materials de cara a la posada en marxa del servei. Serà a partir d'aquesta data que l'adjudicatari del servei postal haurà de trobar-se a ple rendiment i realitzant el servei correctament.

5.4. OFICINES D'ATENCIÓ AL CLIENT

El STI abraça un total de 296 municipis, és a dir, està format per un territori molt ampli on els usuaris no es troben concentrats en un únic punt geogràfic. Aquest fet implica la necessitat de disposar d'un nombre mínim d'oficines d'atenció a l'usuari per part de l'adjudicatari del servei postal.

A continuació, es detalla la següent informació:

- **T-16 operatives (28/02/2021):** nombre d'usuaris amb una targeta T-16 funcional.
- **Sol·licituds T-16:** targetes tramitades des del període de l'1/01/2020 fins el 31/12/2020:

- **Àmbit AMB**

T-16 operatives	
Municipi	Targetes
Barcelona	129.398
L'Hospitalet de Llobregat	19.738
Badalona	17.257
Santa Coloma de Gramenet	9.481
Cornellà de Llobregat	7.169
Sant Boi de Llobregat	5.793
El Prat de Llobregat	4.329
Viladecans	3.803
Esplugues de Llobregat	3.503
Sant Joan Despí	3.354
Castelldefels	3.283
Sant Feliu de Llobregat	2.859
Sant Adrià de Besòs	2.651
Montcada i Reixac	2.409
Gavà	2.200

Sol·licituds T-16	
Municipi	Targetes
Barcelona	28.625
L'Hospitalet de Llobregat	5.984
Badalona	5.206
Santa Coloma de Gramenet	3.243
Cornellà de Llobregat	2.147
Sant Boi de Llobregat	2.046
Viladecans	2.013
El Prat de Llobregat	1.544
Castelldefels	1.511
Sant Feliu de Llobregat	1.147
Gavà	1.062
Montcada i Reixac	959
Esplugues de Llobregat	940
Sant Adrià de Besòs	882
Sant Joan Despí	741

- **Àmbit AMTU**

T-16 operatives	
Municipi	Targetes
Terrassa	16.661
Sabadell	14.464
Mataró	7.150
Sant Cugat del Vallès	5.226
Manresa	4.231
Rubí	3.505
Granollers	1.889
Cerdanyola del Vallès	1.476
Igualada	1.371
Vilanova i la Geltrú	1.305
Barberà del Vallès	1.200
Mollet del Vallès	1.135
Sant Vicenç dels Horts	1.135
Ripollet	876
Molins de Rei	861

Sol·licituds T-16	
Municipi	Targetes
Terrassa	6.896
Sabadell	5.753
Mataró	2.954
Manresa	2.413
Sant Cugat del Vallès	1.822
Rubí	1.487
Granollers	964
Igualada	734
Cerdanyola del Vallès	719
Barberà del Vallès	697
Mollet del Vallès	619
Sant Vicenç dels Horts	579
Ripollet	576
Vilanova i la Geltrú	522
Sant Andreu de la Barca	455

D'acord amb aquest punt, en relació a l'oferta d'oficines d'atenció a l'usuari que cal presentar per part de l'empresa adjudicatària del servei postal, s'acorda establir els següents requisits:

- Municipis amb una població d'1.000.000 habitants o superior: es requereixen 5 oficines o més.
- Municipis amb una població de 200.000 habitants o superior: es requereixen 2 oficines o més.
- Municipis amb una població de 20.000 habitants o superior: es requereix 1 oficina o més.
- Municipis amb una població inferior de 20.000 habitants: no és requisit imprescindible disposar d'una oficina física situada al mateix municipi. La gestió de les targetes dels usuaris que afectin a aquests municipis es podrà derivar a la oficina del municipi més proper, és a dir, un usuari que no disposi d'oficina al seu municipi haurà de tenir la possibilitat de recollir la targeta en un altre punt (prèviament comunicat a l'usuari a través de l'avís dipositat en bústia).

• **Altres consideracions:**

- a) Per a la realització de l'objecte del present contracte, l'adjudicatari del servei postal posarà a disposició de l'ATM un determinat nombre d'oficines per tal de poder donar compliment als requisits dels plecs. En la seva oferta el licitador, haurà d'incloure un llistat amb totes les oficines que integrin la seva xarxa d'oficines d'atenció a l'usuari (àmbit STI). Aquest llistat haurà de contenir, com a mínim, la següent informació respecte les oficines corresponents:
 - Municipi - adreça postal de l'oficina assignada al municipi
 - Horaris d'atenció a l'usuari
 - Telèfon de contacte de l'oficina (en el cas de que hi hagués)
- b) Si a algun municipi dins del STI (veure Annex 3) no es disposa d'oficina d'atenció al client, caldrà indicar en l'oferta tècnica, d'acord amb el llistat, quina oficina serà l'encarregada de rebre els usuaris d'aquest municipi.
- c) És requisit imprescindible que qualsevol modificació que es produeixi al llarg del contracte i que afecti directament a la informació proporcionada al llistat mencionat (adreces postals, horaris o telèfons de contacte), es notifiqui a l'ATM prèviament a la seva execució.
- d) No s'exigeix que aquestes oficines siguin propietat de l'adjudicatari del servei postal, serà requisit suficient que, mitjançant un conveni o a través d'un lloguer, estiguin habilitades per participar en el procés de gestió de la tramesa de la targeta T-16. En cas que les oficines no siguin propietat del licitador o en el moment de presentar la seva oferta no estiguin a la seva disposició, caldrà que aquest porti un compromís de què disposarà d'aquestes oficines en cas de ser adjudicatari del contracte
- e) És indiferent la denominació que tinguin aquests punts de recollida, el que sí que es demana és que aquests punts de recollida realitzin la tasca de lliurar les targetes a aquells usuaris que s'apropin físicament a recollir-la.

La figura d'aquests punts de recollida és vital de cara a la bona execució del servei. És imprescindible una comunicació permanent i fluida entre el punt de recollida i el centre logístic de l'empresa adjudicatària degut a que, tal com s'estableix al plec, afecten a un factor clau en la prestació del servei:

- **Traçabilitat:**

Si una targeta no ha pogut ser lliurada al domicili de l'interessat perquè estava absent, aquesta serà enviada al punt de recollida; prèviament es dipositarà un avís a la bústia de l'usuari indicant aquella informació rellevant perquè l'usuari tingui constància d'on pot adreçar-se a recollir la seva targeta (veure el detall que ha de constar a l'avís establert a l'apartat 5.1 PPT.). La traçabilitat de l'enviament ha d'estar actualitzada en tot moment, es fixa un màxim de 72 hores des de que s'ha realitzat l'intent de lliurament a domicili perquè tant usuaris com gestors puguin tenir coneixement, a través del portal web de l'empresa adjudicatària, de que la targeta ha estat dipositada al punt de recollida.

El que es pretén evitar amb aquests requisits és que, un cop es dipositin les targetes al punt de recollida, es perdi la traçabilitat de l'enviament o bé que les targetes romanguin parades durant més de dues setmanes al punt de recollida sense que ningú les gestioni de nou.

5.5. PORTAL WEB PER FER EL SEGUIMENT ONLINE DELS ESTATS DELS ENVIAMENTS CERTIFICATS

El lliurament de les cartes certificades es controlarà a través del sistema d'informació de les trameses per conèixer en temps real, a través de connexió via Internet, l'estat de la distribució: pendent de distribució, lliurat al destinatari, avisat,... (veure Annex 2)

Per fer aquest seguiment online de les trameses es requereix que l'empresa adjudicatària del servei postal posi a disposició del present contracte d'un portal web on, tant els gestors de la targeta T-16 com els/les ciutadans/es, puguin visualitzar l'estat de l'enviament d'una targeta en concret. Per conseqüent, aquest portal ha de ser d'ús públic.

És requisit imprescindible que la traçabilitat dels enviaments estigui accessible i actualitzada en tot moment. El termini màxim de decalatge entre que es realitza una "acció" (veure Annex 2) i l'entrada del mateix al sistema és de 72 hores.

6. ORGANITZACIÓ DE L'EXECUCIÓ DEL SERVEI PEL QUE RESPECTA A LA INTERLOCUCIÓ, COORDINACIÓ I SUPERVISIÓ

Tal com es detalla al punt "5.2 *Atenció al client*", es considera imprescindible la figura d'un interlocutor a qui l'ATM pugui adreçar-se en cas que es produeixi alguna reclamació. Aquesta persona serà el contacte directe a qui l'ATM s'adreçarà davant de qualsevol situació que així ho requereixi.

Per part de l'ATM, la persona responsable del contracte serà la següent:

- Sr. Jose Amado Ballano, Tècnic superior de l'Àrea de Sistema Tarifari Integrat

Els mecanisme de contacte entre ambdós interlocutors serà via telefònica i/o a través de correu electrònic.

Amb l'objectiu de fer un seguiment i control de l'execució del servei, serà requisit imprescindible que l'adjudicatari del servei postal faciliti a l'ATM (amb caràcter trimestral) informes de seguiment que proporcionin estadístiques actualitzades respecte el servei: percentatge de lliurament entre els dos intents d'entrega, percentatge de rebutjades, percentatge de lliurament recollits a oficina, percentatge de retornades al remitent, etc.

Inicialment no serà necessari la convocatòria de reunions periòdiques, tot i que el contractista ha d'estar disposat a fer-ne sempre que l'ATM així ho requereixi.

7. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

A continuació es detallen les condicions d'execució del contracte.

7.1. LLOC D'EXECUCIÓ

Degut a la naturalesa del servei, les instal·lacions que es requereixin per a la seva execució seran en tot cas les instal·lacions pròpies del contractista. Les oficines de l'ATM només seran utilitzades en el supòsit de ser necessari la convocatòria d'una reunió de seguiment.

7.2. TERMINIS D'EXECUCIÓ

El termini d'execució d'aquest contracte serà de 12 mesos. El present contracte podrà ésser prorrogat per un termini d'un any més.

8. PROPOSTA TÈCNICA

Per tal de verificar el compliment dels requisits d'obligat compliment definits en el present plec i fer una correcta valoració dels criteris d'adjudicació, l'oferta presentada pel contractista haurà d'incloure, com a mínim, la següent documentació:

- **SOBRE B:**
 - Document descriptiu del procediment establert per l'execució del servei (lliurament postal, emmagatzematge a oficina, funcionament del portal web, procediment retornades, etc).
 - Llistat oficines d'atenció al client

Miquel Lamas Sánchez
Cap de l'Àrea del Sistema Tarifari Integrat

Signat electrònicament

9. ANNEXOS

Annex 1: Estructura del fitxer de retorn de dades

Estructura del nombre del fitxer:

Descripción	Formato	Tipo	Long.
Código de Producto	XX	C	2
Código de Cliente	99999999	C	8
Fecha Generación del fichero	AAAAMMDD	C	8
Extensión (hora y minuto de creación)	HHMM	C	5

Estructura de contenido:

Registro	Nº	Descripción	Observaciones.	Tipo	Long.	Pos.	
Cabecera de fichero	1	Tipo de registro (F)		C	1	1-1	
	2	Código de Producto	Ver tabla de productos	C	2	2-3	
	3	Código de cliente		C	8	4-11	
	4	Código punto de admisión (Código-red Oficina)		C	7	12-18	
	5	Fecha de retorno información	Fto. AAAAMMDD	F	8	19-26	
	6	Hora Emisión	Fto. HH:MM	C	5	27-31	
	7	Relleno a Espacios		C	84	32-115	
Cabecera de remesa	8	Tipo de registro (C)		C	1	1-1	
	9	Código de producto		C	2	2-3	
	10	Código cliente		C	8	4-11	
	11	Código remesa		C	4	12-15	
	12	Fecha depósito (si estado remesa-campo nº 15- distinto de 'B')	Fto. AAAAMMDD	F	8	16-23	
	13	Hora depósito	Fto. HH:MM	C	5	24-28	
	14	Fecha de cierre (si campo 15="C"	Fto. AAAAMMDD	F	8	29-36	
	15	Estado remesa (Bloqueada/Abierta/Cerrada)		C	1	37-37	
	16	Fecha Emisión Remesa	Fto. AAAAMMDD	F	8	38-45	
	17	Relleno a espacios		C	70	46-115	
Detalle	18	Tipo de Registro (D)		C	1	1-1	
	19	Tipo de situación (Seguimiento o Final)		C	1	2-2	
	20	Código de envío (interno)	Código de producto		C	2	3-4
	21		Código de cliente		C	8	5-12
	22		Código de remesa		C	4	13-16
	23		Número del envío		C	9	17-25
	24	Código de situación	Ver tabla situaciones	C	2	26-27	

	25	Fecha de situación	Fto. AAAAMMDD	F	8	28-35
	26	Código oficina situación		C	7	36-42
	27	Su referencia-1	Contenido del campo 32 del fichero de remesas	C	23	43-65
	28	Su referencia-2	Contenido del campo 32 del fichero de remesas	C	23	66-83
	29	Relleno a espacios o información especial asociada a clave situación	Ver apartado 3 (productos y situaciones asociadas)	C	32	84-115
Modificación de resultado (1)	30	Tipo de registro (M)		C	1	1-1
	31	Tipo de situación (Seguimiento o Final)		C	1	2-2
	32	Código de envío (interno)	Código de producto	C	2	3-4
	33		Código de cliente	C	8	5-12
	34		Código de remesa	C	4	13-16
	35		Número de envío	C	9	17-25
	36	Código de situación	Ver tabla situaciones	C	2	26-27
	37	Fecha de situación	Fto. AAAAMMDD	F	8	28-35
	38	Código oficina de situación		C	7	36-42
	39	Su referencia-1 (Reservado a código de barras en envíos con conversión de código)	Contenido del campo 32 del fichero de remesas	C	23	43-65
	40	Su referencia-2	Contenido del campo 33 del fichero de remesas	C	18	66-83
	41	Relleno a espacios o Información especial asociada a clave situación	Ver apartado 3 (Productos y situaciones asociadas)	C	32	84-115
Fin de remesa	42	Tipo de registro (C) mayúscula		C	1	1-1
	43	Código de producto		C	2	2-3
	44	Código cliente		C	8	4-11
	45	Código remesa		C	4	12-15
	46	Nº Registros detallados / remesa		C	9	16-24
	47	Relleno a espacios		C	91	25-115
Datos de reembolso (para envíos con modalidad 'contra-reembolso' entregados al destinatario)	48	Tipo de registro (G) mayúscula		C	1	1-1
	49	Código de envío (interno)	Código de producto	C	2	2-3
	50		Código de cliente	C	8	4-11
	51		Código de remesa	C	4	12-15
	52		Número de envío	C	9	16-24
	53	Código operación: <ul style="list-style-type: none"> Para reembolso con forma de abono Ingreso en cuenta, la operación informada será la orden de transferencia cursada al banco por Correos. Para el resto, la operación será la imposición de giro. 	IG (imposición giro) OT (Orden de transferencia)	C	2	25-26
	54	Fecha de operación	Fto. AAAAMMDD	F	8	27-34

	55	Código Oficina operación	<ul style="list-style-type: none"> • Código de la oficina que Impone el GIRO cuando la operación es IG. • Espacios si la operación es OT. 	C	7	35-41
	56	Referencia asociada a la operación	<ul style="list-style-type: none"> • Número de giro si tipo de operación es IG o si la operación es OT y el cliente eligió Transferencia Unitaria (una para cada envío). • Referencia de la transferencia si la operación es OT y el cliente eligió Transferencia Global (una para todos los envíos de un mismo día). 	C	13	42-54
	57	Importe	<p>Fto. 999999999.99</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importe del GIRO sí tipo de operación es IG. • Importe de la transferencia (relativo al envío detallado) si la operación es OT. 	C	12	55-66
	58	Espacios en blanco		C	8	67-74
	59	Su referencia-1	Contenido del campo 32 del ficheros de remesas	C	23	75-97
	60	Su referencia-2	Contenido del campo 33 del fichero de remesas	C	18	98-115
Fin de fichero	61	Tipo de registro (F)		C	1	1-1
	62	Código de producto		C	2	2-3
	63	Código de cliente		C	8	4-11
	64	Total remesas incluidas en fichero	Fto. 999	C	3	12-14
	65	Total registros detallados (Tipos D+M+G)	Fto. 999999999	C	9	15-23
	66	Relleno de espacios		C	92	24-115

ANNEX 2: PRODUCTES I SITUACIONS ASSOCIADES

Tanto los productos como la de situaciones asociadas están sujetos a nuevas incorporaciones, en función de los servicios que pueda ofrecer el operador:

Relación de productos / Situaciones		
Código producto	Denominación	Situaciones
01	Entregado en Domicilio (Final)	
02	Dirección incorrecta. En proceso de devolución (Final)	
03	Ausente (Seguimiento. Implica aviso)	
04	Desconocido. En proceso de devolución (Final)	
05	Fallecido. En proceso de devolución (Final)	
06	Rehusado. En proceso de devolución (Final)	
07	Nadie se hace cargo (Seguimiento. Implica aviso)	
08	Entregado en oficina (Final)	
09	Caducado. No retirado en oficina. En proceso de devolución. (Final)	
10	Entregado turno tarde (Final)	
11	Devuelto turno tarde (Final)	
12	Llegada a oficina (Seguimiento)	
13	Depositado en Buzón (Final)	
14	Llegada a Oficina. Emitido aviso a destinatario (Seguimiento)	
15	Emitido 2º aviso a destinatario (Seguimiento)	
18	Entregado en destino (Final)	
27	Entregado al remitente por devolución (Final)	
EA	Extraviado (no se puede justificar la entrega, no aparece) (Final)	
EB	No se ha depositado en Correos y Telégrafos (Final)	
EC	Sustracción, robo. (Final)	
ED	Envío fuera de ámbito. (Final)	
EZ	Sin Información. Será automático al cierre de la remesa (Final).	

ANNEX 3: MUNICIPIS QUE FORMEN PART DEL STI

AMB
Badalona
Barcelona
Castelldefels
Cornellà de Llobregat
el Prat de Llobregat
Esplugues de Llobregat
Gavà
l'Hospitalet de Llobregat
Montcada i Reixac
Montgat
Sant Adrià de Besòs
Sant Boi de Llobregat
Sant Feliu de Llobregat
Sant Joan Despí
Sant Just Desvern
Santa Coloma de Gramenet
Tiana
Viladecans

AMTU
Abrera
Aguilar de Segarra
Aiguafreda
Alella
Alpens
Arenys de Mar
Arenys de Munt
Argençola
Argentona
Artés
Avinyó
Avinyonet del Penedès
Badia del Vallès
Balenya
Balsareny
Barberà del Vallès
Begues
Bellprat
Bellvei
Bigues i Riells
Blanes
Breda
Cabrera d'Anoia
Cabrera de Mar
Cabrils
Calaf
Calafell
Calders
Caldes de Montbui
Caldes d'Estrac
Calella
Calldetenes

AMTU
Callús
Calonge de Segarra
Campins
Canet de Mar
Canovelles
Cànoves i Samalús
Canyelles
Capellades
Cardedeu
Cardona
Carme
Castellar del Vallès
Castellbell i el Vilar
Castellbisbal
Castellcir
Castellet i la Gornal
Castellfollit de Riubregós
Castellfollit del Boix
Castellgalí
Castellnou de Bages
Castellolí
Castellterçol
Castellví de la Marca
Castellví de Rosanes
Centelles
Cerdanyola del Vallès
Cervelló
Collbató
Collsuspina
Copons
Corbera de Llobregat
Cubelles
Cunit
Dosrius
el Bruc
el Brull
el Masnou
el Papiol
el Pla del Penedès

AMTU
el Pont de Vilomara i Rocafort
el Vendrell
els Hostalets de Pierola
els Prats de Rei
Esparreguera
Espinelles
Figaró-Montmany
Fogars de la Selva
Fogars de Montclús
Folgueroles
Fonollosa
Font-rubí
Gaià
Gallifa
Gelida
Granera
Granollers
Gualba
Gurb
Hostalric
Igualada
Jorba
la Garriga
la Granada
la Llacuna
la Llagosta
la Palma de Cervelló
la Pobla de Claramunt
la Roca del Vallès
la Torre de Claramunt
l'Ametlla del Vallès
l'Arboç
les Cabanyes
les Franqueses del Vallès
les Masies de Roda
les Masies de Voltregà
l'Esquirol
l'Estany
Lliçà d'Amunt

AMTU
Lliçà de Vall
Llinars del Vallès
Lluçà
Maçanet de la Selva
Malgrat de Mar
Malla
Manlleu
Manresa
Marganell
Martorell
Martorelles
Masquefa
Massanes
Matadepera
Mataró
Mediona
Moià
Molins de Rei
Mollet del Vallès
Monistrol de Calders
Monistrol de Montserrat
Montesquiu
Montmaneu
Montmeló
Montornès del Vallès
Montseny
Muntanyola
Mura
Navarcles
Navàs
Òdena
Olèrdola
Olesa de Bonesvalls
Olesa de Montserrat
Olivella
Olost
Orís
Oristà
Orpí

AMTU
Òrrius
Pacs del Penedès
Palafolls
Palau-solità i Plegamans
Pallejà
Parets del Vallès
Perafita
Piera
Pineda de Mar
Polinyà
Pontons
Prats de Lluçanès
Premià de Dalt
Premià de Mar
Puigdàlber
Pujalt
Rajadell
Rellinars
Riells i Viabrea
Ripollet
Roda de Ter
Rubí
Rubió
Rupit i Pruit
Sabadell
Sallent
Sant Agustí de Lluçanès
Sant Andreu de la Barca
Sant Andreu de Llavaneres
Sant Antoni de Vilamajor
Sant Bartomeu del Grau
Sant Boi de Lluçanès
Sant Cebrià de Vallalta
Sant Celoni
Sant Climent de Llobregat
Sant Cugat del Vallès
Sant Cugat Sesgarrigues
Sant Esteve de Palautordera
Sant Esteve Sesrovires

AMTU
Sant Feliu de Codines
Sant Feliu Sasserra
Sant Fost de Campsentelles
Sant Fruitós de Bages
Sant Hipòlit de Voltregà
Sant Iscle de Vallalta
Sant Joan de Vilatorrada
Sant Julià de Vilatorrada
Sant Llorenç d'Hortons
Sant Llorenç Savall
Sant Martí d'Albars
Sant Martí de Centelles
Sant Martí de Tous
Sant Martí Sarroca
Sant Martí Sescgueioles
Sant Mateu de Bages
Sant Pere de Ribes
Sant Pere de Riudebitlles
Sant Pere de Torelló
Sant Pere de Vilamajor
Sant Pere Sallavinera
Sant Pol de Mar
Sant Quintí de Mediona
Sant Quirze de Besora
Sant Quirze del Vallès
Sant Quirze Safaja
Sant Sadurní d'Anoia
Sant Sadurní d'Osormort
Sant Salvador de Guardiola
Sant Vicenç de Castellet
Sant Vicenç de Montalt
Sant Vicenç de Torelló
Sant Vicenç dels Horts
Santa Cecília de Voltregà
Santa Coloma de Cervelló
Santa Eugènia de Berga
Santa Eulàlia de Riuprimer
Santa Eulàlia de Ronçana
Santa Fe del Penedès

AMTU
Santa Margarida de Montbui
Santa Margarida i els Monjos
Santa Maria de Besora
Santa Maria de Martorelles
Santa Maria de Miralles
Santa Maria de Palautordera
Santa Maria d'Oló
Santa Oliva
Santa Perpètua de Mogoda
Santa Susanna
Santpedor
Sentmenat
Seva
Sitges
Sobremunt
Sora
Subirats
Súria
Tagamanent
Talamanca
Taradell
Tavèrnoles
Tavertet
Teià
Terrassa
Tona
Tordera
Torelló
Torrelavit
Torrelles de Foix
Torrelles de Llobregat
Ullastrell
Vacarisses
Vallbona d'Anoia
Vallgorguina
Vallirana
Vallromanes
Veciana
Vic

AMTU
Vidrà
Viladecavalls
Viladrau
Vilafranca del Penedès
Vilalba Sasserra
Vilanova de Sau
Vilanova del Camí
Vilanova del Vallès
Vilanova i la Geltrú
Vilassar de Dalt
Vilassar de Mar
Vilobí del Penedès