

SERVEI DE GESTIÓ DE CONTRACTES

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT DE LA TARGETA VERDA METROPOLITANA AMB SISTEMA MAGNÈTIC

1. INTRODUCCIÓ

La Targeta Verda Metropolitana és un títol de transport personalitzat, renovable periòdicament (en l'actualitat cada any), dotat de banda magnètica a la part posterior, per poder exercir simultàniament les funcions de carnet d'identificació personal i de títol de transport. Com a tal, permet fer un nombre il·limitat de viatges durant el seu període de validesa.

El model de gestió que es vol implementar és, en síntesi, l'integrat pels processos següents:

- Recepció de sol·licituds, verificació de les dades de les mateixes i concessió/denegació de la targeta.
- Fabricació, personalització i codificació de les targetes concedides i dels eventuais duplicats.
- Distribució a domicili de les targetes.
- Prestació, en paral·lel, d'un servei d'informació i de resolució d'incidències.
- Gestió del cobrament dels imports de les targetes.

2. OBJECTE DE LA LICITACIÓ

L'objecte d'aquest concurs és adjudicar, a una empresa especialitzada i homologada per l'Autoritat del Transport Metropolità, els treballs de fabricació, codificació i personalització de les targetes T-Verda Metropolitana. Aquests treballs es complementaran amb la impressió d'una carta personalitzada que acompanya a cada targeta, així com el seu manipulació i ensobrat, fins deixar el conjunt preparat per al seu repartiment.

3. CONDICIONS PER PARTICIPAR EN LA LICITACIÓ

La Targeta Verda Metropolitana és un títol de transport que ha de poder ser utilitzat en el sistema de validació magnètic del Sistema Tarifari Integrat. L'estructura de la banda magnètica i les exigències de fabricació han de ser les mateixes imposades a la resta de títols existents en aquest àmbit.

En conseqüència, **els licitadors hauran d'estar homologats per l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) com a proveïdors d'algun títol magnètic en pvc o plàstic**, per tal de garantir la perfecta integració en el sistema.



4. DESCRIPCIÓ DELS PROCESSOS I TREBALLS

Dels processos de gestió de la Targeta Verda Metropolitana, l'empresa fabricant de les targetes, participa en el procés d'altres, renovacions i duplicats. Els models als que es fa referència a continuació, es mostren en l'Annex II d'aquest document.

4.1. Procés d'altres

Aquest procés consisteix en la fabricació, codificació i personalització de les targetes d'aquells beneficiaris que s'incorporen per primera vegada al sistema, edició i personalització de cartes, plegat dels impresos i ensobrat del conjunt per posteriorment fer l'enviament de tot el conjunt a l'empresa de repartiment.

Un enviament consta dels següents elements:

- Targeta amb banda magnètica, codificada i personalitzada
- Carta d'acompanyament personalitzada (model 1)
- Sobre

4.2. Procés de renovacions

Aquest procés consisteix en la fabricació, codificació i personalització de les targetes d'aquells beneficiaris que ja estan incorporats al sistema, edició i personalització de cartes, plegat dels impresos i ensobrat del conjunt per posteriorment fer l'enviament de tot el conjunt a l'empresa de repartiment.

Un enviament consta dels següents elements:

- Targeta amb banda magnètica, codificada i personalitzada
- Carta d'acompanyament personalitzada (model 2)
- Sobre

4.3. Procés de duplicats

Aquest procés consisteix en la fabricació, codificació i personalització de les targetes d'aquells beneficiaris que requereixen la substitució de la seva targeta, ja sigui per pèrdua, robatori, deteriorament, funcionament defectuós de la banda magnètica, error de gestió o canvi de dades. El duplicat d'una targeta haurà de reproduir l'original, és a dir, cal fer la mateixa personalització i imprimir la mateixa data de caducitat. Caldrà fer també l'edició i personalització de les cartes, plegat dels impresos i ensobrat del conjunt i posterior enviament a l'empresa de repartiment.

Un enviament consta dels següents elements:

- Targeta amb banda magnètica, codificada i personalitzada
- Carta d'acompanyament personalitzada (model 2)
- Sobre



4.4. Ordres de fabricació i coordinació amb altres agents

Tots els processos descrits donen lloc a ordres de fabricació, és a dir, a fitxers que contenen la informació necessària per a realitzar les tasques relatives a un nombre determinat de targetes amb les mateixes característiques.

Pel correcte funcionament dels processos, es requerirà la coordinació amb altres agents que participen en la gestió global del sistema.

El proveïdor de les targetes haurà d'accedir periòdicament, en les dates prefixades, a l'aplicatiu de gestió corresponent mitjançant una adreça web determinada, per descarregar els fitxers informàtics corresponents a les ordres abans esmentades. Els fitxers es generen en funció del procés, el tipus de targeta i els documents d'acompanyament, i contenen tota la informació necessària per a la codificació de la banda magnètica i la personalització de targeta i carta.

Els processos d'altres i duplicats tindran lloc setmanalment, mentre que els de renovacions seran de freqüència mensual, aproximadament el primer divendres de cada mes. També es podran fer renovacions setmanals però amb un volum més reduït que les primeres del mes. Per necessitats del servei, aquesta freqüència podrà ser modificada i augmentada en moments puntuals.

El proveïdor de les targetes, efectuades les tasques d'edició (de la targeta i dels documents), plegat i ensobrat, portarà els treballs fabricats a la seu de l'empresa encarregada d'efectuar el repartiment a domicili.

Paral·lelament, tornarà a accedir a l'aplicatiu de gestió corresponent per tal de marcar l'ordre com a fabricada, i indicant la data en què s'ha finalitzat cada ordre de fabricació i s'ha enviat el seu producte a l'empresa de repartiment. Les targetes, juntament amb els altres elements ensobrats, hauran d'arribar a l'empresa de repartiment ensobrades i classificades per codis postals.

Els objectius que preferentment interessa assolir en aquests processos són:

- La minimització d'errors en els treballs de personalització, codificació i ensobrat.
- La minimització de terminis de realització, especialment en els processos de duplicats.

5. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

5.1. Targetes

Material i procés de fabricació

El suport ha de ser de PVC o plàstic laminat, en format targeta de crèdit, de 27 micres de galga. Haurà d'estar dotat de banda magnètica en la seva part posterior. La seva situació en la targeta i les característiques de gravació i de codificació s'ajustaran als requeriments que estableix l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) per a aquest tipus de títols.



A més, les targetes han d'incorporar un identificador tàtil (osca en el costat curt de la targeta), similar a l'utilitzat en altres títols de transport (com la Targeta T-usual, per exemple) que faciliti la seva correcta utilització a les persones amb discapacitat visual.

Els materials i el procés de fabricació emprat han de garantir els aspectes següents:

- Durada mínima de dos anys.
- Durabilitat de les dades personals (dificultat a l'esborrat) durant dos anys com a mínim. Dificultat de manipulació de les dades personals.

Personalització

A l'anvers de les targetes figuraran impresos, com a elements d'individualització de la mateixa:

- El nom i cognoms del beneficiari
- El DNI/NIE
- El municipi on resideix
- La data de caducitat de la targeta

A la banda magnètica de la part posterior, els únics elements d'individualització codificats seran el període de validesa de la targeta, coincident amb el que figura en l'anvers de la mateixa, i un número d'identificació seqüencial.

Disseny

El disseny gràfic s'ha d'ajustar als models que es mostren en l'annex I. El text és fix al revers de la targeta, mentre que en la part anterior té una part fixa i una variable (els elements de personalització).

Fixació a la carta d'acompanyament

Les targetes hauran d'estar fixades a la carta d'acompanyament mitjançant una enganxina o procediment similar.

Control de qualitat

S'acordarà un procés de control de qualitat permanent que consistirà en:

- Enviament de 20 targetes per efectuar proves, abans de la primera emissió.

5.2. Cartes de comunicació

Material

Paper reciclat mida DIN A-4, de 90 gr. m2, amb logo AMB imprès a dues tintes.

Text en ambdues cares del paper, anvers en català i revers en castellà, fixat per a cada model de carta.

A l'annex II es mostren els models.



Personalització

En una sola cara (la de redacció en català), figurarà:

- data d'emissió de la carta
- nom i cognoms del beneficiari
- adreça del beneficiari
- clau d'identificació del tipus de targeta i la data de caducitat
- codi de barres amb la informació de l'enviament. Aquest codi de barres es generarà a partir de les dades contingudes als lots de fabricació.

La posició del nom, adreça del destinatari, clau d'identificació del tipus de targeta i la data de caducitat i del codi de barres ha de ser tal que, plegada la carta, coincideixi amb la finestreta del sobre.

5.3. Sobres

Sobres de paper reciclat, autoadhesius, tipus americà, amb finestreta a la part inferior dreta. Logotip de l'AMB, imprès a dues tintes, a la part inferior esquerra.

Per tal de contribuir a la sostenibilitat ambiental, es requereix que s'utilitzi paper homologat segell FSC o PEFC en tots els sobres, cartes i altres documents de gestió.

6. REQUERIMENTS OPERATIUS I ORGANITZATIUS

6.1. Execució dels processos i terminis màxims

Els processos d'altres i duplicats tindran lloc setmanalment, mentre que els de renovacions seran de freqüència mensual, aproximadament el primer divendres de cada mes. També es podran fer renovacions setmanals però amb un volum més reduït que les primeres del mes. Per necessitats del servei, aquesta freqüència podrà ser modificada i augmentada en moments puntuals.

El termini per tenir a punt les targetes, cartes i documents de pagament, ensobrat i lliurament a l'empresa encarregada del repartiment és de deu dies laborables com a màxim, a comptar des de l'endemà de la comunicació de la disponibilitat de les ordres de fabricació en l'aplicatiu de gestió.

La cadència dels processos i els terminis de fabricació esmentats s'han de poder mantenir fins i tot durant els períodes de vacances estivals, de Setmana Santa i Nadal.

6.2. Estocs

No es podrà fer estoc de materials per un termini superior a un any, excepte que es pacti expressament amb la direcció del contracte.



6.3. Altres requeriments

Es requereix el disseny d'un sistema de producció que:

- garanteixi els terminis de lliurament.
- elimini, si és possible, els estocs de material i, en qualsevol cas, els minimitzi.
- sigui el màxim de flexible davant eventuais canvis.
- tingui capacitat i rapidesa de resposta davant situacions imprevistes.
- minimitzi els errors d'execució.

L'empresa que resulti adjudicatària haurà d'estar en condicions de poder fabricar les primeres comandes l'1 de gener de 2024.

També haurà d'assegurar la no fabricació de targetes al marge de les emissions oficials.

7. CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

L'adjudicatari s'obliga a no difondre i guardar el més absolut secret de tota la informació que generi o a la qual tingui accés en compliment d'aquest contracte i a subministrar-la només a personal autoritzat per l'AMB segons els principis i requisits en matèria de protecció de dades personals recollits al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

El desenvolupament i gestió del servei haurà de complir amb els paràmetres de qualitat, disponibilitat i seguretat establerts per l'AMB, la legislació vigent, concretament pel que fa a la Llei Orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i les principals normes i bones pràctiques aplicables a les tecnologies de la informació i la comunicació.

L'Adjudicatari haurà de garantir l'aplicació de les mesures de seguretat que siguin d'aplicació en funció del nivell de risc associat als tractaments de dades als quals pugui tenir accés. El nivell de risc i les mesures de seguretat podran ser definides per l'AMB i seran d'aplicació als tractaments portats a terme. Les mesures mínimes establertes per a la gestió del servei són:

- La comunicació de les dades personals des d'AMB es realitzarà de forma xifrada o mitjançant un enllaç segur.
- L'accés a les dades estarà restringit a usuaris autoritzats i identificats de l'Adjudicatari que aplicarà un control d'accés mitjançant – com a mínim – en usuaris individuals amb contrasenyes confidencials i de qualitat.
- El sistema d'identificació i autenticació limitarà la possibilitat d'intentar reiteradament l'accés no autoritzat.
- Els suports físics que emmagatzemin els sistemes informàtics estaran ubicats a un centre que garanteixi l'accés controlat del personal autoritzat.
- S'haurà de disposar de sistemes de seguretat contra la intrusió de tercers no autoritzats als sistemes informàtics o als suports que continguin dades personals.



- Un cop finalitzat el servei es procedirà a la devolució de la informació i dades personals a l'AMB o – prèvia informació i validació d'AMB – a la seva destrucció controlada.

Durant el desenvolupament del servei l'adjudicatari, conjuntament amb AMB, podrà definir les mesures tècniques de seguretat addicionals més apropiades per als serveis d'acord amb els anàlisi de riscos i avaluació d'impacte sobre el tractament de dades personals, en cas que així es requereixi.

8. QUANTIFICACIÓ DELS TREBALLS

En el present apartat es descriuen quantitativament els treballs i processos definits i descrits en els apartats anteriors. Les previsions màximes són les següents:

CONTRACTE (01/01/2024 - 31/12/2024):

PROCÉS/ PRODUCTE	TVM			
	TVM	Carta altes	Carta renovacions i duplicats	Sobre
ALTES I RECLAMACIONS	7.000	7.000		7.000
DUPLICATS	11.000		11.000	11.000
RENOVACIONS	8.000		8.000	8.000
PROVISIONALS				
TOTAL	26.000	7.000	19.000	26.000

PRÒRROGA (01/01/2025 - 31/12/2025):

PROCÉS/ PRODUCTE	TVM			
	TVM	Carta altes	Carta renovacions i duplicats	Sobre
ALTES I RECLAMACIONS	6.000	6.000		6.000
DUPLICATS	9.000		9.000	9.000
RENOVACIONS	7.000		7.000	7.000
PROVISIONALS				
TOTAL	22.000	6.000	16.000	22.000

T-FIGUERAS JUANCA, Neus (3 de 3)
Cap de Servei Gestió de contractes
Data signatura :19/09/2023 16:42:59
HASH: C63EAB07D8F63B0B71920373A92FC7ED013767D5

PUGSECH XFERE, Roger (2 de 3)
Cap de Secció Control de gestió
Data signatura :19/09/2023 13:38:28
HASH: C63EAB07D8F63B0B71920373A92FC7ED013767D5

BLANCO GARCIA, Raquel (1 de 3)
Tècnica superior gestió econòmica Gestió contractes
Data signatura :19/09/2023 13:14:05
HASH: C63EAB07D8F63B0B71920373A92FC7ED013767D5



9. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà des de l'1 de gener de 2024 fins al 31 de desembre de 2024, amb possibilitat de pròrroga fins el 31 de desembre de 2025.

El contracte es podrà donar per finalitzat anticipadament en el moment en que es posi en marxa el nou sistema sense contacte per a la targeta verda metropolitana, el que deixaria obsolet el sistema magnètic. També es podria donar per finalitzat anticipadament en el moment en que es traspassi la gestió d'aquest títol a l'ATM.

T-FIGUERAS IURANCA, Neus (3 de 3)
Cap de Servei Gestió de contractes
Data signatura :19/09/2023 16:42:59
HASH: C63EAB07D8F63B0B71920373A92FC7ED013767D5

PUIGSECH XIFRE, Roger (2 de 3)
Cap de Secció Control de gestió
Data signatura :19/09/2023 13:38:28
HASH: C63EAB07D8F63B0B71920373A92FC7ED013767D5

BLANCO GARCIA, Raquel (1 de 3)
Tècnica superior gestió econòmica Gestió contractes
Data signatura :19/09/2023 13:14:05
HASH: C63EAB07D8F63B0B71920373A92FC7ED013767D5

ANNEX I

Disseny gràfic del títol de transport



T-FIGUERAS IURANCA, Neus (3 de 3)
Cap de Servei Gestió de contractes
Data signatura : 19/09/2023 16:42:59
HASH: C63EAB07D8F63B0B71920373A92FC7ED013767D5

PUIGSECH XIFRE, Roger (2 de 3)
Cap de Secció Control de gestió
Data signatura : 19/09/2023 13:38:28
HASH: C63EAB07D8F63B0B71920373A92FC7ED013767D5

BLANCO GARCIA, Raquel (1 de 3)
Técnica superior gestió econòmica Gestió contractes
Data signatura : 19/09/2023 13:14:05
HASH: C63EAB07D8F63B0B71920373A92FC7ED013767D5





Model 2: Carta duplicats i renovacions

CARTA2_ DUPLICATS I RENOVACIONS

AMB

Àrea Metropolitana de Barcelona

PEDRO GONZALEZ GARCIA

CERA, 43 POY

08001 BARCELONA

17 de targeta i data de caducitat

Benvolgut/da senyora,

Els plau fer-li arribar una nova TARGETA VERDA METROPOLITANA, que tindrà validesa fins a la data gravada a la seva part anterior. Uns dies abans de la seva caducitat, vostè rebrà novament una targeta que substituirà la present.

En utilitzar la T-VERDA METROPOLITANA en els transports públics, en qualsevol de les seves modalitats, recordi que:

▪ És personal i intransferible, i el seu ús indegut pot ocasionar la pèrdua del dret a ser-ne beneficiari.

▪ Cal que vagi sempre acompanyada del DNI/NIE original o fotocòpia compulsada.

▪ És vigent fins la data de caducitat indicada en la mateixa targeta.

▪ En cas d'incidència (mal funcionament, pèrdua, robatori, etc.) pot trucar al telèfon gratuït 900 700 077, de dilluns a divendres de 9 a 14 h.

▪ En cas de pèrdua, només es farà un duplicat per any.

Amb els millors desitjos perquè gaudeixi de la seva targeta, rebi la nostra salutació més cordial.

Sra. Marta Borràs
Secretària Delegada
Àrea Metropolitana de Barcelona

CARTA2_ DUPLICATS I RENOVACIONS

AMB

Àrea Metropolitana de Barcelona

Apreciado/a señor/a:

Nos complace hacerle llegar una nueva TARJETA VERDA METROPOLITANA, que tendrá validez hasta la fecha grabada en su parte anterior. Unos días antes de su caducidad, usted recibirá una nueva tarjeta que substituirá la presente.

Al utilizar su T-VERDA METROPOLITANA en los transportes públicos, en cualquiera de sus modalidades, recuerde que:

▪ Es personal e intransferible, y su uso indebido puede ocasionar la pérdida del derecho a ser beneficiario.

▪ Es necesario que vaya siempre acompañada del DNI/NIE original o fotocopia compulsada.

▪ Es vigente hasta la fecha de caducidad indicada en la misma tarjeta.

▪ En caso de incidencia (mal funcionamiento, pérdida, robo, etc.) llame al teléfono gratuito 900 700 077, de lunes a viernes de 9 a 14 h.

▪ En caso de pérdida, solamente se hará un duplicado por año.

Con los mejores deseos para que disfrute de su tarjeta, reciba nuestro más cordial saludo.

Sra. Marta Borràs
Secretaria Delegada
Àrea Metropolitana de Barcelona

AREA METROPOLITANA DE BARCELONA - PLEC TECNIC
Codi per a validació :4SQWA-U7EV4-GR16O
Verificació :https://gambio.amb.cat/verificador/Documento/home
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referenciat : 11/11.

11

APROVAT