

SERVEI DE GESTIÓ DE CONTRACTES

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL REPARTIMENT DELS TÍTOLS SOCIALS I AMBIENTALS DE L'AMB

1. INTRODUCCIÓ

El sistema de tarifació social i ambiental del transport vigent a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (d'ara endavant, AMB) preveu diferents títols de transport, tots ells suportats sobre targeta:

La T-metropolitana targeta rosa gratuïta: És una targeta personalitzada que permet incorporar un títol de transport renovable anualment mentre es reuneixin les condicions per ser beneficiari, amb el qual es permet fer un nombre il·limitat de viatges durant el seu període de validesa en el conjunt de serveis de transport públic col·lectiu de l'AMB.

La T-metropolitana targeta rosa reduïda: És una targeta personalitzada renovable anualment mentre es reuneixin les condicions per ser beneficiari, la qual permet incorporar títols multiviatge de preu reduït (T-4) que permeten efectuar un nombre limitat de viatges en el conjunt de serveis de transport públic col·lectiu de l'AMB.

La T-metropolitana passi d'acompanyant: És una targeta personalitzada que permet incorporar un títol de transport renovable anualment mentre es reuneixin les condicions per ser beneficiari i que acredita els seus posseïdors per a fer un nombre il·limitat de viatges en els serveis de transport públic col·lectiu de l'AMB amb un acompanyant, sense que aquest darrer hagi de pagar el viatge.

La Targeta Verda Metropolitana (TVM): És un títol de transport personalitzat, renovable anualment que permet fer un nombre il·limitat de viatges durant el seu període de validesa en tots els serveis de transport públic integrat de les zones tarifàries de la 1 a la 6 de l'Autoritat del Transport Metropolità (d'ara endavant, ATM) de Barcelona.

Amb la necessitat de fer front a la limitació i obsolescència del títol magnètic, així com als seus elevats costos de reposició i manteniment, durant l'any 2024 s'ha posat en marxa la renovació de tots els títols socials de l'AMB al sistema sense contacte, amb la creació d'un nou suport: la T-metropolitana.

En el cas de la T-verda aquest títol continuarà amb sistema magnètic fins nou avís per part de l'ATM.

La renovació de tots els títols socials magnètics al sistema sense contacte que s'ha iniciat al 2024 i finalitzarà al 2025 comporta que la quantitat de targetes que es preveuen repartir als usuaris durant aquests anys sigui superior a les quantitats que es preveuen pels anys posteriors. Un cop renovades totes les targetes, la quantitat a repartir serà la corresponent a les noves altes d'usuaris i duplicats (per



pèrdua, robatori, mal funcionament, etc.). D'aquesta manera, les renovacions periòdiques amb les noves targetes es faran via remota automàticament, ja no caldrà enviar un nou títol cada any. A més, ja no hi haurà tants duplicats per mal funcionament ja que el material amb el qual estan fetes és de PVC més resistent i amb tecnologia sense contacte.

El model de gestió de les targetes metropolitanes és l'integrat pels processos següents:

- Recepció de sol·licituds, verificació de les dades de les mateixes i concessió/denegació de la targeta.
- Fabricació, codificació i personalització de les targetes concedides i dels eventuais duplicats.
- Distribució a domicili de les targetes i de la correspondència associada.
- 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 o varies empreses especialitzades, els treballs de lliurament a domicili de les targetes metropolitanes de tarificació social i ambiental de l'AMB i la impressió, manipulació, ensobrat i repartiment de tota la correspondència derivada de la seva gestió.

Els licitadors hauran de disposar de l'habilitació empresarials o professionals que resulta exigible per a la prestació del servei objecte del contracte. En aquest sentit, els licitadors hauran de constar inscrits en el Registre general d'empreses prestadores de serveis postals i disposar de la declaració responsable d'acord amb el previst als articles 40 i següents de la llei 43/2010 dels serveis postals.

Es distribueixen els treballs en quatre (4) lots contractuals per tal de facilitar el compliment dels terminis de lliurament:

- Lot 1: Repartiment de les targetes metropolitanes mitjançant comunicació registrada al municipi de Barcelona.
- Lot 2: Repartiment de les targetes metropolitanes mitjançant comunicació registrada a la resta de municipis de l'AMB.
- Lot 3: Impressió, manipulació, ensobrat i repartiment de les cartes ordinàries relacionades amb el procés de gestió de les targetes metropolitanes. Aquests lliuraments s'hauran d'efectuar en tots els municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- Lot 4: Impressió, manipulació, ensobrat i repartiment de cartes certificades relacionades amb el procés de gestió de les targetes metropolitanes. Aquests lliuraments s'hauran d'efectuar en tots els municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

3. DESCRIPCIÓ I REQUERIMENTS DELS ENVIAMENTS

Els objectius que preferentment interessa assolir en els processos són:

- La minimització d'errors en els treballs.
- El compliment i minimització de terminis de realització en el repartiment a domicili.



- La màxima eficàcia en el repartiment de les comunicacions registrades.
- La contribució a la sostenibilitat mediambiental, raó per la qual s'utilitzarà paper reciclat en tots els sobres, cartes i altres documents de gestió.

Així mateix, els processos de repartiment requereixen la coordinació amb altres agents que participen en la gestió:

- Els serveis gestors de les targetes objecte del contracte (AMB Informació i Serveis, S.A., mitjà propi de l'AMB).
- L'empresa o empreses proveïdores de les targetes, que posaran tota la tramesa relativa als lots 1 i 2 a disposició de l'empresa o empreses encarregades d'efectuar el repartiment a domicili.

Tot seguit, es distingeixen les tipologies d'enviament a efectuar, que van en funció del contingut de l'enviament i de les operacions que cal efectuar per realitzar-lo:

	LOT 1	LOT 2	LOT 3	LOT 4
Tipus d'enviament	Enviaments tipus 1	Enviaments tipus 1	Enviaments tipus 2: 2.1., 2.2, 2.3. i 2.4. Enviaments tipus 3	Enviaments tipus 4: 4.1. i 4.2.

3.1. Enviaments Tipus 1: processos amb emissió de targetes mitjançant comunicació registrada

Aquests enviaments són els que es corresponen amb els processos que comporten l'emissió d'una targeta, seguint informatitzat de la carta i digitalització i custòdia del registre d'entrega.

El contingut dels enviaments, que haurà de ser preparat per l'empresa proveïdora de les targetes, constarà com a màxim dels següents elements: la targeta, la carta d'acompanyament, un document de pagament bancari, si s'escau, i un sobre. Per tant, el pes màxim aproximat de l'enviament serà d'uns 20gr-25gr.

Les targetes, juntament amb els altres elements ensobrats, arribaran a l'empresa repartidora ensobrades i classificades per codis postals i alfabèticament per tal que l'empresa iniciï el procés de repartiment a domicili. Aquest procés s'ha de dur a terme mitjançant un **registre electrònic de tots els canvis d'estat de l'enviament**, el qual ha de poder ser consultable pel client i pel destinatari final mitjançant una pàgina web en un termini de 24 hores.

L'empresa repartidora tindrà un màxim de **cinc (5) dies feiners per lliurar la documentació al destinatari** (a comptar des del moment en que l'empresa de repartiment fa el registre d'entrada del lot de repartiment corresponent). Durant aquest període de temps s'han d'incloure dues (2) visites al domicili



del destinatari. Si el primer intent és fallit, es deixarà avís indicant dia i hora aproximada de la següent visita. Si el segon intent també és fallit, es deixarà un avís a la bústia per tal d'informar de que la targeta romandrà a les oficines de recollida que es defineixin (sempre que sigui identificable i estigui tancada). Si la bústia del destinatari no és identificable, al no poder deixar l'avís, la targeta es deixarà a les oficines de recollida que es defineixin.

Aquest avís, confeccionat per l'empresa adjudicatària del servei, haurà d'incorporar, com a mínim, la informació següent:

- Nom de l'empresa adjudicatària
- Nom del remitent (AMB)
- Dades del destinatari (nom, cognoms i adreça)
- Localitzador de l'enviament
- Data del 1r i 2n intent d'entrega
- Informació de l'oficina de recollida (adreça postal, horaris i data límit de recollida)
- Espai editable per tal d'incorporar alguna altra informació
- Espai per tal de poder autoritzar a un tercer a recollir la documentació

L'entrega a domicili es farà registrant **la signatura i el DNI de la persona receptora** (destinatari o persona major de 14 anys que estigui dins del domicili o altra persona amb autorització del destinatari).

En el cas del **lot 1**, aquestes oficines seran les que defineixi l'empresa adjudicatària del servei postal i que, com a mínim, seran de **cinc (5) oficines a la ciutat de Barcelona** distribuïdes entre els diferents districtes de la ciutat. **Les targetes que no siguin recollides en les oficines de l'adjudicatari hauran de ser custodiades per l'empresa de repartiment durant un (1) any.** Opcionalment, l'empresa podrà oferir un servei telefònic de cita prèvia per lliurar les cartes que no hagin pogut ser entregades al destinatari final. En el cas del **lot 2**, les targetes no lliurades a domicili hauran de ser lliurades a les **OAC's** dels diferents Ajuntaments. Aquestes cartes hauran de dur un justificant físic de recepció adjunt ja que les entregues que es facin des de les OAC's s'han de signar manualment.

En el cas de les cartes que no han pogut ser entregades a la persona destinatària per causes alienes a l'empresa, com per exemple, domicili incorrecte, adreça desconeguda, enviament rebutjat, etc. i finalment es dipositi allà on s'hagi especificat, els terminis establerts s'incrementaran en dos (2) dies laborables (de dilluns a divendres no festius) a partir de l'endemà de l'últim intent no exitós per dipositar l'enviament.

L'empresa repartidora haurà de custodiar els justificants de recepció electrònics i tenir-los disponibles per a **consulta remota en un termini màxim de dos (2) dies**. Posteriorment, a la finalització de cada tramesa, l'AMB podria demanar a l'empresa adjudicatària de lliurar els justificants de recepció digitalitzats ordenats i classificats com s'especifiqui durant els següents 5 anys a partir de la data d'entrega de les cartes al destinatari.

Hi haurà enviaments en que només s'autoritzarà l'entrega al titular de la targeta, que és el destinatari de la carta. S'informarà a l'empresa de repartiment dels enviaments en que no s'autoritza el lliurament de la carta a cap persona que no sigui el titular de la carta. Cal tenir en compte que aquest tipus d'enviaments actualment són minoritaris.



L'ordenació en que s'han d'entregar les cartes que no han estat lliurades al destinatari final en el cas del lot 2 serà per districte, en alguns municipis, i per codi postal. En cas que el municipi tingui diversos codis postal, dintre de cada codi postal alfabèticament.

Caldrà elaborar un informe de gestió de cada tramesa, a la finalització de la seva distribució, consistent bàsicament en la llista nominal de les cartes lliurades i no lliurades per municipi. Per a cada carta es farà constar:

- el dia en que s'ha lliurat cada una de les cartes al destinatari o a les oficines.
- el lloc on ha estat lliurada.
- el detall i l'estat final de l'enviament.
- la delegació que s'ha encarregat de tramitar l'enviament, en cas d'haver-hi varies.
- observacions en cas d'haver-hi, etc.

Aquesta informació caldrà que sigui lliurada en suport informàtic (SICER o el que determini el servei gestor de l'AMB) amb una freqüència diària on estarà la informació que s'ha especificat anteriorment. Caldrà lliurar totes les imatges dels justificants d'entrega amb tota la informació actualitzada, seguint les especificacions tècniques que determini el servei gestor de l'AMB.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de serveis web per a obtenir la informació actualitzada de tots els lliuraments així com de totes les imatges associades.

Caldrà elaborar una estadística mensual, o amb la freqüència requerida, a definir en el moment d'iniciar les tasques, representativa del nivell de compliment i eficàcia del servei.

3.2. Enviaments tipus 2: Impressió, manipulat, ensobrat i repartiment de les cartes ordinàries

Aquests enviaments són els que es corresponen amb els processos de gestió que comporten l'enviament d'escrits als ciutadans. L'empresa repartidora tindrà un màxim de **cinc (5) dies feiners per dipositar la documentació a la bústia de la persona destinatària** (a comptar des del moment en que l'empresa de repartiment té la documentació disponible i fins el lliurament de la carta a la bústia). Els processos d'impressió, manipulat i ensobrat han de quedar inclosos en aquest període de com a màxim cinc (5) dies feiners.

Les cartes no lliurades a domicili, degut a adreça incorrecta, bústia no identificable ni tancada, etc. hauran de ser lliurades a les oficines del servei gestor (AMB Informació i Serveis, S.A.). En aquests casos, els terminis establerts s'incrementaran en dos (2) dies laborables (de dilluns a divendres no festius) a partir de l'endemà de l'últim intent no exitós per dipositar l'enviament.

En concret, es defineixen diferents tipologies d'enviaments en funció del seu contingut, tot i que poden sorgir nous tipus de cartes que en tot cas es comunicarien amb la suficient antelació a l'empresa adjudicatària:

Enviaments Tipus 2.1 (documents de pagament).

Consten dels elements següents:

- Carta personalitzada (impressió a doble cara), si s'escau.



- Document de pagament personalitzat (impressió a doble cara).
- Sobre americà amb finestra –annex III. Model 1 (subministrats per l'empresa adjudicatària).

El pes màxim aproximat d'aquests enviaments és de 20 gr.

Enviaments Tipus 2.2 (certificats de discapacitat caducats o altres situacions en que es demana al destinatari que retorni documentació a l'Administració).

Consten dels elements següents:

- Carta personalitzada (impressió a doble cara).
- Sobre de resposta prefranquejat (subministrats pel servei gestor).
- Sobre ordinari amb finestra tipus B4 (finestreta a la dreta) – annex III. Model 2 (subministrats per l'empresa adjudicatària).

El pes màxim aproximat d'aquests enviaments és de 20 gr.

Enviaments Tipus 2.3 (canvis de situació, sol·licitud incompleta).

Consten dels elements següents:

- Carta personalitzada (impressió a doble cara).
- Imprèss de sol·licitud, si s'escau (subministrats pel servei gestor).
- Sobre de resposta prefranquejat (subministrats pel servei gestor).
- Sobre ordinari amb finestra tipus B4 (finestreta a la dreta) – annex III. Model 2 (subministrats per l'empresa adjudicatària).

El pes màxim aproximat d'aquests enviaments és de 20 gr fins a 50gr.

Enviaments Tipus 2.4: procés d'informació a persones que compleixen 60 anys

Aquest procés consisteix en l'enviament d'informació relativa al sistema de tarifació social als ciutadans que arriben a l'edat en què poden ser beneficiaris del sistema.

El contingut dels enviaments, que haurà de ser preparat per l'empresa de repartiment, és el següent:

- Carta presentació (impressió a doble cara).
- Imprèss de sol·licitud (subministrats pel servei gestor).
- Sobre de resposta prefranquejat (subministrats pel servei gestor).
- Sobre ordinari amb finestra tipus B4 (finestreta a l'esquerra) – annex III. Model 3 (subministrats per l'empresa adjudicatària).

El pes màxim aproximat d'un enviament tipus 2.4. és de 50 gr.

Els treballs dels enviaments tipus 2 consistiran en la impressió dels escrits que arribaran classificats en format digital, el seu ensobrat i el seu repartiment a domicili mitjançant procediment ordinari (es disposa a la bústia). També es podria requerir la personalització d'algun document. La descripció dels requeriments operatius i organitzatius s'exposen en el següent apartat del plec (apartat 4).

A l'annex III es mostren els models dels documents, cartes i sobres que seran definits per l'AMB.



3.3. Enviaments tipus 3: processos amb correspondència ordinària sense manipulació

Aquests enviaments s'executen diàriament o segons lo acordat en cada moment amb el servei gestor. La correspondència caldrà passar-la a recollir pel servei gestor (AMB Informació i Serveis, S.A.).

El contingut dels enviaments, que haurà de ser preparat pel servei gestor, constarà com a màxim dels següents elements: una targeta i una carta d'acompanyament o document de pagament bancari. Per tant, el pes màxim aproximat de l'enviament serà d'uns 20gr-25gr. Els sobres ordinaris seran subministrats per l'empresa adjudicatària al servei gestor (AMB Informació i Serveis, S.A.). El servei gestor farà les comandes dels sobres en funció de les necessitats de cada moment.

El seu repartiment a domicili serà el mateix que el definit en els enviaments tipus 2. L'empresa repartidora tindrà un màxim de **cinc (5) dies feiners per dipositar la documentació a la bústia de la persona destinatària** (a comptar des del moment en que l'empresa de repartiment recull la tramesa al servei gestor indicat i fins el lliurament de la carta a la bústia).

Les cartes no lliurades degut a adreça incorrecta, bústia no identificable ni tancada, etc. hauran de ser lliurades a les oficines del servei gestor (AMB Informació i Serveis, S.A.). En aquests casos, els terminis establerts s'incrementaran en dos (2) dies laborables (de dilluns a divendres no festius) a partir de l'endemà de l'últim intent no exitós per dipositar l'enviament.

3.4. Enviaments tipus 4: Impressió, manipulat, ensobrat i repartiment de les cartes certificades

Aquests enviaments són els que es corresponen amb els processos de gestió que comporten l'enviament d'escrits als ciutadans que han de ser notificats.

L'empresa repartidora tindrà un màxim de **cinc (5) dies feiners per lliurar la documentació al destinatari** (a comptar des del moment en que l'empresa de repartiment té la documentació disponible). Els processos d'impressió, manipulat i ensobrat han de quedar inclosos en aquest període de com a màxim cinc (5) dies feiners.

Durant aquest període de temps s'han d'incloure dues (2) visites al domicili del destinatari. Si el primer intent és fallit, es deixarà avís indicant dia i hora aproximada de la següent visita. Si el segon intent també és fallit, es deixarà avís a la bústia sempre que sigui possible (sempre que sigui identificable i estigui tancada). Si la bústia del destinatari no és identificable, al no poder deixar l'avís, la carta es deixarà a les oficines de recollida que es defineixin.

En el cas de les cartes que siguin del municipi de Barcelona, aquestes oficines seran les que defineixi l'empresa adjudicatària del servei postal i que, com a mínim, seran de cinc (5) oficines a la ciutat de Barcelona distribuïdes entre els diferents districtes de la ciutat. Les cartes que no siguin recollides en les oficines de l'adjudicatari un cop passats deu (10) dies hàbils, es retornaran al lloc/s que determini l'AMB. Opcionalment, l'empresa podrà oferir un servei telefònic de cita prèvia per lliurar les cartes que no hagin pogut ser entregades al destinatari final.

En el cas de les cartes que siguin fora del municipi de Barcelona, les no lliurades a domicili hauran de ser lliurades al lloc/s que determini l'AMB.



En el cas de les cartes que no han pogut ser entregades a la persona destinatària per causes alienes a l'empresa, com per exemple, domicili incorrecte, adreça desconeguda, enviament rebutjat, etc. i finalment es diposita allà on s'hagi especificat, els terminis establerts s'incrementaran en dos (2) dies laborables (de dilluns a divendres no festius) a partir de l'endemà de l'últim intent no exitós per dipositar l'enviament.

Les característiques de l'avís, de la classificació de les cartes no lliurades i de la informació relativa a l'entrega seran les mateixes que les especificades en els enviaments de tipus 1 (veure apartat 3.1.).

En concret, es defineixen diferents tipologies d'enviaments en funció del seu contingut tot i que poden sorgir nous tipus de cartes que en tot cas es comunicarien amb la suficient antelació a l'empresa adjudicatària:

Enviaments Tipus 4.1. (denegació de targeta, altres).

Consten dels elements següents:

- Una única carta personalitzada (impressió a doble cara).
- Sobre americà amb finestra – annex III. Model 1 (subministrats per l'empresa adjudicatària).

El pes màxim aproximat d'aquests enviaments és de 20 gr.

Enviaments Tipus 4.2. (canvis de situació, sol·licitud incompleta, altres).

Consten dels elements següents:

- Carta personalitzada (impressió a doble cara).
- Imprèss de sol·licitud, si s'escau (subministrats pel servei gestor).
- Sobre de resposta prefranquejat (subministrats pel servei gestor).
- Sobre ordinari amb finestra tipus B4 (finestreta a la dreta) – annex III. Model 2 (subministrats per l'empresa adjudicatària).

El pes màxim aproximat d'aquests enviaments és de 20 gr fins a 50gr.

Els treballs dels enviaments tipus 4 consistiran en la impressió dels escrits que arribaran classificats en format digital, el seu ensobrat i el seu repartiment a domicili mitjançant comunicació registrada. La descripció dels requeriments operatius i organitzatius s'exposen en el següent apartat del plec (apartat 4).

Els models de tots els documents, cartes i sobres seran definits per l'AMB (veure annex III). Cal tenir en compte que aquests models que es mostren són provisionals i que els documents amb el contingut actualitzat s'enviaran d'acord amb el punt 4 del plec, una vegada iniciats els treballs.

En tot cas, si haguessin canvis durant l'execució del contracte, es comunicarien a l'empresa amb la suficient antelació perquè es pogués adaptar a aquests canvis.

4. REQUERIMENTS OPERATIUS I ORGANITZATIUS

Per a tots els enviaments es requereix el disseny d'un sistema de producció que:



- Garanteixi la cadència dels processos i els terminis d'execució esmentats, fins i tot durant els períodes de vacances estivals, de Setmana Santa i Nadal.
- Garanteixi els terminis de lliurament i els minimitzi en la mesura del possible.
- Minimitzi els estocs de material. No es podrà fer estoc de materials per un termini superior a un any, excepte que es pacti expressament amb la direcció del contracte.
- Tingui la màxima flexibilitat davant eventuais canvis.
- Tingui capacitat i rapidesa de resposta davant situacions imprevistes.
- Minimitzi els errors d'execució i ensobrat.

L'AMB podrà dur a terme controls de qualitat per a verificar el compliment de les condicions contractuals. Aquests controls de qualitat podran consistir, per exemple, en l'enviament de cartes a usuaris controlats.

4.1. Coordinació amb altres agents

Tots els enviaments i processos descrits requeriran la coordinació amb altres agents que participen en la gestió global del sistema de tarificació social i ambiental. Tot seguit, es descriu amb detall les relacions corresponents entre els agents segons el tipus d'enviament. Per a més informació sobre l'intercanvi d'informació dels lliuraments consultar l'Annex IV (aquest document pot tenir canvis no substancials abans de l'inici del contracte o durant el mateix i que en tot cas es comunicarien a l'empresa amb la suficient antelació perquè es pogués adaptar a aquests canvis).

Enviaments tipus 1: processos amb emissió de targetes mitjançant comunicació registrada

- El proveïdor de targetes posarà tot l'enviament a disposició de l'empresa encarregada d'efectuar el repartiment a domicili, a la seu d'aquesta última. Aquests enviaments podran arribar a ser diaris.
- L'adjudicatari haurà d'accedir a l'aplicatiu o aplicatius de gestió corresponents per tal de marcar la data en la qual el proveïdor li ha entregat la comanda.
- L'adjudicatari haurà d'accedir periòdicament a l'aplicatiu o aplicatius de gestió corresponents mitjançant adreces web determinades, per descarregar tota la informació relativa als lots.
- Finalment, una vegada estigui finalitzat el procés de repartiment, l'empresa adjudicatària tornarà a accedir als aplicatius de gestió marcant la data final d'entrega a destí (lliurat a domicili, oficines de retorn).

Enviaments tipus 2: Impressió, manipulació, ensobrat i repartiment de les cartes ordinàries

- Les ordres de treball relacionades amb els enviaments tipus 2 (impressió i manipulació) es rebran per mitjà telemàtic (mitjançant un SFTP, aplicatiu/aplicatius de gestió, o similars), amb la periodicitat que s'estableixi en cada moment, que actualment és diari/setmanal, excepte en el cas dels enviaments tipus 2.4. que actualment és mensual.



- Els fitxers que es generen contenen tota la informació necessària.

Enviaments tipus 3: processos amb correspondència ordinària sense manipulació

El contingut dels enviaments estarà preparat pel servei gestor i caldrà passar-ho a recollir segons la periodicitat acordada, que podrà arribar a ser diària.

Enviaments tipus 4: Impressió, manipulats, ensobrats i repartiment de les cartes certificades

- Les ordres de treball relacionades amb els enviaments tipus 4 (impressió i manipulació) es rebran per mitjà telemàtic (mitjançant un SFTP, aplicatiu/aplicatius de gestió, o similars), amb la periodicitat que s'estableixi en cada moment, que actualment és quinzenal.
- Els fitxers que es generen contenen tota la informació necessària.
- L'adjudicatari haurà d'accedir periòdicament a l'aplicatiu o aplicatius de gestió corresponents mitjançant adreces web determinades, per descarregar tota la informació.
- Finalment, una vegada estigui finalitzat el procés de repartiment, l'empresa adjudicatària tornarà a accedir als aplicatius de gestió marcant la data final d'entrega a destí (lliurat a domicili, oficines de retorn).

5. 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.

6. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà de 4 anys a comptar des de l'1 de gener de 2025 o des de la seva formalització si l'adjudicació es produís més tard d'aquesta data.

El contracte o part d'aquest es podrà donar per finalitzat anticipadament en el cas que l'AMB deixés de gestionar les targetes metropolitanas de tarifació social i/o ambiental, o bé una modificació profunda del model de gestió fes innecessaris la impressió, manipulació, ensobrat i repartiment de tota la correspondència derivada de la seva gestió.

T-FIGUERAS URBANCA Neus (3 de 3)
Cap de Servei Gestió de contractes
Data signatura 28/05/2024 18:49:52
HASH:31AFEBF80E44746A5D56415674F1C0EC0137D94

PUIGSECH XIFRE Roger (2 de 3)
Cap de Secció Control de prestatges
Data signatura 28/05/2024 15:40:53
HASH:31AFEBF80E44746A5D56415674F1C0EC0137D94

BLANCO GARCIA Raquel (1 de 3)
Tècnica superior gestió econòmica Gestió contractes
Data signatura 28/05/2024 14:49:41
HASH:31AFEBF80E44746A5D56415674F1C0EC0137D94



ANNEX I

Relació de municipis

1	BADALONA
2	BADIA DEL VALLÈS
3	BARBERÀ DEL VALLÈS
4	BARCELONA
5	BEGUES
6	CASTELLBISBAL
7	CASTELLDEFELS
8	CERDANYOLA DEL VALLÈS
9	CERVELLÓ
10	CORBERA DE LLOBREGAT
11	CORNELLÀ DE LLOBREGAT
12	EL PAPIOL
13	EL PRAT DE LLOBREGAT
14	ESPLUGUES DE LLOBREGAT
15	GAVÀ
16	L' HOSPITALET DE LLOBREGAT
17	LA PALMA DE CERVELLÓ
18	MOLINS DE REI
19	MONTCADA I REIXAC
20	MONTGAT
21	PALLEJÀ
22	RIPOLLET
23	SANT ADRIÀ DE BESÒS
24	SANT ANDREU DE LA BARCA
25	SANT BOI DE LLOBREGAT
26	SANT CLIMENT DE LLOBREGAT
27	SANT CUGAT DEL VALLÈS
28	SANT FELIU DE LLOBREGAT
29	SANT JOAN DESPÍ
30	SANT JUST DESVERN
31	SANT VICENÇ DELS HORTS
32	SANTA COLOMA DE CERVELLÓ
33	SANTA COLOMA DE GRAMENET
34	TIANA
35	TORRELLES DE LLOBREGAT
36	VILADECANS

T-FIGUERAS, UBANCA, Neus (3 de 3)
Cap de Servei Gestió de contractes
Data signatura: 28/05/2024 18:49:52
HASH:31AFEBF80E44746A5D56415674F1C0EC0137D94

PUIGSECH, XIFRE, Roger (2 de 3)
Cap de Secció Control de gestió
Data signatura: 28/05/2024 15:40:53
HASH:31AFEBF80E44746A5D56415674F1C0EC0137D94

BLANCO GARCIA, Raquel (1 de 3)
Tècnica superior gestió econòmica Gestió contractes
Data signatura: 28/05/2024 14:49:41
HASH:31AFEBF80E44746A5D56415674F1C0EC0137D94



ANNEX II: Distribució d'enviament de targetes en funció del municipi

MUNICIPI	TARGETES
BADALONA	36.560
BADIA DEL VALLÈS	371
BARBERÀ DEL VALLÈS	440
BARCELONA	242.891
BEGUES	127
CASTELLBISBAL	149
CASTELLDEFELS	4.059
CERDANYOLA DEL VALLÈS	988
CERVELLÓ	270
CORBERA DE LLOBREGAT	283
CORNELLÀ DE LLOBREGAT	10.954
EL PAPIOL	78
EL PRAT DE LLOBREGAT	5.576
ESPLUGUES DE LLOBREGAT	6.302
GAVÀ	3.931
L' HOSPITALET DE LLOBREGAT	37.049
LA PALMA DE CERVELLÓ	123
MOLINS DE REI	992
MONTCADA I REIXAC	2.661
MONTGAT	1.152
PALLEJÀ	134
RIPOLLET	866
SANT ADRIÀ DE BESÒS	5.744
SANT ANDREU DE LA BARCA	455
SANT BOI DE LLOBREGAT	7.664
SANT CLIMENT DE LLOBREGAT	156
SANT CUGAT DEL VALLÈS	451
SANT FELIU DE LLOBREGAT	3.407
SANT JOAN DESPÍ	4.194
SANT JUST DESVERN	1.124
SANT VICENÇ DELS HORTS	1.111
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ	386
SANTA COLOMA DE GRAMENET	19.712
TIANA	446
TORRELLES DE LLOBREGAT	116
VILADECANS	7.250
TOTAL	408.172

(Dades referents a targetes operatives en data 30/08/2023)

T-FIGUERAS URBANA, Neus (3 de 3)
Cap de Servei Gestió de contractes
Data signatura: 28/05/2024 18:49:52
HASH:31AFEBF80E44746A5D56415674F1C0EC0137D94

PUIGSECH XIFRE, Roger (2 de 3)
Cap de Secció Control de pesat
Data signatura: 28/05/2024 15:40:53
HASH:31AFEBF80E44746A5D56415674F1C0EC0137D94

BLANCO GARCIA, Raquel (1 de 3)
Tècnica superior gestió econòmica Gestió contractes
Data signatura: 28/05/2024 14:49:41
HASH:31AFEBF80E44746A5D56415674F1C0EC0137D94





ANNEX III: Model de documents

A continuació es mostren els models estàndards, però cal tenir en compte que seran diferents en funció del títol de transport a que es refereixi.

Enviament tipus 2.1.: document de pagament bancari (model T-metropolitana targeta rosa)

[illegible]



Enviament tipus 2.2.



nom	adreça
-----	--------

Barcelona, 18/03/2017

Benvolgut/da Senyor/a

Procedint en aquests moments als tràmits de renovació de la **TARGETA ROSA METROPOLITANA**, ens consta que

✓ Té algun pagament pendent corresponent a targetes llurades amb anterioritat, el qual hauria de fer efectiu com a condició prèvia per a la propera renovació. Si efectivament això fos así, li adjuntem un nou document amb el qual podrà efectuar el pagament en qualsevol oficina de les entitats financeres que hi figuren al seu revers.

En cas de doute pot trucar-nos al telèfon gratuït 900 70 00 77 de dilluns a divendres de 9 a 14 hores.

Atentament,

Apreciado/a Señor/a

Procediendo en estos momentos a los trámites de renovación de la **TARJETA ROSA METROPOLITANA**, nos consta que

✓ Tiene algún pago pendiente correspondiente a tarjetas entregadas con anterioridad, el cual debería de hacer efectivo como condición previa para la próxima renovación. Si efectivamente esto fuese así, le adjuntamos un nuevo documento con el cual podrá efectuar el pago en cualquier oficina de las entidades financieras que figuran en el reverso.

En caso de duda puede llamarnos al teléfono gratuito 900 70 00 77 de lunes a viernes de 9 a 14 horas.

Atentamente,

Atenció al ciutadà/na
TARGETA ROSA METROPOLITANA



Enviament tipus 2.3./4.2.: Carta sol·licituds incompletes (model T-Rosa)



Àrea Metropolitana de Barcelona

nom

adreça

Barcelona, 30/03/2017

Senyoria

En la sol·licitud de **TARGETA ROSA METROPOLITANA** que va presentar hem observat la manca de la documentació següent:

✓ Dades econòmiques del sol·licitant o de la cònyuge

✓ Dades econòmiques del sol·licitant o de la cònyuge

Li preguem que ens la faci arribar per tal de poder continuar la tramitació de la seva sol·licitud.

En cas de dubte pot trucar-nos al telèfon gratuït **900 70 00 77** de dilluns a divendres de 9 a 14 hores.

Atentament,

Le roguem que nos la haga llegar para poder continuar la tramitación de su solicitud.

En caso de duda puede llamarnos al teléfono gratuito **900 70 00 77** de lunes a viernes de 9 a 14 horas.

Atentamente,

Atenció al ciutadà

TARGETA ROSA METROPOLITANA

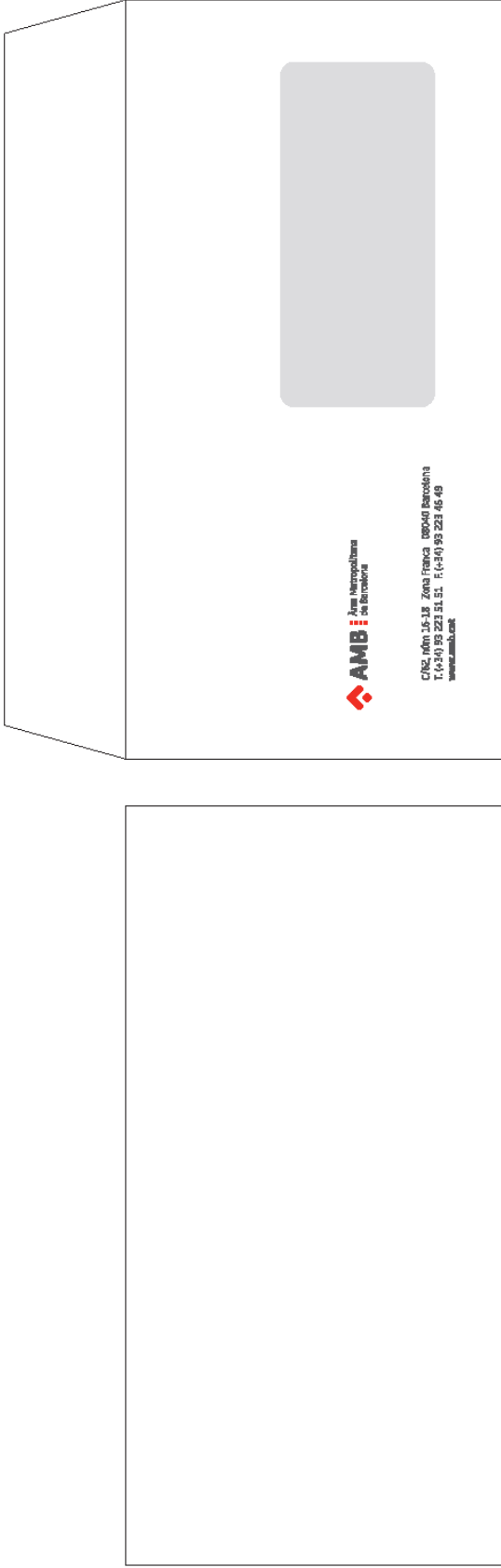
17

Enviament tipus 4.1.: Carta denegació (model T-Rosa)

[illegible][illegible]



Model 1: Sobre americà amb finestra
Format 220 x 110 mm
Color: Pantone 485C i gris 425C



*Els sobres ordinaris amb finestra, que subministrarà l'empresa adjudicatària, hauran de ser de paper reciclat, autoadhesius, tipus americà, amb finestreta a la part inferior dreta, segons model facilitat per l'AMB. També hauran de portar el logo de l'AMB, imprès a dues tintes, a la part inferior esquerra.





Model 2: Sobre ordinari amb finestra tipus B4 (finestreta a la dreta)

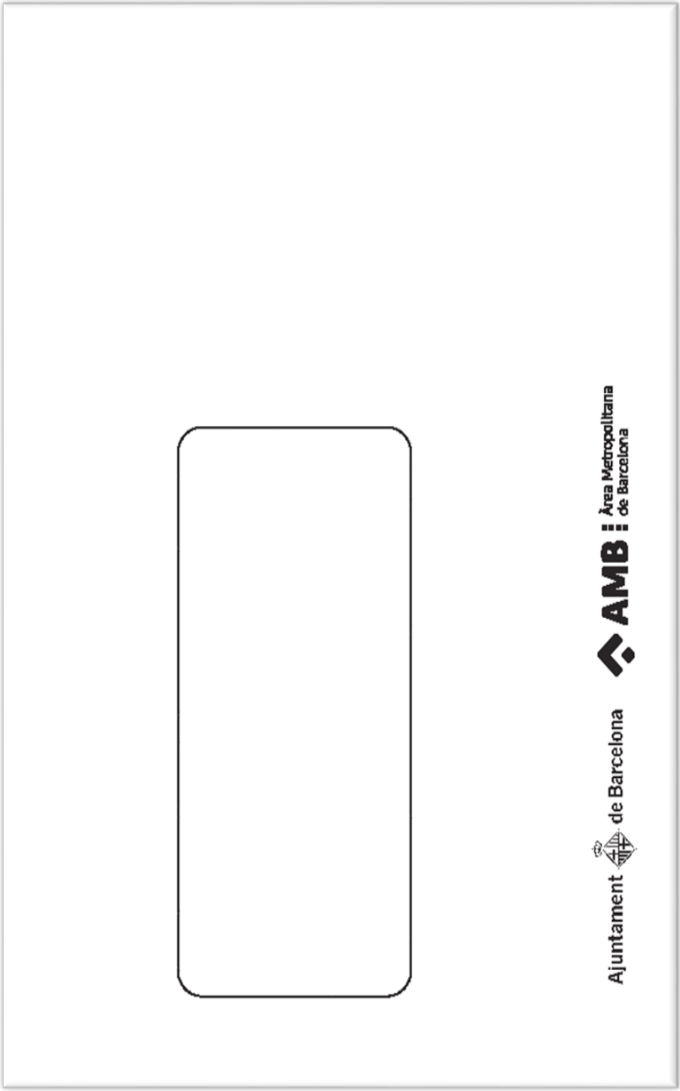
Paper reciclat
Format 229x162 mm





Model 3: Sobre ordinari amb finestra tipus B4 (finestreta a l'esquerra)

Paper reciclat
Format 229x162 mm



ANNEX IV: DOCUMENT DE DEFINICIÓ D'INTERCANVI D'INFORMACIÓ DE LLIURAMENTS

T-FIGUERAS IURANCA, Neus (3 de 3)
Cap de Servei Gestió de contractes
Data signatura :28/05/2024 18:49:52
HASH:31AFEBF80E44746A5D56415674F1C0EC0137D94

PUIGSECH XIFRE, Roger (2 de 3)
Cap de Secció Control de gestió
Data signatura :28/05/2024 15:40:53
HASH:31AFEBF80E44746A5D56415674F1C0EC0137D94

BLANCO GARCIA, Raquel (1 de 3)
Tècnica superior gestió econòmica Gestió contractes
Data signatura :28/05/2024 14:49:41
HASH:31AFEBF80E44746A5D56415674F1C0EC0137D94

Definició d'intercanvi d'informació de lliuraments

v.1.0.2

TRM

APROVAT

T-FIGUERAS IURANCA, Neus (3 de 3)
Cap de Servei Gestió de contractes
Data signatura 28/05/2024 18:49:52
HASH:31AFEBF80E44746A5D56415674F1C0EC0137D94

PUIGSECH XIFRE, Roger (2 de 3)
Cap de Secció Control de gestió
Data signatura 28/05/2024 15:40:53
HASH:31AFEBF80E44746A5D56415674F1C0EC0137D94

BLANCO GARCIA, Raquel (1 de 3)
Tècnica superior gestió econòmica Gestió contractes
Data signatura 28/05/2024 14:49:41
HASH:31AFEBF80E44746A5D56415674F1C0EC0137D94

AREA METROPOLITANA DE BARCELONA - PLEC TECNIC

Codi per a validació : V5GOA-H11AC-7WPF1
Verificació : <https://gambito.amb.cat/verificador/Documento/home>
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referenciat : 2332.



HISTÒRIC DE VERSIONS

VERSIÓ	DATA	OBSERVACIONS
1.0.0	02/02/2015	Versió inicial
1.0.1	18/06/2015	Actualització apartat Control de Qualitat Afegit referència a arxius d'exemple Informació retorn a Ajuntaments Informació FTP
1.0.2	15/09/2020	Revisió prèvia a definició plecs 2021 AMB.
1.1	09/06/2021	Incorporació escaneig imatges “ajuntament”
1.2	15/09/2023	Actualització segons noves especificacions.

T-FIGUERAS JUANCA, Neus (3 de 3)
Cap de Servei Gestió de contractes
Data signatura 28/05/2024 18:49:52
HASH:31AFEBF80E44746A5D56415674F1C0EC0137D94

PUIGSECH XIFRE, Roger (2 de 3)
Cap de Secció Control de gestió
Data signatura 28/05/2024 15:40:53
HASH:31AFEBF80E44746A5D56415674F1C0EC0137D94

BLANCO GARCIA, Raquel (1 de 3)
Tècnica superior gestió econòmica Gestió contractes
Data signatura 28/05/2024 14:49:41
HASH:31AFEBF80E44746A5D56415674F1C0EC0137D94

1.- Lots amb fabricació de suport:

1.1.- Recepció d'informació:

Caldrà accedir periòdicament a l'adreça amb les credencials que es facilitaran posteriorment a la concessió del contracte o a l'inici del servei.

L'empresa de repartiment tindrà accés a l'opció Lots els arxius que hauran de descarregar (xls).
L'arxiu inclou la següent informació* per a cada enviament a realitzar (fitxer d'exemple: L'arxiu 2023_9_13_ENV_PMA_ALT_10136):

Nom	1 Cognom	2 Cognom	Municipi	Codi Postal	Nom Via	Numero	Escala	Pis	Porta	Lot	Id Targeta	EnMa	Districte	Localizador
-----	----------	----------	----------	-------------	---------	--------	--------	-----	-------	-----	------------	------	-----------	-------------

*** Aquesta informació pot patir variacions per tal de ser adaptada a noves necessitats com pot ser la T-Metropolitana**

La columna EnMa informada en SI especifica que el titular vol que li sigui lliurat exclusivament a ell en mà.

La columna Districte s'informa només en determinats municipis i pot implicar un determinat tractament de la devolució de l'enviament en cas de no poder-ne fer l'entrega final.

La columna Localizador associa el numero d'acusament de rebut de cada enviament. Està conformat per pel codi de producte "C58011304", "BCN011304", "GPA011304" o "TVM011304" + 5 dígits corresponents a "Id Lot" + 9 dígits corresponents a "Id Targeta".

1.2.- Retorn d'informació:

En cada lot de repartiment caldrà accedir a l'aplicació per tal d'indicar les dates en que s'ha rebut el lot així com la data final d'enviament de totes les targetes que contenen el lot.

Edició del lote: 9062

Lot 9062	☐ T-Metropolitana
Quantitat 6	Estat
	Data estat
	Data inici
Observacions	
Data recepció repartiment * 04/09/2023	Data enviat i entregat dd/mm/aaaa
☐ Enviat i entregat	Usuari entregat



2.- Retorn d'estats

El retorn d'informació d'estats es realitzarà seguin el format/ procediment SICER; segons la versió **11.6 d'octubre de 2009**. El procés ha estat lleugerament modificat per adaptar aquest control d'estats a les necessitats dels nostres diferents serveis. Es detallen a continuació els diferents aspectes a destacar:

Per tal de garantir la màxima actualització del nostre sistema, caldrà rebre aquesta informació al final de la jornada de repartiment. L'arxiu es penjarà en una FTP o similar (posteriorment es facilitaran les credencials) i es notificarà per e-mail.

Exemple: Targeta entregada a domicili:

DSC58011304105570017532251420150113...219KK-1648 GRATUIT Renovació

2.1- Tancament de lots/trameses

A banda de la informació sobre el seguiment o lliurament de cada enviament, caldrà informar en les capçaleres dels lots de l'estat general d'aquest. Mentre el lot contingui targetes pendents d'estat final, aquest s'informarà com estat A. Tal com especifica el format SICER, en la versió **11.6 de octubre de 2009**.

CC58011304101162013123012:00...A20131227

En el moment en que tots els enviaments del lot tinguin un estat final caldrà enviar un estat final de tipus C:

CC58011304105002014102812:0020150102C20141027



3.- Retorn acusaments de recepció (imatges)

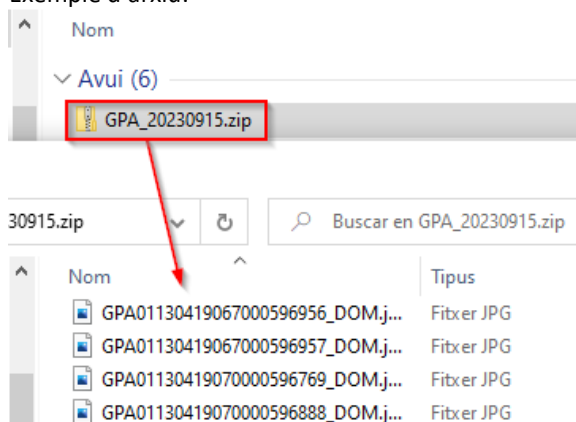
3.1.- Lliuraments amb estat final

Caldrà rebre l'escanejat corresponent als acusaments de recepció amb estat final (veure taula punt 4).

Cada enviament vindrà en un arxiu comprimit format zip amb el nom "codi títol" (TRM, BCN, GPA, TVM) seguit de la data (aaaammdd).

El contingut d'aquest arxiu seran els acusaments escanejats. La nomenclatura de l'arxiu correspondrà al localitzador seguit del sufix "_DOM".

Exemple d'arxiu:



El sistema admet la càrrega de dos imatges amb el mateix nº acusament, sempre i quan sigui en dos entregues diferenciades (on la data de creació del fitxer sigui diferent).

El nostre sistema, actualment no contempla la recepció d'imatges en format pdf, així doncs caldria rebre les imatges en format jpg.

Un cop s'iniciï la gestió es farà arribar un exemple d'arxiu.

La informació es penjarà en un SFTP i es notificarà per e-mail. L'enviament serà setmanal o en la freqüència que es determini en cada moment.



3.2.- Lliuraments de tipus retorn

Aquest cas correspon als acusaments de targetes entregades des de les vostres oficines (un cop no ha sigut possible l'entrega a domicili) o d'aquells acusaments de targetes entregades des d'AMB:INFO, o altres oficines, que se us facilitaran periòdicament.

Caldrà rebre l'escanejat corresponent als acusaments de recepció amb estat retorn (veure taula punt 4).

L'estructura i funcionament d'aquests enviaments serà la mateixa que l'anterior a excepció de la nomenclatura de l'arxiu en que el del sufix "_OFI".

3.3.- Altres estats i incidències

- Per als estats amb codi E*, així com per als enviaments que per algun motiu puntual no es pugui facilitar l'escaneig, es farà ús de la mateixa estructura mencionada anteriorment, però l'acusament a facilitar serà en blanc amb indicacions que informin IMATGE ACUSAMENT NO LOCALITZADA.

D'aquesta manera permetrem que el nostre sistema tingui la informació completa de tots els lliuraments.

La informació es penjarà en un FTP o similar i es notificarà per e-mail.

4.- Control de qualitat

Donat que en el plec de condicions s'estipulà un màxim de dies d'entrega en funció del tipus (domicili/ajuntament) per cada targeta, en l'aplicatiu, hem habilitat una opció sota el menú "lots-Control de Qualitat" que permet saber per cada lot o grup de lots la informació de la que disposem en el nostre sistema.(a partir de la informació que rebem diàriament en format SICER, així com l'exportació d'imatges setmanal).

En cas de detectar que qualsevol informació enviada no ha estat correctament incorporada al sistema de targeta rosa metropolitana, contactar amb AMB INFORMACIÓ per verificar els procediments.

Dins el control de qualitat podem buscar els lots pels següents criteris:

- Data creació del lot (rang de dates)
- Data recepció del lot per part de l'empresa de repartiment (rang de dates)
- Id lot (rang d'identificadors)

■ Cerca

Data de lot des de		fins	
Data lot enviat i entregat des de		fins	
Id Lot des de		fins	



Un cop tenim els lots dels quals volem conèixer l'estat de les targetes que els contenen recomanem realitzar les següents cerques:

- a) Targetes amb estat "Entregades". Podem verificar el temps d'enviament de cada targeta a partir de la data de recepció del lot i la data estat SICER .
Per altre banda de totes targetes lliurades a domicili cal que disposem de l'acusament de recepció escanejat (podem conèixer les targetes entregades sense acusament de recepció disponible cercant pel camp "Avis de recepció" indicant el valor No).

■ Cerca

Data de lot des de		fins	
Data lot enviat i entregat des de		fins	
Id Lot des de		fins	
Estat	Entregades ▼	Municipis	
Empresa rep.	RD-TG ▼	Avis de recepció	No ▼

Cercar

- b) Targetes amb estat "Retorns". En aquest cas podrem consultar tots els enviaments retornats per tal revisar que els terminis de lliurament compleixin amb els especificats.

■ Cerca

Data de lot des de		fins	
Data lot enviat i entregat des de		fins	
Id Lot des de		fins	
Estat	Retorns ▼	Municipis	
Empresa rep.	RD-TG ▼	Avis de recepció	

Cercar

- c) Targetes "Pendants entrega". Ens permet consultar quines targetes consten en el nostre sistema com a pendants d'entrega, però ja s'ha realitzat un primer pas per domicili o hi ha pendent el retorn a l'Ajuntament.
Caldria no tenir cap enviament d'aquest tipus un cop passat el període de repartiment establert.
- d) Targetes "Sense Info". En aquest cas podem veure totes les targetes de les quals encara no disposem de cap informació sobre l'estat de lliurament.
Caldria no tenir cap enviament d'aquest tipus un cop passat el període de repartiment establert.
- e) Targetes "Tipus C/E". Inclou totes les targetes amb informació del tipus (extraviat, Robatori, ...). En aquest cas, tal i com s'indica en el document "Procediment general" cal enviar una imatge en "blanc" per aquest tipus de casos. Així doncs, caldrà també comprovar que disposem de l'acusament de recepció escanejat (podem conèixer les targetes de tipus C/E sense acusament de recepció disponible cercant pel camp "Avis de recepció" indicant el valor No).



■ Cerca

Data de lot des de		fins	
Data lot enviat i entregat des de		fins	
Id Lot des de		fins	
Estat	Tipus C/E ▼	Municipis	
Empresa rep.	RD-TG ▼	Avis de recepció	No ▼

Cercar

Taula relacional d'estats SICER i estats considerats en el Control de Qualitat

Codi SICER	Tipus (Control Qualitat)	Descripció
01	Entregades	Entregado en Domicilio (Final)
13	Entregades	Depositado en Buzón (Final)
18	Entregades	Entregado en destino (Final)
03	Pendents	Ausente (Seguimiento. Implica aviso)
12	Pendents	Llegada a oficina (Seguimiento)
14	Pendents	Llegada a Oficina. Emitido aviso a destinatario (Seguimiento)
15	Pendents	Emitido 2º aviso a destinatario (Seguimiento)
02	Retorns	Dirección Incorrecta. En proceso de devolución (Final)
04	Retorns	Desconocido. En proceso de devolución (Final)
05	Retorns	Fallecido. En proceso de devolución (Final)
06	Retorns	Rehusado. En proceso de devolución (Final)
07	Retorns	Nadie se hace cargo (Seguimiento. Implica aviso)
08	Retorns	Entregado en oficina (Final)
27	Retorns	Entregado al remitente por devolución (Final)
	Sense Info	Vació
20	Sense Info	Pendent de recepció de documentació
CE	Tipus C/E	Sense informació. Tancat per AMB:INFORMACIÓ (Final)
EA	Tipus C/E	Extraviado (no se puede justificar la entrega, no aparece) (Final)
EB	Tipus C/E	No ha sido depositado en Correos y Telégrafos (Final)
EC	Tipus C/E	Sustracción, robo. (Final)
ED	Tipus C/E	Envío fuera de ámbito SICER. (Final)
EZ	Tipus C/E	Sin Información. Será automático al cierre de la remesa (Final)
21	No correspon	Retirada del repartiment per petició d'AMB:INFORMACIÓ



5.- Altres enviaments

5.1.- Enviaments ja manipulats

Diàriament es preparen des de les nostres oficines cartes per enviar als usuaris. Caldrà passar a recollir per les nostres oficines aquests enviaments i fer-ne el lliurament (uns 20 enviaments diaris)

5.2.- Enviaments a manipular

Des d'AMB:INFORMACIÓ AAMB:INFORMACIÓ Aes realitzen enviaments per tal que se'n faci la impressió, manipulació i lliurament als usuaris. Aquests arxius es penjaran a una FTP i es notificarà per e-mail.

- Fulls de pagament

L'enviament inclou un sol arxiu per imprimir a 2 cares i lliurar a l'usuari amb el sobre corresponent. Aquest enviament es fa diàriament i consta d'uns 20 destinataris. El nom d'arxiu serà del tipus AAAAMMDD_FP*. (veure arxiu 20150217_FP.pdf)

- Sol·licituds incompletes

L'enviament inclou un sol arxiu per imprimir a 1 cara i lliurar a l'usuari amb el sobre corresponent. Aquest enviament es fa mensualment i consta d'uns 10 destinataris. El nom d'arxiu serà del tipus AAAAMMDD_Incompleta*. (veure arxiu 20150217_Incompleta.pdf)

- Sol·licituds denegades

L'enviament inclou un sol arxiu per imprimir a 2 cares i lliurar a l'usuari amb el sobre corresponent. Aquest enviament es fa mensualment i consta d'uns 50 destinataris. El nom d'arxiu serà del tipus AAAAMMDD_Denegades*. (veure arxiu 20150217_Denegades)

- Previs de renovació

L'enviament inclou dos arxius, un primer amb el nom AAAAMMDD_Previs_Cartes* que cal imprimir a 1 cara i un segon amb el nom AAAAMMDD_Previs_FP* que cal imprimir a 2 cares. Cal ensobrar la carta i el FP corresponent i lliurar-ho a l'usuari amb el sobre corresponent.

Aquest enviament es fa mensualment i conté de 1000 a 1500 destinataris. (veure arxiu 20150217_Previs.zip (que inclou els arxius 20150217_Previs_Cartes.pdf i 20150217_Previs_FP.pdf)

* on AAAA correspon a l'any, MM al mes i DD al dia



6.- Altres comentaris**6.1.- Retorns a Ajuntaments:**

Tots aquells enviaments que no hagi sigut possible l'entrega a domicili i siguin retornats a l'Ajuntament, caldrà que estiguin ordenats per ordre alfabètic (cognoms, nom) a excepció dels municipis de Badalona i Hospitalet de Llobregat on cal retornar les cartes ordenades per codi postal seguit d'ordre alfabètic de (cognoms, nom).

L'empresa prestatària rebrà informació de de direccions i responsables de cada ajuntament.

6.2.- FTP:

Tots els arxius (enviaments i recepcions) es faran a través d'una FTP o similar

L'USUARI I CONTRASENYA es rebran en un correu electrònic posterior

Tots els enviaments que realitzi AMB INFORMACIÓ, es posaran a una carpeta FTP creada convenientment.

Els enviaments que es realitzin per part de l'empresa adjudicatària caldrà ubicar-los a la carpeta que s'indiqui, diferent a l'esmentada anteriorment.

L'empresa receptora serà responsable d'eliminar els arxius un cop descarregats i tramitats correctament

