

DIRECCIÓ DE SERVEIS DE TRANSPORT PÚBLIC

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 tarifació social i ambiental de l'AMB i la impressió, manipulat, 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, manipulat, 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, manipulat, 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 disposin 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, manipulats, ensobrats 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, manipulats i ensobrats 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).
- Imprès 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).
- Imprès 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, manipulat, ensobrat 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 45 mesos a comptar des de la seva formalització.

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 tarificació social i/o ambiental, o bé una modificació profunda del model de gestió fes innecessaris la impressió, manipulats, ensobrats i repartiment de tota la correspondència derivada de la seva gestió.



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



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)





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.



**Àrea Metropolitana
de Barcelona**

nom
adreça

Barcelona, 18/03/2017

Benvolgut/a Senyor/a

Procedint en aquells moments als títols de renovació de la **TARGETA ROSA METROPOLITANA**, ens consta que

- ✓ T's algun pagament pendient corresponent a l'abonament anual i pretenent saber 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 dels punts d'emissió financeres que hi figuren al seu revers.

En cas de dubte pot trucar nos al telèfon gratuït **900 70 00 77** se dil·lars a diuenres de 9 a 14 hores.

Aterment,

Apreciat/a Señoría

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

- ✓ Tiene algún pago pendiente correspondiente a la tarjeta anual y desea saber cuál 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 cualquiera 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)

**AMB** 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 cònjuge

✓ Dades econòmiques del sol·licitant o de la cònjuge

Señoría

En la solicitud de **TARGETA ROSA METROPOLITANA** que presenté hemos observado la falta de la documentación siguiente:

✓ Datos económicos del solicitante o de la cónyuge

✓ Datos económicos del solicitante o de la cónyuge

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 rogamos 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



AREA METROPOLITANA DE BARCELONA - PLEC TECNIC
Codi per a validació :TP8UF-EEYB5-F4P3T
Verificació :https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referenciat : 16/22.

16

APROVAT



Enviament tipus 2.4.: Carta informació a persones que compleixen 60 anys

AMB Àrea Metropolitana de Barcelona	
Señor, Señora,	
L'Ajuntament de Barcelona i l'Àrea Metropolitana de Barcelona faciliten el servei de transport públic a les persones majors o con discapacitats que disposen de recursos econòmics de manera gratuïta o amb una reducció a través de la TACQUA, l'ADCC, l'ADCC+ i l'ADCC+2. Aquesta informació està disponible a través de la TACQUA, l'ADCC, l'ADCC+ i l'ADCC+2.	
En aquest moment, hem arribat a l'edat de 60 anys, la qual cosa ens permetrà accedir al servei de transport públic de manera gratuïta o amb una reducció a través de la TACQUA, l'ADCC, l'ADCC+ i l'ADCC+2.	
Si vostè disposa que reuneix les condicions establertes, podrà rebre el servei de transport públic de manera gratuïta o amb una reducció a través de la TACQUA, l'ADCC, l'ADCC+ i l'ADCC+2.	
Per obtenir més informació sobre el servei de transport públic i el seu preu, pot consultar la pàgina web de l'Àrea Metropolitana de Barcelona: http://www.amb.cat.	
Sal cordialment,	
Sra. Maria Barrio Secretaria d'Atenció al Ciutadà Àrea Metropolitana de Barcelona	



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

«SER_Montse» «SER_Rogero» «SER_Montse»
«SER_Montse» «SER_Rogero» «SER_Montse»

«SER_Montse» «SER_Rogero» «SER_Montse»
«SER_Montse» «SER_Rogero» «SER_Montse»

Denegació de la sol·licitud.

Conforme a las circunstancias que concurren en el caso, el/los solicitante/s que
verá/n no cumplir la condición de:

- ✓ Tener una ingresos económicos, por todos los conceptos, inferiores a los que
permiten ser beneficiario de la Tarjeta Rosa Metropolitana.
- ✓ Ser mayor de 60 años.
- ✓ Estar afectado de un grado de discapacidad igual o superior al 33%.

establecida en el artículo 3º de la Ordenanza Metropolitana Reguladora del Sistema de
Tarjetas Sociales de Transporte por el Ayuntamiento de la Tarjeta Rosa Metropolitana, y
en consecuencia, se ha acordado la DENEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE LA
TARJETA ROSA METROPOLITANA, en la Junta de Gobierno del AMB de fecha «fecha»
a introducir.

No obstante, si considero que la/s persona/s a la Tarjeta Rosa Metropolitana, puede
interponer al recurso de reposición (reclamación) instado al/los de esta sesión en las
Clínica de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento, en el plazo de un mes desde
la presente notificación (aportando la documentación justificativa).

Por lo que quedará sujeta, por el/los solicitante/s a la/s servicios municipales a al/los
gratuito 900 700 077 (de lunes a viernes, de 9 a 14 horas).

Notas gracias por su colaboración.

Cordialmente,

Dña. Montse Bonilla
Secretaria Delegada
Àrea Metropolitana de Barcelona

«SER_Montse» «SER_Rogero» «SER_Montse»
«SER_Montse» «SER_Rogero» «SER_Montse»

«SER_Montse» «SER_Rogero» «SER_Montse»
«SER_Montse» «SER_Rogero» «SER_Montse»

Agradecimiento a la/s persona/s.

Conforme a las circunstancias que concurren en el caso, debemos comunicarle que
usted no cumple la condición de:

- ✓ Tener una ingresos económicos, por todos los conceptos, inferiores a los que
permiten ser beneficiario de la Tarjeta Rosa Metropolitana.
- ✓ Ser mayor de 60 años.
- ✓ Estar afectado de un grado de discapacidad igual o superior al 33%.

establecida en el artículo 3º de la Ordenanza Metropolitana Reguladora del Sistema de
Tarjetas Sociales de Transporte por el Ayuntamiento de la Tarjeta Rosa Metropolitana, y
en consecuencia, se ha acordado la DENEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE LA
TARJETA ROSA METROPOLITANA, en la Junta de Gobierno del AMB de fecha «fecha»
a introducir.

No obstante, si considero que la/s persona/s a la Tarjeta Rosa Metropolitana, puede
interponer al recurso de reposición (reclamación) instado al/los de esta sesión en las
Clínica de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento, en el plazo de un mes desde
la presente notificación (aportando la documentación justificativa).

En caso de duda, puede dirigirse a los servicios municipales de información a al
gratuito 900 700 077 (de lunes a viernes, de 9 a 14 horas).

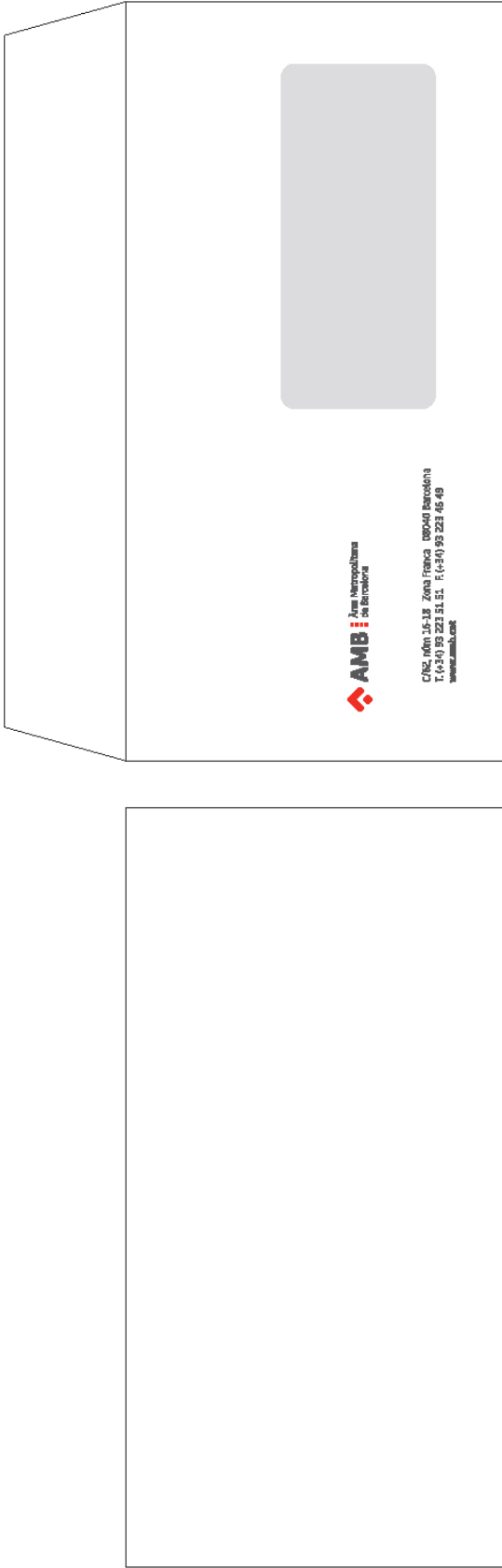
Muchas gracias por su colaboración.

Cordialmente,

Dña. Montse Bonilla
Secretaria Delegada
Àrea Metropolitana de Barcelona

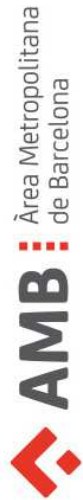


Model 1: Sobre americà amb finestra
Format 220 x 110 mm
Color: Pantone 485C i gris 425C



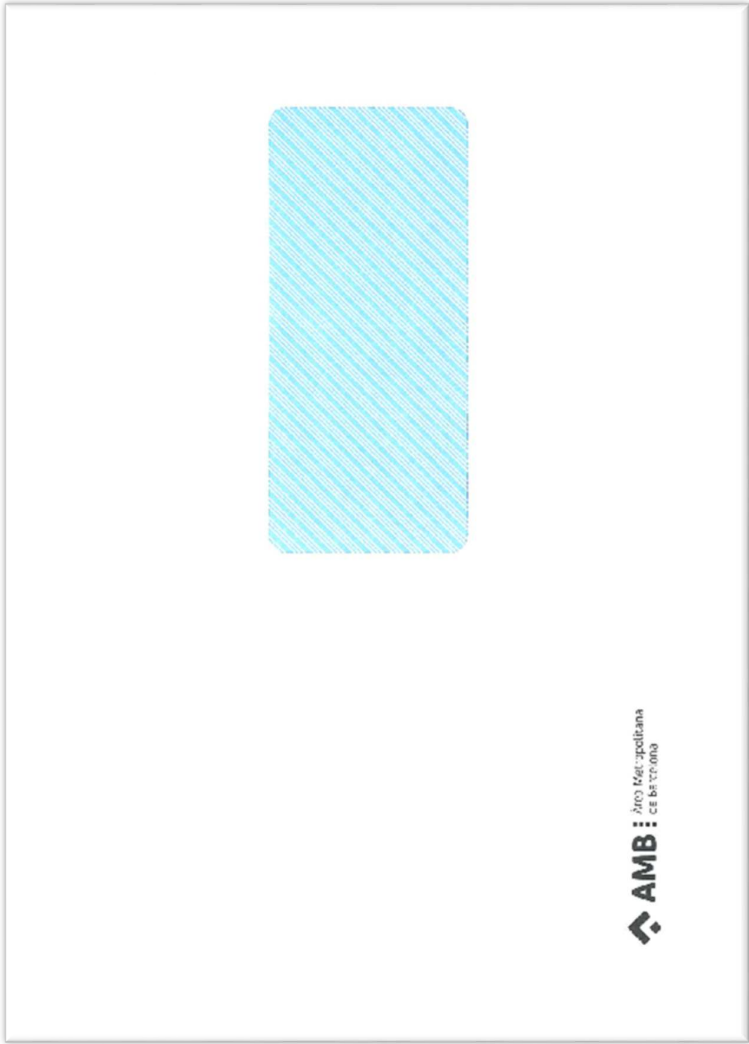
*Els sobres ordinariis amb finestra, que subministrarà l'empresa adjudicatària, hauran de ser de paper reciclat, autoadhesius, tipus americà, amb finestreta a la part inferior dreta, segons model facilitat per l'AMB. També hauran de portar el logo de l'AMB, imprès a dues tintes, a la part inferior esquerra.





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

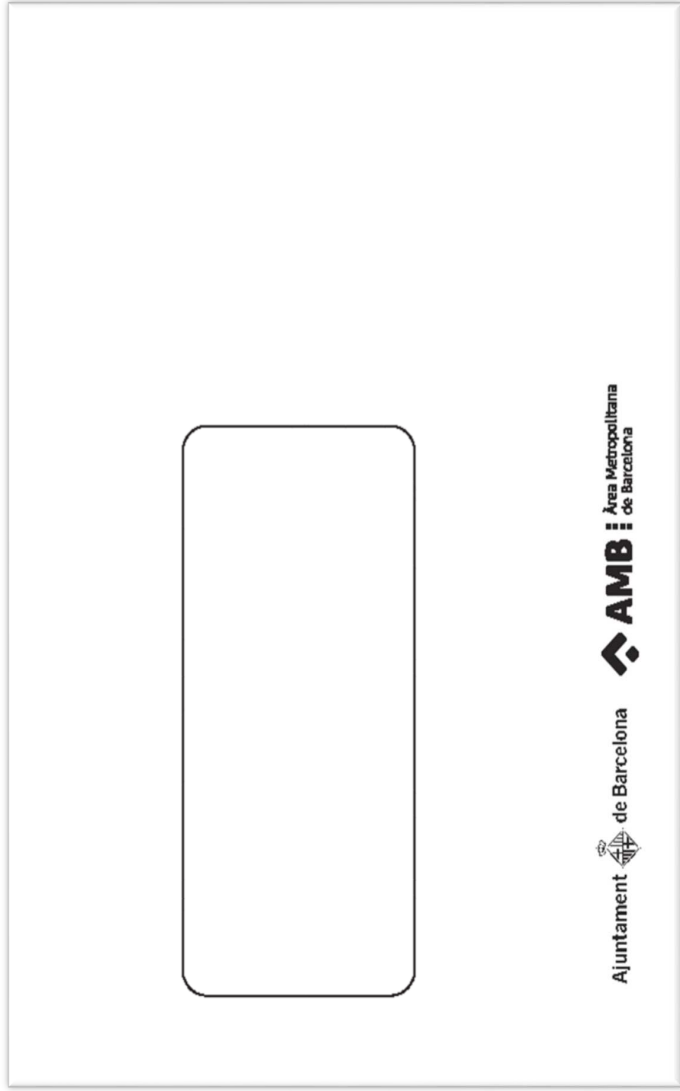
Paper reciclat
Format 229x162 mm





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

FEFRE AVELLANEDA, MONTSE (1 de 2)
Tècnica superior mobilitat Gestió transport
Data signatura : 04/02/2025 13:41:55
HASH: 35171323866C5D83D005D848103DB41551798BCC

PUIGSECH XIFRE, ROGER (2 de 2)
Cap de Secció Control de gestió
Data signatura : 04/02/2025 14:05:53
HASH: 35171323866C5D83D005D848103DB41551798BCC