

LICITACIÓ PÚBLICA MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT

Servei de tramitació de passis de pensionista i de suports per a l'obtenció de títols de transport socials , així com d'altres que es puguin encomanar a FGC.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

Ref. POxx/21

Gener 2025

ÍNDEX

	Pàgina
1 Objecte	4
1.1 Característiques dels títols i criteris d'obtenció	4
1.1.1 Carnet de pensionista d'FGC.....	4
2 Àmbit del servei	5
2.1 Oficina de gestió de títols socials	5
2.1.1 Horari d'Atenció al Públic.....	5
3 Requisits associats al servei	5
3.1 Tasques Operatives Principals	6
3.2 Recursos personals.....	6
3.3 Recursos tecnològics	8
3.4 Recursos mecànics i materials	9
4 Procediments de tramitació dels suports i títols	11
4.1 Sol·licituds no presencials	11
4.1.1 Formulari en paper	11
4.1.2 Formulari web.....	11
4.1.3 Classificació.....	12
4.2 Sol·licituds presencials.....	12
4.3 Comprovació d'elegibilitat i validació de dades.....	12
4.4 Processament	13
4.4.1 Alta a T-mobilitat (per a nous clients) i renovacions de perfil (clients existents)	13
4.4.2 Confecció del suport i càrrega dels títols (per a nous clients, canvis de títol i bescanvis)	13
4.4.3 Pagament de taxes associades	14
4.4.4 Tramesa del suport (si escau) i tancament de la sol·licitud	15
4.4.5 Renovacions.....	15
4.4.6 Canvi de dades.....	17
4.4.7 Bescanvis per pèrdua o robatori	18
4.4.8 Bescanvi de suports malmesos	19
4.4.9 Còpies de suports.....	19

4.5	Tipus de pagaments de les liquidacions	20
4.6	Comprovació dels pagaments	20
4.6.1	Domiciliacions bancàries	20
4.6.2	Bloqueig de suports impagats.....	21
4.6.3	Canals de pagament.....	21
4.7	Assessorament i Suport	22
4.8	Recordatori de renovacions de Carnets	22
4.9	Tractament d'incidències.....	23
4.9.1	En la comprovació de dades.....	23
4.9.2	En la confecció i tramesa.....	23
4.9.3	Retorn de diners	23
4.9.4	Gestió d'incidències detectades pel CIC i per l'OGC d'FGC	24
4.9.5	Altres tipologies de títols o altres serveis complementaris d'atenció al client	25
5	Auditoria de serveis	25
5.1	Lliurables esperats	25
6	Model de relació entre FGC i l'empresa adjudicatària	27
6.1	Rol d'FGC	27
6.2	Rol Empresa adjudicatària	27
6.3	Reunions periòdiques.....	27
6.4	Plataforma de col·laboració en temps real	27
7	Volum estimat de tasques.....	28
8	Nivell de servei (NS)	28
8.1	Mecanismes de correcció.....	30
8.2	Comunicació i monitoratge	30
8.3	Altres requisits específics	30
9	Protecció de dades i règim de confidencialitat	30
9.1	Règim de protecció de dades.....	30
9.2	Règim de confidencialitat	30

1 Objecte

És objecte del present plec establir les condicions tècniques que han de regir la concurrència pública d'ofertes per donar un servei de tramitació de passis de pensionista i de suports per a l'obtenció de títols de transport socials, així com d'altres que es puguin encomanar a FGC.

Inicialment, l'empresa adjudicatària haurà de gestionar els següents títols socials:

- **Carnet de pensionista d'FGC:** títol de vigència anual que dona accés a la gratuïtat o a diversos descomptes en el transport públic. Està destinat a persones amb ingressos baixos, que siguin majors de 65 anys o amb una discapacitat acreditada superior al 33%.

FGC podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària ampliar la cartera de títols gestionats, com altres tipus de carnets per a col·lectius específics en cas que ho requereixi.

1.1 Característiques dels títols i criteris d'obtenció

Els següents criteris són de caràcter informatiu per a la licitació. Les condicions d'aplicació seran aquelles que determini FGC segons les condicions d'ús vigents en cada moment, amb un preavís d'1 mes a l'empresa adjudicatària per adaptar la gestió i requisits de tramitació a qualsevol canvi legal o de política social.

1.1.1 Carnet de pensionista d'FGC

És condició principal, per demanar el carnet de pensionista d'FGC, que les persones peticionàries siguin majors de 65 anys o tinguin una discapacitat acreditada, igual o superior al 33%, complir amb els requisits econòmics vigents en el moment de la tramitació i han d'estar empadronades a la província de Barcelona o de Lleida, on operen els serveis d'FGC.

Actualment, la concessió del carnet A o B està determinada pels ingressos de les persones peticionàries, que es compararan amb l'Indicador Públic de la Renda d'Efectes Múltiples (IPREM) estipulat per a cada any.

- Per a obtenir el carnet A caldrà que la renda individual sigui inferior a l'IPREM + 10%
 - Per a persones empadronades a un dels 36 municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona, s'atorgarà l'anomenat carnet A1 i es carregarà també el passi de pensionista dins el carnet.
 - Per a la resta de persones beneficiàries, s'atorgarà l'anomenat carnet A2.
- El carnet B l'obtindran aquelles persones peticionàries amb una renda individual que sigui major que l'IPREM + 10% i menor que el doble de l'IPREM + 10%.
 - Per a persones empadronades a un dels 36 municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona, s'atorgarà l'anomenat carnet B1.
 - Per a la resta de persones beneficiàries, s'atorgarà l'anomenat carnet B2.
- No podran obtenir cap carnet, aquelles persones que la seva renda individual sigui major que el doble de l'IPREM + 10%.

Existeix una normativa diferent, que únicament aplica per a renovacions de carnets d'aquells clients que van obtenir el carnet de pensionista per primera vegada abans de l'any 2014.

Per a les renovacions d'aquests carnets obtinguts abans de l'any 2014 no hi ha requisits de padró i els requisits econòmics són diferents i es detallen a continuació:

- Per obtenir el carnet A, caldrà que els ingressos per pensió siguin iguals o inferiors al salari mínim interprofessional (SMI) o no rebre cap pensió.
- Per obtenir el carnet B, caldrà que els ingressos per pensió siguin superiors al salari mínim interprofessional (SMI), sense limitació superior.

2 Àmbit del servei

2.1 Oficina de gestió de títols socials

És un requeriment indispensable que l'oficina estigui ubicada a Barcelona, en un local en planta baixa, amb accés directe des del carrer i a menys de 500 metres d'una estació principal d'FGC.

El local ha de complir la normativa d'accessibilitat vigent.

Característiques mínimes del local:

- Un espai mínim de 150 metres quadrats amb la següent distribució:
 - Una sala d'espera per a les persones usuàries que puguin ser ateses amb mobiliari suficient per allotjar un mínim de 25 persones assegudes i amb un aforament màxim de fins a 30 persones esperant.
 - 4 punts d'atenció al client
 - Una sala d'arxiu de documentació
 - Una sala de tramitació de sol·licituds no presencials (backoffice)
 - WC per a clients (almenys un accessible per a persones amb mobilitat reduïda).

2.1.1 Horari d'Atenció al Públic

De dilluns a divendres feiners de 09:00 a 13:30 i de 15:00 a 18:30 hores, amb personal suficient per minimitzar les cues.

FGC podrà requerir l'adaptació dels horaris de servei en cas de canvis en la demanda, per exemple, en períodes d'alta afluència, com són els mesos de gener, maig, setembre i octubre.

3 Requisits associats al servei

L'empresa adjudicatària del servei haurà d'acreditar per al correcte desenvolupament del servei els següents requeriments funcionals que a continuació s'indiquen:

1. Capacitat operativa per atendre als clients d'FGC que vulguin sol·licitar algun tipus de títol.
2. Capacitat operativa per tramitar i gestionar grans volums de documentació de manera eficient.
3. Capacitat operativa per gestionar els pagaments de suports i títols mitjançant els mitjans de pagament acceptats.

4. Capacitat per a la tramesa massiva de correspondència.
5. Capacitat per a la gestió d'arxiu i emmagatzematge de documentació.

3.1 Tasques Operatives Principals

L'empresa adjudicatària del servei haurà de realitzar les següents tasques:

- Registre de les sol·licituds al sistema de gestió de títols socials, amb possibilitat que FGC consulti i filtri les sol·licituds per diversos paràmetres, tant acceptades com rebutjades.
- Tramitació, confecció i lliurament dels suports i títols segons les especificacions d'FGC en cada moment per als tràmits d'alta, renovació, bescanvi, canvi de dades i pagaments.
- Recaptació dels imports en concepte de confecció de suports i títols, mitjançant els mitjans de pagament acceptats: MAEs, efectiu i targeta a l'oficina, domiciliacions i passarel·la de pagament al web d'FGC.
- Liquidació a FGC dels imports recaptats, seguint els models de documentació i informes que FGC estableixi.
- Gestió dels pagaments en efectiu a l'oficina assegurant tenir canvi i gestió de l'ingrés a l'entitat financera determinada per FGC de la recaptació en efectiu amb una periodicitat mínima mensual, a mes vençut, durant la primera setmana del mes següent.
- Atenció, gestió i resolució d'incidències amb el client de forma presencial i en línia.
- Preparació i enviament de comunicacions electròniques i cartes al client.
- Coordinació amb FGC per a l'actualització i enviament de comunicacions i documents a les persones peticionàries.
- Impressió i enviament a FGC de la documentació en paper que se li encomani i que s'exposa al punt **3.4 Recursos mecànics i materials**.
- Recollida i lliurament de documentació entre l'oficina de gestió de títols socials i l'oficina d'FGC Operadora de Rubí.

3.2 Recursos personals

Els recursos personals esperats per al contracte són els següents:

- **Coordinador/a del servei:**
 - **Serà la persona responsable de les següents tasques:**
 - Supervisar directament i de forma presencial a l'oficina, les operacions diàries,
 - Gestionar l'equip
 - Coordinar amb FGC per assegurar que es compleixin els estàndards de qualitat i els temps d'espera establerts.
 - Elaborar els informes periòdics sobre el servei que sol·liciti FGC.

- Serà l'enllaç directe entre FGC i l'equip operatiu.

- **Personal d'atenció presencial a l'oficina:**

- Estarà format per un mínim d'una persona atenent al públic, amb els reforços de personal immediats per a minimitzar cues i l'acumulació de persones peticionàries.
- El temps màxim permès d'espera serà de 15 minuts de mitjana i de 25 com a màxim. L'empresa adjudicatària haurà de portar a terme accions correctives en cas de superar aquests temps, incloent-hi penalitzacions si persisteixen els retards d'acord amb allò que s'estableix en el Plec de Clàusules Administratives.

A efectes de comprovació FGC haurà de poder accedir en temps real a l'aplicació de control dels temps d'espera.

- **Resta de personal d'oficina:**

Les tasques que s'assignen a aquest personal són les següents:

- Gestionar tràmits no presencials
- Gestió d'altres incidències relacionades amb el servei, garantint el compliment de les tasques amb els nivells de servei definits.

Aquest personal gestionarà les tasques administratives següents:

- El registre i arxiu de documents,
- La preparació de comunicacions
- La gestió de la correspondència
- La confecció de suports, renovacions de perfils i recàrregues de títols
- Hauran de vetllar per facilitar que el personal d'atenció es concentri exclusivament en el servei directe al client.

L'empresa adjudicatària també ha de preveure els serveis, sense dedicació exclusiva, dels següents recursos personals:

- **Especialista en suport tècnic:**

Un/a tècnic especialitzat per resoldre incidències tecnològiques (problemes amb programari, maquinari o la base de dades) de manera ràpida i evitar així aturades del servei. Això és especialment rellevant en sistemes que operen amb gran volum de dades i documentació personal.

- **Formador/a per a la capacitat contínua:**

Una persona responsable d'oferir formació inicial i actualitzacions contínues per a tot el personal, assegurant que estiguin al dia amb els protocols d'FGC i la normativa en constant evolució.

3.3 Recursos tecnològics

L'empresa adjudicatària del servei haurà d'aportar per al correcte desenvolupament del servei una plataforma informàtica que permeti confeccionar i gestionar els suports i títols amb la tecnologia T-mobilitat. Principalment haurà de disposar dels següents recursos tecnològics propis o subcontractats:

- **Base de dades i programa per a la gestió de títols, integrada amb T-mobilitat d'ATM.**

Aquests serviran per a gestionar les dades personals tals com, adreça, dades de la sol·licitud, dades dels pagaments i l'historial de sol·licituds de les persones peticionàries.

El detall dels requeriments funcionals i dels WS de la T-Mobilitat per al sistema de gestió de títols serà lliurat a l'empresa adjudicatària abans de la posada en marxa del servei.

Inicialment, l'empresa adjudicatària haurà de gestionar amb l'empresa que actualment presta el servei les dades històriques i el seu bolcat al sistema de les dades necessàries per a poder iniciar el servei.

Totes les dades recollides, tant inicialment com durant l'execució del contracte i fins a la finalització del mateix, seran considerades propietat d'FGC.

Aquest sistema haurà de ser accessible per a FGC, per com a mínim:

- **Els usuaris de l'oficina de Gestió de Clients i del Centre d'informació al Client**

Requisits de l'accés i tasques que han de poder dur a terme:

- Consultar l'estat dels carnets, les estadístiques
- Registrar notificacions sobre incidències.

- **L'àrea de Logística de Vendes.**

Requisits de l'accés i tasques que han de poder dur a terme:

- Poder accedir a un apartat on es recopili el detall de totes les vendes que es fan diàriament.
- Que les vendes es relacionin amb l'identificador únic de la venda, l'import, la data d'emissió, la data de pagament, tipus de pagament i el canal de pagament.

Amb aquestes dades s'ha de poder dur a terme el **control diari i l'extracció d'informes mensuals i anuals.**

A la finalització del contracte, les dades seran retornades a FGC, en tots els seus suports possibles i amb el compromís exprés per part de l'empresa adjudicatària de la seva PRIVACITAT i posterior destrucció.

- **Sistema automàtic d'alertes**

Aquest sistema ha de servir per a recordar renovacions, pagaments pendents, avisar els clients quan la seva sol·licitud estigui a punt, o notificar-los d'incidències o altres accions necessàries, o altres tipus d'alertes que puguin sorgir. Aquest tipus d'alertes s'han de poder personalitzar i enviar per correu electrònic, SMS o altres canals de comunicació similars.

- **Formulari web per sol·licitar els tràmits**

El formulari web ha de tenir, com a mínim, les funcionalitats d'alta, renovació, bescanvi, canvi de dades, i altres que es determinin.

Ha d'estar disponible en català i castellà que compleixi amb les normatives d'accessibilitat WCAG per a persones usuàries amb discapacitat.

L'empresa adjudicatària haurà de certificar el compliment de la normativa d'accessibilitat del formulari mitjançant l'auditoria per part d'una empresa externa. Aquesta auditoria i certificació anirà a càrrec de l'adjudicatari.

El detall dels requeriments funcionals per als formularis web serà lliurat a l'empresa adjudicatària abans de la posada en marxa del servei.

- **Formulari vinculat a la passarel·la de pagament web**

La passarel·la serà facilitada per FGC amb l'entitat bancària associada al compte d'FGC..

També haurà d'estar vinculada al sistema de gestió disponible en català i castellà i que compleixin amb les normatives d'accessibilitat WCAG per a persones usuàries amb discapacitat.

L'empresa adjudicatària haurà de certificar el compliment de la normativa d'accessibilitat de la passarel·la mitjançant l'auditoria per part d'una empresa externa. Aquesta auditoria i certificació anirà a càrrec de l'adjudicatari.

El detall dels requeriments funcionals per a la passarel·la de pagament web serà lliurat a l'empresa adjudicatària abans de la posada en marxa del servei.

- **Eines de signatura digital**

Aquestes eines han d'estar integrades al programa de gestió de títols per facilitar la tramitació sense necessitat de documents físics per als clients que van presencialment a l'oficina.

- **Sistema de cita prèvia web o telefònic**

El sistema de cita prèvia servirà per a poder evitar temps d'espera llargs i millorar l'experiència del client, combinat amb un sistema de tiquets sense cita per assegurar la gestió de les cues de manera més organitzada.

- **Emmagatzematge**

Totes les dades s'han d'emmagatzemar. Per a poder dur-ho a terme serà necessari un arxiu físic i digital dels documents de clients, garantint la confidencialitat i el compliment de la normativa de tractament de les dades segons la normativa vigent.

- **Eines per fer un seguiment de mètriques clau del servei**

Han de preveure els paràmetres:

- Quantitat de sol·licituds per canal
- Taxes d'aprovació/rebuig
- Temps de tramitació per canal
- Altres indicadors de rendiment que permetin identificar àrees de millora contínua.

- **Disposar d'un servidor SFTP**

Aquest servidor és necessari per a l'intercanvi de fitxers entre FGC, l'entitat bancària associada i l'empresa adjudicatària.

Tots els desenvolupaments tecnològics que se'n derivin del contracte hauran d'integrar sistemes de seguretat, com xifrat de dades i autenticació en dues fases, per garantir la protecció de les dades personals.

3.4 Recursos mecànics i materials

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels elements de hardware necessaris per a la gestió del contracte següents:

- Ordinadors de sobretaula.
- Impressores i escàners de paper.
- Telèfons per a l'atenció al client i de comunicació interna.
- Mobiliari d'oficina per a l'atenció presencial.
- Mobiliari d'oficina per a la sala d'espera.
- Caixa de seguretat per a l'efectiu i altres elements de valor.
- Panells digitals d'informació i de gestió de cues.
- Sistema de *tiqueting* per la gestió de cues.
- Sistema de ventilació o climatització per garantir el confort a l'oficina.
- Senyalització i retolat de l'oficina per a guiar a les persones sol·licitants dins i fora de l'oficina i informacions visuals que ajudin a identificar correctament els tràmits, documents i passos requerits.
- Mesures de bioseguretat (si escau a petició d'FGC). En cas que fos necessari, elements com dispensadors de gel hidroalcohòlic, mampares de separació, mascaretes, etc...
- Equipament de recanvi en cas de fallida tècnica de l'equipament principal per assegurar la continuïtat del servei.

També seran a càrrec de l'empresa adjudicatària del servei els elements materials que s'indiquen a continuació:

- Aprovisionaments de suports PVC amb el disseny d'FGC per a la confecció dels diferents títols amb els proveïdors homologats per l'ATM per al projecte T-mobilitat. El detall dels requeriments dels suports serà lliurat a l'empresa adjudicatària abans de la posada en marxa del servei. Els volums anuals estimats de suports es descriuen a l'apartat **7 Volum estimat de tasques**.
- Sobres de correspondència corporatius d'FGC.
- Sobres de correspondència de franqueig en destinació.
- Fundes protectores dels carnets elaborades amb material sostenible.
- Franqueig de la correspondència de tramitació de lliurament de suports i altres comunicacions a client.
- Franqueig en destinació de la correspondència de documentació per part de les persones peticionàries.
- Materials fungibles relacionats amb el servei (paper, cintes de tinta per a impressores, etc.).
- Fulls de sol·licitud dels títols (fins a 4 models).
- Díptics informatius (fins a 4 models).

FGC facilitarà a l'empresa adjudicatària els següents recursos materials:

- Datàfons per al cobrament amb targeta i caixes registradores per pagaments en efectiu.
- Punts d'atenció al client de T-mobilitat (PAC) amb connexió independent mitjançant una SIM i un router.
- L'apartat de Correus on arriben les cartes amb franqueig pagat de les sol·licituds
- Les valises per transportar la documentació entre l'oficina d'FGC Operadora de Rubí i l'oficina de gestió de títols socials de l'empresa adjudicatària.

- Connexió mitjançant VPN a la xarxa d'FGC per la consulta de PICA (Plataforma d'Interoperabilitat de la Generalitat de Catalunya). L'empresa adjudicatària haurà d'estar en disposició de connectar-se per aquest mitjà complint amb els protocols de seguretat exigits per FGC.

4 Procediments de tramitació dels suports i títols

Les sol·licituds per part de les persones interessades es podran sol·licitar i lliurar en els següents punts exclusivament:

- De forma telemàtica, mitjançant el formulari web.
- A qualsevol estació d'FGC, mitjançant el formulari en paper.
- A l'Oficina de gestió de títols socials de l'empresa adjudicatària.
- Mitjançant el mailing recordatori de renovació per part de l'empresa adjudicatària.
- Altres que es puguin determinar en el futur.

4.1 Sol·licituds no presencials

4.1.1 Formulari en paper

Les sol·licituds en paper es gestionaran mitjançant formularis i sobres de franqueig pagat dissenyats per FGC, disponibles a totes les estacions de les línies metropolitanes i de Lleida d'FGC. La persona sol·licitant haurà de lliurar o enviar, dins del sobre de franqueig pagat, el formulari degudament complimentat i signat.

Per a les sol·licituds d'alta i renovació, la persona sol·licitant haurà d'autoritzar la consulta de dades a altres administracions mitjançant la plataforma d'interoperabilitat (PICA). En cas de no autoritzar-la, haurà d'adjuntar la documentació que indiqui FGC en cada moment per fer les comprovacions necessàries.

Les sol·licituds, amb tota la documentació adjunta, es podran lliurar a:

- **Estacions d'FGC:** L'empresa adjudicatària recollirà les sol·licituds dues vegades a la setmana (a establir amb FGC), a les oficines d'FGC Operadora, situades a Rubí, i les traslladarà al centre de processament, mantenint-les de forma segura fins al seu traspàs als arxius centrals d'FGC.
- **Correu postal:** Utilitzant el sobre de franqueig pagat en destinació, les sol·licituds arribaran a l'apartat de correus gestionat per l'empresa adjudicatària.
- **Oficina de gestió de títols socials:** Lliurament directe a l'oficina de l'empresa adjudicatària.

Les sol·licituds seran desensobrades, classificades i adjuntades a la documentació corresponent, de manera que es pugui considerar cada expedient com un cas únic.

4.1.2 Formulari web

El client podrà accedir a un formulari web, equivalent al formulari en paper, accessible des del web d'FGC. Aquest formulari, gestionat per l'empresa adjudicatària i validat per FGC, permetrà:

- **Validacions automàtiques:** El sistema verificarà si el client ja està registrat, dirigint-lo cap al tràmit correcte (alta, renovació, bescanvi, etc.) i informant-lo si ha de realitzar un altre tipus de sol·licitud.
- **Validació de dades:** Es revisaran les dades introduïdes segons els criteris definits per a cada camp.

- **Consulta de dades a altres administracions:** Mitjançant la consulta de dades a altres administracions mitjançant la plataforma d'interoperabilitat de la Generalitat de Catalunya (PICA), el client podrà autoritzar la consulta automàtica de les seves dades; si no ho fa, caldrà que adjunti la documentació necessària.
- **Pagament en línia:** Alguns tràmits requeriran un pagament que es podrà realitzar amb targeta de crèdit, a través d'una passarel·la de pagament integrada.
- **Confirmació de tràmit:** El client rebrà un correu electrònic de confirmació de la sol·licitud finalitzada.

Un cop finalitzat el tràmit, les dades es registraran automàticament en la base de dades per a la seva tramitació dins del sistema de gestió de títols socials de l'empresa adjudicatària.

4.1.3 Classificació

Prèviament al seu processament, es realitzaran les següents validacions preliminars:

- Classificació de sol·licituds segons tipus de títol: Carnet de pensionista (automàtic en el sistema per a sol·licituds web).
- Classificació de sol·licituds segons tipus de tràmit: sol·licitud, renovació, canvi de dades o bescanvis (automàtic en el sistema per a sol·licituds web).
 - En el cas dels carnets de pensionista, classificació per normativa abans o després de 2014.

4.2 Sol·licituds presencials

Es proporcionarà atenció presencial a les persones usuàries que es dirigeixin a l'Oficina de gestió de títols socials.

Aquesta oficina comptarà amb un sistema de gestió de cues mitjançant tiquets, accessible en temps real per a FGC per monitoritzar l'afluència de persones sol·licitants i optimitzar els temps d'espera.

Quan sigui el torn de la persona sol·licitant, aquesta haurà de facilitar les seves dades al personal de l'oficina, que serà qui introduirà la informació directament al sistema de gestió i recollirà la signatura digital del client.

4.3 Comprovació d'elegibilitat i validació de dades

Es validarà que els camps introduïts compleixin la lògica especificada per a cada camp. Per exemple:

- Els camps obligatoris han d'estar completats i els camps amb format específic han de seguir les normes marcades (per exemple, només persones majors de 4 anys poden demanar un títol; en cas de menors de 18 anys, caldrà omplir les dades del tutor legal).

En el cas de tramitació d'altres noves i renovacions, es calcularà, mitjançant la consulta a PICA o els documents aportats pel client, si procedeix. Aquesta tasca es farà al moment per a tràmits presencials.

- Si la persona sol·licitant compleix els requisits per disposar del títol, es continuarà amb el procés.

4.3.1 En el cas del carnet de pensionista, el tipus de carnet es calcula a partir del nivell d'ingressos de la unitat familiar en comparació amb l'IPREM i del municipi de la persona sol·licitant, tal com s'especifica a l'apartat 1.1.1 d'aquest plec, "*Carnet de pensionista d'FGC*".

- Si la persona sol·licitant no compleix els requisits, es registrarà la sol·licitud com a rebutjada, s'indicarà el motiu de rebuig en un camp específic i es notificarà al client.

En el cas de bescanvis per pèrdua o robatori i per sol·licituds de canvis de dades, no caldrà comprovar a PICA l'elegibilitat del títol però es revisarà la vigència del títol i que no hi hagi pagaments pendents.

FGC podrà sol·licitar altres comprovacions que es puguin determinar en un futur.

Si la persona peticionària no indica correctament les dades o bé no autoritza la consulta a PICA i no aporta la documentació requerida, la seva sol·licitud es desestimarà provisionalment, per al seu tractament com a incidència **en un termini màxim de 5 dies laborables**. S'inclourà a la base de dades un registre de peticions desestimades i el motiu, per atendre possibles consultes i seguiment de la incidència a resoldre.

4.4 Processament

La informació de la sol·licitud validada s'haurà de processar al moment per a sol·licituds presencials i **en un termini màxim de 10 dies laborables comptadors des de la data de sol·licitud**, amb les següents condicions:

- Consolidació de les persones peticionàries: cada persona peticionària tindrà una única fitxa a la base de dades on quedaran consignades totes les sol·licituds que faci i totes les respostes que se li donin.
- En cas que a l'incloure el DNI/NIE a la base de dades aquesta informi de la seva incorrecció, es comunicarà amb la persona peticionària (via telèfon o correu electrònic, per aquest ordre) per rectificar la informació.
- Si en una segona sol·licitud, bé sigui per renovació o bescanvi, es produeix una rectificació de les dades per part de la persona usuària, es consideraran vàlides i s'incorporaran com a tals a la base de dades les que apareguin a la petició més recent, sobreescrivint les anteriors.

Un cop fetes les comprovacions i el registre de dades, es durà a terme el següent procediment:

4.4.1 Alta a T-mobilitat (per a nous clients) i renovacions de perfil (clients existents)

Només en el cas de nous clients no donats d'alta a la T-mobilitat, es gestionarà l'alta del client i s'assignarà el perfil adequat en T-mobilitat. Això es farà mitjançant una trucada des del sistema de gestió de títols de l'empresa adjudicatària als WS de la T-mobilitat o, alternativament en el cas d'errors, de forma manual.

Per a clients ja donats d'alta a la T-mobilitat que vulguin renovar el seu títol, caldrà revisar el perfil que els correspon i actualitzar per un any més les dates de vigència del perfil.

4.4.2 Confecció del suport i càrrega dels títols (per a nous clients, canvis de títol i bescanvis)

Un cop processades les dades, si escau, es procedirà a la confecció dels suports en les seves modalitats:

- Carnets de pensionista A1, A2, B1 i B2 (internament caldrà identificar aquests carnets de la següent manera: A0, A1, A2, B0, B1 i B2).
- Altres modalitats que es puguin requerir en el futur.

Només es faran suports per a:

- Nous clients
- Bescanvis per pèrdua, robatori o suports malmesos

En el cas de clients que ja tinguin un suport T-mobilitat vàlid que vulguin renovar-lo per un any més, no caldrà confeccionar un suport, es farà un canvi a les dades del perfil (si escau) i de la seva vigència perquè el pugui continuar utilitzant.

El detall del disseny del suport i de les dades a imprimir serà lliurat a l'empresa adjudicatària abans de la posada en marxa del servei, en els suports que correspongui en cada cas i dels quals FGC en facilitarà els models.

Els suports es podran fer al moment amb les eines de T-mobilitat d'atenció al client en oficina (PAC) per a clients que vagin presencialment a l'oficina.

En el cas de les sol·licituds no presencials, l'empresa adjudicatària haurà de subcontractar la impressió per lots amb un proveïdor homologat amb l'ATM, que és qui personalitza i carrega els suports, prepara les cartes de client i ensobra.

Els lots de fabricació s'enviaran i rebran almenys 1 cop per setmana, de manera que, en un termini màxim de 10 dies des de la recepció de la sol·licitud, es faci l'enviament a client del suport.

Alternativament, en cas d'incidència amb l'enviament a imprimir externament, es disposarà del PAC.

Un cop confeccionat el suport, s'haurà de registrar al sistema de gestió de títols el número del suport T-mobilitat assignat mitjançant els WS de T-mobilitat o, alternativament en el cas d'errors, s'introduirà manualment.

4.4.3 Pagament de taxes associades

Els costos associats a la tramitació dependran del tipus de tràmit i de títol. Actualment, les tarifes fixades per al 2025 són les següents:

- Cost d'emissió del suport de 4,50€. La primera emissió o en casos de bescanvis per pèrdua o robatori i suports malmesos.
- Emissió i renovacions de Carnet A amb passi pensionista 6,20€/any.
- Emissió i renovació de Carnet B i de Carnet A sense passi pensionista gratuït.

En el cas de les sol·licituds no presencials que requereixin el pagament d'una taxa, les persones peticionàries rebran una carta de pagament parametrizada en cada cas amb l'import corresponent per a cada tràmit i tipus de títol.

Tindran 2 mesos per realitzar el pagament pels següents canals:

- Màquines expenedores de bitllets a les estacions d'FGC amb l'assistència d'un agent d'estacions.
- Per passarel·la de pagaments al web d'FGC.
- Per domiciliació bancària enviant una ordre SEPA signada.
- En efectiu o targeta bancària presencialment a l'oficina de gestió de títols socials

A nivell de sistema, ha de quedar registrat el tipus de cobrament com a ajornat a l'espera de comprovar el canal de pagament que ha triat el client i la data de pagament restarà pendent fins a la confirmació del pagament.

En cas de tràmits presencials, els pagaments s'hauran de fer al moment en metàl·lic o targeta bancària i també es permetrà la domiciliació amb el lliurament d'una ordre SEPA signada. Per a tots els casos, es lliurarà al client un rebut conforme s'ha realitzat el pagament.

4.4.4 Tramesa del suport (si escau) i tancament de la sol·licitud

En el cas de tràmits presencials, un cop completat el tràmit i, si el sistema ho permet, s'entregarà suport nou, renovat o substitutiu al moment.

En el cas de tràmits no presencials, només s'enviaran cartes en els casos d'enviament de nous suports o si es requereix enviar la carta de pagament. Un cop es rebí el lot i es lliuri a correus, es registrarà al sistema la data d'enviament a correus i començaran a comptar els 2 mesos per fer el pagament.

Mitjançant correu postal i en el sobre corporatiu d'FGC es trametrà a cada persona peticionària:

- Carta personalitzada d'acord amb el model que FGC facilitarà a l'inici del contracte a l'empresa adjudicatària
- La carta de pagament amb el model que FGC facilitarà a l'inici del contracte a l'empresa adjudicatària
- El suport (si escau)

Si es produeix la devolució o pèrdua postal de la tramesa d'alguna de les cartes enviades, s'indicarà a la base de dades com a tramesa defectuosa pel seu tractament com a incidència **en un termini màxim de 5 dies laborables**, comptadors des de la data de devolució de la correspondència.

La sol·licitud quedarà pendent de les tasques automàtiques de comprovació del pagament. Si no es realitza el pagament dins dels 2 mesos des de l'enviament de la carta, el personal de l'oficina de l'empresa adjudicatària procedirà a bloquejar el suport mitjançant els WS de T-mobilitat o bé, de forma manual en el cas d'incidències.

4.4.5 Renovacions

Aquest tràmit està dirigit a persones que ja disposen d'un títol (vigent o caducat) i que sol·liciten renovar-lo. La persona titular del suport podrà fer la sol·licitud de renovació per les mateixes vies que les indicades en l'apartat **4 Procediments de tramitació dels suports i títols** d'aquest document.

La gestió del procés de renovació ha de tenir en compte els següents aspectes:

- Es recomana renovar el títol si la data actual és dins dels 2 mesos previs a la data de fi de vigència del perfil.
- En casos justificats, es podrà sol·licitar la renovació fora del període recomanat. En aquests casos, caldrà indicar obligatòriament el motiu de la renovació, aplicar les validacions corresponents i registrar la justificació al sistema.

El procés seguirà les fases generals descrites en els apartats anteriors del punt 4, amb les següents particularitats per al tràmit de renovació:

1. Comprovació de l'elegibilitat

L'empresa adjudicatària consultarà a PICA o revisarà la documentació del client per determinar el tipus de títol i validar si compleix els requisits per renovar el mateix perfil.

- Si **no compleix els requisits**, rebutjarà la sol·licitud. El títol actual, si encara és vigent, continuarà sent vàlid fins a la seva caducitat. El sistema haurà de permetre el seguiment de sol·licituds rebutjades, incloent-hi la comunicació automàtica al client dels motius del rebuig.
- Si **compleix els requisits** per renovar el **mateix perfil**, es prorrogarà la vigència sense necessitat d'emetre un nou suport, excepte en casos de danys o pèrdues/robatoris en el suport físic actual.
- Si **compleix els requisits** per un **altre perfil (canvi de lletra)**, és a dir, si les condicions de la persona sol·licitant han canviat (grau de discapacitat, situació econòmica o altres criteris), s'assignarà el nou

perfil i es prorrogarà la vigència, sense necessitat d'emetre un nou suport, excepte en casos de danys o pèrdues/robatoris en el suport físic actual.

2. Càlcul de la nova data de fi de vigència i actualització del perfil

L'empresa adjudicatària haurà de calcular en el sistema la nova data de fi de vigència del títol segons aquestes condicions:

- Si la data actual és **anterior** a la data fi de vigència: Prorrogar un any a partir de la data de vigència original.
- Si la data actual és **igual o posterior** a la data fi de vigència: Assignar una nova vigència d'un any a partir de la data actual.
- Si excepcionalment, la data fi de vigència actual és superior a un any, es mantindrà la mateixa data.

L'actualització del perfil i la nova vigència s'hauran de registrar al sistema de gestió de títols i a la plataforma de la T-mobilitat, utilitzant crides WS. En cas d'error, s'haurà de permetre al personal de l'oficina de gestió de títols socials repetir l'operació o corregir manualment.

3. Pagament de taxes de renovació

Les renovacions es classifiquen en les següents categories, segons les condicions del títol i de la persona titular:

1. **Renovació sense cost per al client:** Per als carnets de pensionista sense canvi de perfil del tipus A2 i tots els carnets B, que no requereixen el títol de transport Passi Pensionista.
2. **Renovació amb cost del títol:** Per als carnets de pensionista A1 sense canvi de perfil, que necessiten el títol Passi Pensionista.
3. **Renovació amb canvi de perfil:** Aquest tràmit tindrà associat, si escau, el cost del títol de transport associat (Passi Pensionista).

En cas d'impagament de la renovació, el sistema haurà de bloquejar el títol segons els terminis establerts, notificant-ho al client de manera automàtica.

Totes les accions i modificacions realitzades al sistema hauran de quedar registrades amb un identificador únic i traçabilitat completa. El sistema haurà de permetre la traçabilitat completa del tràmit de renovació, incloent-hi la gestió de canvis, rebuigs i seguiments.

4. Notificacions a les persones usuàries

Per a aquelles renovacions que no impliquin l'enviament d'un nou suport i amb l'objectiu de reduir paper, l'empresa adjudicatària informará a les persones usuàries a través d'un correu electrònic, SMS o altres canals digitals similars.

4.4.5.1 Renovacions automàtiques

Quan es compleixin els següents requisits, l'empresa adjudicatària haurà de gestionar la renovació del títol de manera automàtica:

- El client ha autoritzat la consulta de dades amb altres administracions mitjançant PICA.
- Si es tracta d'un carnet A amb passi, el client té domiciliada la quota de pagament.

Dos mesos abans de la caducitat del títol, el sistema generarà un avís a l'oficina de gestió de títols socials per iniciar la renovació.

El personal de l'oficina de gestió actualitzarà el perfil i la vigència del títol al sistema de gestió i a la T-mobilitat, generarà i enviarà un avís automàtic de confirmació al client amb el resultat del tràmit. En el cas d'implacar un pagament, es domiciliarà el rebut.

4.4.6 Canvi de dades

Aquest tràmit està dirigit a persones que ja disposen d'un carnet vigent i necessiten modificar alguna de les dades registrades al sistema. El procés inclou la verificació inicial de la identitat i la gestió del canvi sol·licitat. La persona titular del suport podrà fer la sol·licitud de canvi de dades per les mateixes vies que les indicades en l'apartat **4 Procediments de tramitació dels suports i títols** d'aquest document.

El procés seguirà les fases generals descrites en els apartats anteriors del punt 4, amb les següents particularitats per al tràmit de renovació:

- L'empresa adjudicatària haurà de validar les dades d'identificació del DNI, NIE o altres al sistema. El sistema validarà que aquestes dades existeixen i corresponen a un títol vigent. Si no es tracta d'un títol vigent, es rebutjarà la sol·licitud i s'informarà al client dels motius del rebuig.
- Les sol·licituds de canvi seran revisades pel personal de l'oficina de gestió de títols socials per garantir que les dades aportades són correctes i completes. Si la sol·licitud és correcta, es procedirà a realitzar la modificació. En cas contrari, es retornarà al client amb una comunicació detallada dels errors o mancances detectades a client.
- El sistema haurà de generar una notificació automàtica al client amb el resultat de la sol·licitud (acceptació o rebuig) i, si escau, instruccions per finalitzar el tràmit (per exemple, el pagament d'un nou suport).
- El client haurà de proporcionar la documentació que acrediti els canvis sol·licitats. Per exemple, certificat d'empadronament, còpia del DNI/NIE actualitzat o certificat de matrimoni/divorci. Tota la documentació haurà de ser escanejada i presentada en format digital si el tràmit es realitza en línia.
- En cas que el canvi impliqui l'emissió d'un nou suport (per exemple, per canvis en el nom o el DNI/NIE), s'aplicarà el cost corresponent al nou carnet.
- La vigència es mantindrà respecte al títol original previ a la modificació de les dades.
- Totes les accions relacionades amb la sol·licitud hauran de quedar registrades amb un identificador únic al sistema, incloent-hi els documents adjunts, les validacions realitzades i els canvis aplicats.
- El sistema haurà de permetre al personal de l'oficina de gestió fer el seguiment de cada sol·licitud i generar informes sobre el seu estat.

Tipus de canvis de dades acceptats

1. Canvi de dades d'identificació:

Es permeten modificacions en les dades següents:

- Nom i cognoms.
- Número de document d'identitat (DNI o NIE).
- Data de naixement de la persona titular o del tutor/a legal (en cas de menors d'edat o persones tutelades).

Condicions específiques:

- En cas de canvis per error en la sol·licitud original o per modificacions oficials en la documentació, cal adjuntar la documentació justificativa corresponent.

- Si es modifica el nom o el número de document d'identitat, s'haurà d'emetre un nou suport, i el client haurà d'abonar l'import corresponent. El suport anterior s'haurà de bloquejar perquè no es faci un ús fraudulent.

2. Canvi de dades del domicili:

- Es podran actualitzar dades com l'adreça completa, el codi postal i la població.
- El nou domicili haurà de coincidir amb les dades del padró municipal. Caldrà adjuntar el certificat d'empadronament si el canvi afecta la validesa o categoria del títol.
- Si es modifica la categoria del títol, aquests canvis no implicaran la revisió dels criteris per mantenir el carnet de pensionista fins a la propera renovació o caducitat del títol. En el cas que el client vulgui fer el canvi de categoria de títol, si escau, el client haurà d'abonar l'import corresponent.

3. Canvi de dades de contacte:

- Es poden modificar el telèfon de contacte i/o el correu electrònic.
- Aquestes dades s'utilitzaran per a notificacions futures, per la qual cosa és imprescindible assegurar-ne la correcció.

4. Canvi de dades de la unitat familiar:

- S'accepten actualitzacions relacionades amb: l'estat civil de la persona titular i el número de membres que formen part de la unitat familiar.
- Aquests canvis no implicaran la revisió dels criteris per mantenir el carnet de pensionista fins a la propera renovació o caducitat del títol. En el cas que el client vulgui fer el canvi de categoria de títol, si escau, haurà d'abonar l'import corresponent. El suport anterior s'haurà de bloquejar perquè no es faci un ús fraudulent.

El termini màxim de resposta per al canvi de dades serà **de 5 dies laborables** en cas de tràmits no presencials des de la data de registre i de forma immediata en cas de ser sol·licitat en l'Oficina de gestió de títols socials.

4.4.7 Bescanvis per pèrdua o robatori

La persona titular del suport podrà fer la sol·licitud de bescanvi per pèrdua o robatori per les mateixes vies que les indicades en l'apartat **4 Procediments de tramitació dels suports i títols** d'aquest document.

Només es podrà sol·licitar un bescanvi per pèrdua o robatori d'un títol que sigui vigent i estigui actiu (sense bloquejos per frau o impagament).

En les sol·licituds de bescanvi per pèrdua o robatori no es farà la consulta a PICA ni es demanarà documentació però sí que implicarà el pagament previ del nou suport que caldrà que quedi registrat en el sistema i es liquidi amb FGC. A nivell de vigències del perfil i dels títols, es farà un traspàs exacte del que tingués carregat en el suport original tant a nivell de vigències com de saldo de viatges. Aquesta recàrrega es farà a través de WS de la T-mobilitat o bé, en cas d'incidència, es podrà gestionar manualment.

El suport anterior s'haurà de bloquejar perquè no es faci un ús fraudulent.

El termini màxim de resposta i lliurament del carnet serà **de 5 dies laborables** en cas de lliurament per correu i al moment en cas de ser sol·licitat en l'Oficina de gestió de títols socials.

L'import a liquidar s'haurà de justificar de la mateixa manera que s'indica en l'apartat de liquidació d'aquest document.

4.4.8 Bescanvi de suports malmesos

Es podrà generar una bescanvi d'un suport en els casos següents:

- **Per incidències alienes al client:** en aquest cas quan un suport no presenti l'aspecte d'haver estat manipulat o malmès per la persona usuària, se li farà un altre suport sense cap cost. En la liquidació s'haurà de justificar els motius pels quals es genera el bescanvi i retirar el suport malmès per enviar-ho a FGC per analitzar el cas.
- **Per mal ús del client:** quan un suport presenti l'aspecte d'haver estat manipulat o malmès per part de la persona usuària, per poder fer un bescanvi del suport, prèviament el client s'haurà de dirigir a una estació on es comprovarà el suport i se li farà abonar l'import corresponent a l'emissió d'un altre suport.

Només es podrà sol·licitar el bescanvi d'un títol que sigui vigent i estigui actiu (sense bloquejos per frau o impagament).

En les sol·licituds de bescanvi no es farà la consulta a PICA ni es demanarà documentació però sí que implicarà el pagament previ del nou suport que caldrà que quedi registrat en el sistema i es liquidi amb FGC. A nivell de vigències del perfil i dels títols, es farà un traspàs exacte del que tingués carregat en el suport original tant a nivell de vigències com de saldo de viatges. Aquesta recàrrega es farà a través de WS de la T-mobilitat o bé, en cas d'incidència, es podrà gestionar manualment.

L'agent d'estació retirarà el suport malmès i l'enviarà a l'Oficina de gestió de títols socials, juntament amb el justificant de pagament de MAE que caldrà registrar a la fitxa del tràmit de bescanvi. En la liquidació s'haurà de justificar els motius pels quals es genera el bescanvi i adjuntar el suport del que se'n fa el bescanvi.

Pel que fa a la confecció, tramesa, processament, etc., s'actuarà de la mateixa manera que s'ha exposat en els apartats anteriors de procediment.

La tramitació del bescanvi es farà constar en el sistema de gestió de títols de l'empresa adjudicatària en l'apartat corresponent.

El suport anterior s'haurà de bloquejar perquè no es faci un ús fraudulent.

4.4.9 Còpies de suports

Només es podrà generar una còpia del suport en els casos següents:

- Per error mecànic o administratiu de les dades en el moment de la confecció del carnet.
- Per pèrdua, verificada, en la tramesa postal.

La còpia d'un suport no tindrà cap cost per al client. A la liquidació s'haurà de justificar els motius pels quals es genera la còpia i adjuntar el suport del que se'n fa la còpia en el cas dels errors mecànics o tècnics.

Pel que fa a la confecció, tramesa, processament, etc., s'actuarà de la mateixa manera que si fos una nova sol·licitud.

En tractar-se d'una còpia es farà constar a la base de dades dins de l'apartat corresponent.

El suport anterior s'haurà de bloquejar perquè no es faci un ús fraudulent.

4.5 Tipus de pagaments de les liquidacions

El procediment de la tramitació, confecció i lliurament dels suports i títols es desenvoluparà segons les especificacions d'FGC en cada moment per als tràmits d'alta, renovació, bescanvi, canvi de dades i pagaments.

En cada tràmit, l'empresa adjudicatària haurà d'especificar la via de la tramitació, per poder fer-ne un bon seguiment a l'hora de fer la liquidació, segons si ha sigut presencial o no. Es diferenciarà per **Presencial (pagat al moment)** o **Ajornat**, d'aquesta manera es podrà portar un control dels que estan pendents per fer el pagament (tramitació no presencial).

Els clients que no ho tramitin presencialment (ajornat) tindran 2 mesos per a realitzar el pagament pels següents canals:

- Màquines expenedores de bitllets a les estacions d'FGC amb l'assistència d'un agent d'estacions.
- Per passarel·la de pagaments al web d'FGC.
- Domiciliant enviant una ordre SEPA signada.

Els clients que facin la tramitació a l'oficina de gestió de títols amb pagament al moment (presencial), tindran l'opció de pagar en efectiu o targeta.

En qualsevol cas, FGC facilitarà a l'empresa adjudicatària el manual relatiu al procediment de liquidacions a punts de venda manual, en el moment de l'adjudicació del contracte. Aquest manual recull el procediment operatiu de registre i tramitació dels pagaments i serà d'obligat compliment.

4.6 Comprovació dels pagaments

L'empresa adjudicatària podrà automatitzar la comprovació dels pagaments mitjançant l'intercanvi d'arxius per SFTP amb el banc i amb FGC perquè es carreguin els pagaments directament en el sistema.

Per a cada pagament realitzat s'haurà d'indicar:

- El canal de pagament
- L'import
- La data emissió carnet (venda)
- Identificador únic del client
- La data del pagament

4.6.1 Pagaments en efectiu

L'empresa adjudicatària haurà de tenir els mitjans i la capacitat per gestionar els pagaments en efectiu a l'oficina, assegurant tenir canvi i gestionarà l'ingrés al compte de l'entitat financera indicada per FGC, de la recaptació en efectiu amb una periodicitat mínima mensual, a mes vençut, durant la primera setmana del mes següent.

4.6.2 Domiciliacions bancàries

En el cas que la persona sol·licitant opti per la domiciliació, un cop rebuda l'ordre SEPA signada, s'hauran d'introduir les dades en el sistema de forma segura per incloure-la en un fitxer mensual de domiciliacions (procés que s'haurà d'automatitzar dins el sistema).

S'enviarà al banc un arxiu amb un format específic de les domiciliacions pendents d'executar i el banc retornarà un arxiu notificant dels errors i de les domiciliacions retornades.

Si es produeix algun tipus d'error, a posteriori de la tramesa, ja sigui per pròpia tramesa de dades de domiciliació, dades errònies o impagaments en les domiciliacions bancàries, s'indicarà a la base de dades com a deficiència en el pagament pel seu tractament com a incidència.

L'empresa adjudicatària es posarà en contacte amb la persona peticionària via telefònica o per correu electrònic (per aquest ordre), per tal de verificar les dades bancàries, **en un termini màxim de 5 dies laborables** comptadors des de la data en que es sigui coneixedor de la incidència, per a posteriorment, i un cop rectificades, ser tractades i trameses mitjançant el programari destinat a l'efecte.

En cas d'impagament en el compte bancari indicat per part de la persona peticionària, l'empresa adjudicatària es posarà en contacte amb l'esmentada persona via telefònica o per correu electrònic (per aquest ordre) per tal de requerir-li el pagament i/o altre compte bancari o mitjà de pagament.

4.6.3 Bloqueig de suports impagats

L'empresa adjudicatària haurà d'actualitzar automàticament amb una periodicitat que s'acordi amb FGC l'estat dels pagaments en el seu sistema i obrir incidència dels pagaments no efectuats.

En els casos on no s'hagi realitzat el pagament dins del termini establert segons la normativa vigent en cada moment, des de l'oficina de gestió de títols s'enviarà una notificació a l'usuari advertint de problemes amb el pagament i conforme es procedeix a fer el bloqueig del suport.

Mitjançant el bloqueig, no es podrà utilitzar el títol fins que no es registri la regularització del pagament. A nivell de liquidacions, s'haurà de notificar l'anul·lació de la venda a l'àrea de logística de vendes.

El desbloqueig es tramitarà quan l'usuari pagui l'import corresponent, segons el tipus de carnet que tingui. Podrà fer el pagament fora de termini a les màquines de les estacions o a l'oficina de gestió de títols socials, on podrà pagar en efectiu o targeta, i mostrar la carta de pagament a l'oficina. Aquest pagament s'haurà de registrar com una nova venda per traslladar la informació a l'àrea de Logística de Vendes, perquè consti el pagament del suport que havia estat anul·lat.

4.6.4 Canals de pagament

Diàriament i d'acord amb el procediment que es descriu tot seguit, s'haurà de procedir a la liquidació econòmica de tots els carnets, de manera que el nombre de carnets i els documents de pagament han de ser coincidents.

Serà obligació de l'empresa adjudicatària realitzar les liquidacions pels diferents canals de pagament actuals que a continuació es detallen o futures que puguin sorgir així com el detall de les liquidacions, expressades per tipologia, amb l'import de l'ingrés que s'efectuï al compte de l'entitat financera indicada per FGC.

Tipologies de liquidacions presencials:

- **Liquidacions efectiu i amb targeta bancària a l'oficina.** Els tràmits realitzats i cobrats hauran de coincidir amb l'ingrés al compte de l'entitat financera indicada per FGC. Els tràmits no cobrats han d'estar justificats degudament.

Tipologies de liquidacions ajornades:

Els clients que no ho tramiten presencialment (ajornat) tindran 2 mesos per a realitzar el pagament. Passat el termini, s'haurà de bloquejar el suport per manca de pagament i registrar-ho a la base de dades perquè sigui visible al fer consultes per part d'FGC i entri als sistemes de control d'ingressos d'FGC com una anul·lació.

- **Liquidacions de les domiciliacions.** El cobrament i el resultat de la domiciliació es farà mitjançant fitxer tramitat via SFTP al banc i es comunicarà a l'Àrea de Logística de Vendes d'FGC. Si es produeix

algun tipus d'error, a posteriori de la tramesa, ja sigui per pròpia tramesa de dades de domiciliació, dades errònies o impagaments en les domiciliacions bancàries, s'indicarà en la base de dades com a deficiència en el pagament pel seu tractament com a incidència **en un termini màxim de 5 dies laborables** comptadors des de la data en que es sigui coneixedor de la incidència.

- **Liquidacions de la passarel·la web.** El cobrament i el resultat del pagament amb targeta mitjançant la passarel·la web es farà mitjançant fitxer tramitat via SFTP al banc i es comunicarà a l'Àrea de Logística de Vendes d'FGC. Si es produeix algun tipus d'error, s'indicarà en la base de dades com a deficiència en el pagament pel seu tractament com a incidència **en un termini màxim de 5 dies laborables** comptadors des de la data en que es sigui coneixedor de la incidència.
- **Liquidacions MAE.** En aquest cas, per a que l'empresa adjudicatària pugui realitzar el control i pugui quadrar la liquidació amb els ingressos individuals i la desviació entre total Mae i liquidació, FGC enviarà diàriament mitjançant un SFTP al sistema del proveïdor la consulta diària amb el detall de l'import, l'identificador únic del client, la línia, estació, Mae i data de la venda/cobrament. Aquestes dades hauran de quedar registrades a la fitxa del tràmit.

A les liquidacions diàries s'annotarà la numeració dels estocs utilitzats a les mateixes.

Les diferències que es puguin produir en les liquidacions hauran de ser degudament justificades documentalment.

L'aplicació informàtica que es faci servir per a la confecció de suports i títols socials, ha de suportar la coherència dels diferents controls o informes diaris, mensuals i anuals de liquidacions, canals de pagament, data de cobrament, estoc o qualsevol altre control derivat de les necessitats d'FGC.

Serà obligació de l'empresa adjudicatària presentar mensualment:

- Quadre amb les liquidacions realitzades pels diferents canals de pagament, tràmits cobrats, no cobrats, imports ingressats i impagats (passats els dos mesos).
- Relació entre les devolucions i re-facturacions.
- Quadre amb les desviacions MAE, passarel·la web. Diferències entre els cobraments i les cartes tramitades.

A final d'any, l'empresa adjudicatària informará a FGC de les sol·licituds pendents de resoldre.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a presentar en el termini màxim de 20 dies laborables els informes que FGC li requereixi.

4.7 Assessorament i Suport

El personal de l'oficina estarà format per resoldre dubtes freqüents i guiar a les persones usuàries en cas de requerir documentació addicional o assistència en la tramitació de sol·licituds complexes.

Aquest sistema d'atenció ha d'assegurar una gestió personalitzada i eficient, oferint solucions al moment quan sigui possible i facilitant el procés per aquelles persones usuàries amb dificultats en línia o per correu.

4.8 Recordatori de renovacions de Carnets

Amb una antelació de dos mesos (tres en període d'estiu) a la data de caducitat, s'ha de trametre a totes les persones beneficiàries dels carnets que els caduqui per la seva vigència i no tinguin activades les renovacions automàtiques, i, l'escrit de recordatori de renovació segons model que facilitarà FGC a l'empresa

adjudicatària. Aquest escrit s'enviarà per defecte per correu electrònic per reduir l'ús de paper i només per aquells clients que no disposin d'un correu, en paper per correu postal.

Un cop es rebin les corresponents respostes s'actuarà de la manera explicitada per a les renovacions de carnets tal com s'indica en els apartats anteriors.

L'avís de renovació i la pròpia renovació no generaran cap expedient nou en la base de dades, sinó que es completarà com a una part de l'expedient inicial.

4.9 Tractament d'incidències

4.9.1 En la comprovació de dades

Si la persona peticionària no indica correctament les dades o bé no aporta la documentació requerida, la seva sol·licitud es desestimarà provisionalment, per al seu tractament com a incidència. S'inclourà en la base de dades un registre de peticions desestimades per atendre possibles consultes i seguiment de la incidència a resoldre.

L'empresa adjudicatària es posarà en contacte amb la persona peticionària via telefònica o d'altra que cregui eficaç (i en aquest ordre), per tal de sol·licitar la documentació i/o aclariment de les dades incorrectes **en un termini màxim de 5 dies laborables** comptadors des de la data de la sol·licitud. L'intent de contactar telefònicament amb l'esmentada persona es farà quatre vegades en diferents hores del dia i les dades s'introduiran al programa informàtic.

Un cop resolta la incidència es procedirà com s'ha descrit amb anterioritat.

4.9.2 En la confecció i tramesa

Si es produeix la devolució o pèrdua postal verificada de la tramesa d'alguna de les cartes, s'indicarà a la base de dades com a tramesa defectuosa pel seu tractament com a incidència.

L'empresa adjudicatària es posarà en contacte amb la persona peticionària via telefònica o d'altra que cregui eficaç (i en aquest ordre), per tal de verificar les dades postals **en un termini màxim de 5 dies laborables** comptadors des de la data de devolució de la correspondència.

En cas de pèrdua postal d'un suport s'haurà de generar una còpia del suport. En el cas de devolució es trametrà el mateix suport i carta retornada.

Un cop resolta la incidència es procedirà com s'ha descrit amb anterioritat.

4.9.3 Retorn de diners

Quan no s'acompleixen les condicions i la persona peticionària ha realitzat el pagament per sol·licitar el carnet, des de l'oficina de l'adjudicatari es farà el retorn dels diners segons el següent:

- A la targeta bancària, per als pagaments fets per passarel·la de pagament web.
- Per a la resta de tipus de pagament, s'enviarà una carta al domicili de la persona peticionària retornant la documentació que ha lliurat. A la carta es comunicarà que pot dirigir-se a qualsevol estació i lliurant la documentació que s'informa a la carta, l'agent d'estacions li retornarà l'import establert en cada moment per a la confecció i gestió del carnet.

El retorn de diners haurà de quedar registrat a la base de dades amb la informació que vingui de l'estació que l'ha fet efectiu. Aquest procés es controlarà des de l'Àrea de Logística de vendes d'FGC.

4.9.4 Gestió d'incidències detectades pel CIC i per l'OGC d'FGC

L'empresa adjudicatària haurà de garantir un sistema integral de gestió d'incidències que permeti una comunicació fluida i eficaç entre el Centre d'Informació al Client (CIC) d'FGC, l'Oficina de Gestió de Clients (OGC) d'FGC i el personal de l'Oficina de gestió de títols socials de l'empresa adjudicatària. A continuació, es detallen els requisits i les funcionalitats necessàries:

1. Accés al sistema

L'empresa adjudicatària proporcionarà accés al sistema de gestió de títols als equips del CIC i de l'OGC d'FGC.

Les persones usuàries autoritzades podran consultar l'estat dels tràmits en temps real, incloent-hi detalls com el tipus de sol·licitud, l'estat actual, els passos pendents i la informació històrica relacionada amb la gestió de la sol·licitud.

2. Creació de notificacions i registre d'incidències

El sistema haurà de permetre als equips del CIC i de l'OGC, o aquells que designi FGC, obrir notificacions relacionades amb les incidències detectades, que quedaran registrades automàticament amb un identificador únic d'incidència, la data i hora de la notificació, la persona usuària que ha generat la notificació, el tipus d'incidència (títol no rebut, canvis en les dades, mal funcionament, etc.) i la descripció detallada del problema o necessitat de la persona usuària.

Es podran adjuntar documents, captures de pantalla o altres fitxers rellevants per ajudar en la resolució.

3. Gestió de la incidència

Cada notificació generada haurà de desencadenar un flux de treball, que inclogui l'assignació de la incidència a el personal de l'Oficina de gestió de títols socials de l'empresa adjudicatària, interacció amb el client i seguiment de la incidència.

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar-se directament amb el client afectat, a través de trucades, correus electrònics o missatgeria integrada similar i un cop tractada, haurà d'actualitzar l'estat de la incidència i afegir comentaris sobre les accions realitzades.

L'empresa adjudicatària resoldrà la incidència i es posarà en contacte amb la persona peticionària **en un termini màxim de 5 dies laborables** comptadors des de la data de notificació dels equips del CIC i l'OGC.

4. Notificacions i informes

El sistema generarà notificacions automàtiques als equips del CIC i de l'OGC o aquells que designi FGC quan es resolgui una incidència o hi hagi canvis importants en l'estat.

Es podran descarregar informes periòdics o a demanda, amb detalls com:

- Nombre d'incidències obertes, resoltes i pendents.
- Temps mitjà de resposta i resolució.
- Tipologies d'incidències més freqüents.
- Incidències pendents per operador o categoria.
- Escalat d'incidències complexes.

En cas d'incidències que requereixin la intervenció directa d'FGC, el sistema haurà de permetre derivar la incidència als responsables designats d'FGC, afegir comentaris i documents addicionals per facilitar la resolució i continuar el seguiment fins que la incidència quedi tancada.

Totes les accions realitzades al sistema hauran de quedar registrades per garantir la traçabilitat de les gestions, incloent-hi la identificació de l'usuari que ha realitzat cada acció, data i hora de cada actualització.

Les dades gestionades hauran de complir amb les normatives de seguretat i protecció de dades personals vigents.

4.9.5 Altres tipologies de títols o altres serveis complementaris d'atenció al client

El volum de fabricació de suports i gestió de tràmits que s'estima en aquesta licitació, pot ser susceptible d'ampliació durant la vigència del contracte que es licita, en el cas que FGC rebi l'encàrrec de gestionar altres tipologies de títols. Així mateix, pot sorgir la necessitat que l'empresa adjudicatària hagi de gestionar altres serveis complementaris d'atenció al client d'FGC.

En ambdós casos, l'empresa adjudicatària estarà obligada a realitzar les dues gestions detallades anteriorment (ampliació de carnets i nous serveis), i es farà la modificació contractual corresponent, segons el que preveu la LCSP i la pròpia licitació.

En cas que FGC incorporés al servei a prestar alguna de les dues gestions, es lliurarà, amb temps suficient, a l'empresa adjudicatària les condicions i característiques administratives i tècniques de cadascuna d'elles per a la seva posada en marxa.

En aquest sentit l'empresa adjudicatària estarà obligada a presentar a FGC la seva valoració econòmica, a efectes que FGC en doni la seva aprovació.

A petició d'FGC, l'empresa adjudicatària haurà de proposar el sistema i procediment de gestió d'aquesta nova tipologia de títols i/o altres serveis complementaris d'atenció al client, seguint els criteris i requeriments que facilitarà FGC.

5 Auditoria de serveis

FGC es reserva el dret de realitzar les auditories periòdiques que consideri convenient, respecte a la tramitació, lliurament i gestió de l'atorgament de suports i títols, així com de les liquidacions realitzades pels diferents canals de pagament (liquidació i verificació amb l'entitat financera) i l'estoc tant de suports i gestions realitzades en el sistema T-mobilitat.

A tal efecte, l'empresa adjudicatària del servei haurà de disposar i conservar tots els expedients individuals de cada atorgament de suports i títols durant tota la vigència del contracte i estar en disposició que FGC pugui requerir en qualsevol moment algun o diversos expedients a efectes d'auditoria, la qual es farà a les pròpies instal·lacions de l'empresa adjudicatària o bé a les dependències que FGC designi.

En qualsevol cas, serà obligació de l'empresa adjudicatària, realitzar mensualment una auditoria del servei, que lliurarà a la persona Responsable d'FGC per a la seva avaluació.

5.1 Lliurables esperats

L'empresa adjudicatària elaborarà i lliurarà amb periodicitat mensual els informes de seguiment necessaris per tal que FGC pugui tenir coneixement en tot moment de l'evolució del servei. També es requerirà un informe final anual de tota l'activitat:

1. Informes operatius mensuals:

- Estadístiques d'atenció al client (temps d'espera, nombre d'atencions, nombre de carnets vigents).
- Nombre de sol·licituds gestionades per tipus (alta, renovació, bescanvi, canvi de dades, etc.).
- Temps mitjà de resolució de sol·licituds i incidències.
- Resultats dels KPI (indicadors d'impacte) establerts i percentatge de compliment dels NS (Nivell de Servei).

A continuació es relaciona un llistat mínim d'indicadors, que podrà ser completat d'acord amb les demandes d'FGC. Sempre que sigui propi fer-ho, s'oferirà el valor corresponent al període analitzat i el valor acumulat total des de l'inici de cada anualitat:

- Nombre de persones peticionàries registrades.
- Nombre i percentatge de peticions rebudes per tipologia de títol, classificades per via de petició i per dates.
- Nombre i percentatge de peticions rebudes per tipologia de pagament.
- Nombre i percentatge d'incidències detectades, classificats per tipologia.
- Nombre i percentatge d'incidències resoltes, classificades per tipus d'incidències i via de resolució.
- Nombre de peticions aprovades i percentatge sobre el total de peticions rebudes.
- Nombre i percentatge de cartes trameses, classificades per dates de tramesa i assumpte.
- Nombre de títols vigents per tipologia de títol, per dates i per municipis.
- Temps d'espera i nombre de persones ateses diàriament.

2. Informes d'incidències:

- Relació de les incidències detectades amb la seva classificació (crítica, alta, mitjana, baixa).
- Temps de resolució i accions correctores aplicades.

3. Informe de control econòmic:

- Liquidacions mensuals detallades per tipus de pagament: efectiu, targeta, domiciliacions, passarel·la de pagament, tiquet a les màquines, etc.
- Quadre entre els suports emesos i els imports recaptats.
- Relació de les devolucions i gestió de pagaments no realitzats.
- Actualització mensual carnets cobrats, no cobrats (ajornats) i impagats, fent la relació segons el canal de tramitació Presencial o Ajornat.

4. Auditories de qualitat mensuals:

- Resultats de l'auditoria interna dels processos.
- Validació de la qualitat del servei (dades fiables, temps d'atenció, etc.).
- Mesures correctores implementades en cas de desviacions.

5. Propostes de millora anuals:

- Identificació de punts de millora en els processos i fluxos de treball.
- Suggeriments per optimitzar la gestió i reduir costos sense comprometre la qualitat del servei.

6. Informes de millora tecnològica anuals:

- Actualitzacions sobre l'estat dels sistemes tecnològics i d'integració amb la T-mobilitat.
- Propostes per millorar l'automatització i la seguretat dels sistemes.

7. Satisfacció del client final (enquestes trimestrals o altres mecanismes que proposi l'empresa adjudicatària).

D'altra banda, l'empresa adjudicatària del servei haurà de disposar de tota la informació i expedients que FGC requereixi en qualsevol moment a efectes d'auditoria i que, com a mínim, es farà un cop l'any, ja sigui a les pròpies instal·lacions de l'empresa adjudicatària o bé a les dependències que FGC designi.

6 Model de relació entre FGC i l'empresa adjudicatària

La relació entre FGC i l'empresa adjudicatària es basarà en la confiança mútua i l'intercanvi d'informació oportuna i precisa.

Tota la informació relacionada amb les sol·licituds, incidències i resultats dels nivells de servei es compartirà de forma transparent a través d'una plataforma digital.

6.1 Rol d'FGC

- Supervisió i validació dels processos.
- Monitoratge dels nivells de servei (NS) establerts.
- Resolució d'incidències.

6.2 Rol Empresa adjudicatària

- Execució de les operacions segons els requisits tècnics establerts i els NS.
- Proposta de millores operatives i resolució de problemes operatius.

6.3 Reunions periòdiques

- Reunions setmanals: Revisions operatives i de nivells de servei. Un cop al mes es revisarà l'últim informe mensual lliurat.
- Reunions trimestrals: Avaluació estratègica, seguiment d'objectius i proposta de millores.
- Reunions extraordinàries: en cas d'incidències crítiques.

6.4 Plataforma de col·laboració en temps real

L'empresa adjudicatària i FGC utilitzaran una plataforma de comunicació en temps real, com Microsoft Teams o similar, per: realitzar reunions virtuals programades i extraordinàries, compartir i consultar documents, informes i arxius relacionats amb el servei de manera segura i per gestionar les comunicacions d'equips operatius en temps real, assegurant la rapidesa en la resolució d'incidències.

7 Volum estimat de tasques

A continuació es fa una estimació de volum de tasques que haurà d'assumir l'empresa adjudicatària anualment a nivell informatiu, sense vinculació contractual:

Per canal de tramitació	Quantitat estimada
Atenció presencial a l'oficina	25.000,00
Tràmits no presencials web	20.000,00
Tràmits no presencials en paper	15.000,00
Renovacions automàtiques	60.000,00
Total gestió	120.000,00

Per tipologia de tasques	Quantitat estimada
Tràmits amb confecció de suports (altes, bescanvis, còpies i renovacions amb canvis de perfil)	20.000,00
Tràmits sense emissió de nou suport (renovacions del mateix títol, sol·licituds rebutjades i resolució d'altres incidències)	100.000,00
Total gestions	120.000,00

Per el càlcul d'aquestes quantitats s'ha tingut en compte el total de títols vigents i les dades actuals de casos de noves altes, bescanvis, renovacions amb canvis de lletra, etc.

8 Nivell de servei (NS)

Per tal d'assegurar el Nivell de Servei mínim requerit per FGC en la realització del servei i al marge de les penalitzacions previstes en el Plec Administratiu, FGC estableix un mecanisme per a valorar la importància de determinats aspectes del servei, establint alhora quina ha de ser la repercussió econòmica i de correcció de cada un d'ells per part de l'empresa adjudicatària si no s'acompleixen algun d'aquests requisits mínims.

L'avaluació d'aquest requisits mínims d'acompliment s'efectuarà amb periodicitat mensual, de forma conjunta, i serà comunicada amb la mateixa periodicitat a l'empresa adjudicatària, la qual haurà d'emetre, si és el cas, el corresponent abonament en la següent facturació a la data de comunicació.

L'objectiu d'aquest capítol és establir uns compromisos clars i mesurables per a l'empresa adjudicatària que garanteixin un nivell de servei excel·lent, assegurant l'eficiència i el bon funcionament de l'Oficina de gestió de títols socials i la satisfacció de les persones usuàries d'FGC. Aquests nivells s'estableixen mitjançant indicadors clau de rendiment (KPI) i mecanismes de correcció en cas d'incompliments.

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb els següents nivells de servei:

- **Atenció al client en temps real:** Temps d'espera màxim de 25 minuts per atenció presencial.
- **Eficiència en la tramitació:** Totes les sol·licituds presencials, on es disposi de tota la informació necessària, es gestionaran al moment. Les sol·licituds no presencials es resoldran en un termini màxim de 10 dies laborables.
- **Resolució d'incidències:** Totes les incidències es resoldran en un termini màxim de 5 dies laborables des de la notificació.

- **Disponibilitat del sistema:** Els sistemes de gestió de carnets i títols han d'estar operatius el 99% del temps, amb mecanismes de còpia de seguretat per evitar interrupcions prolongades.
- **Qualitat de la informació:** Les dades introduïdes al sistema han de ser actualitzades i fiables, amb una precisió mínima del 99%.

Requisit	Objectiu	Nivell	Deducció econòmica
La pèrdua o conservació deficient dels expedients administratius	100% expedients registrats	ALT	120,00€/ per expedient perdut i/o malmès
L'incompliment dels terminis d'espera per ser ateses les persones sol·licitants	25 minuts presencials	ALT	120,00€ per cada tram de 5 minuts addicional al temps màxim d'espera establert
El retard en els terminis establerts per a la tramitació dels títols sense causa que ho justifiqui	El mateix dia per tràmits presencials. 10 dies per a la tramitació d'altres i renovacions. 5 dies per bescanvis, canvis de lletra i resolució d'altres incidències.	ALT	120,00€ per cada dia addicional als terminis establert en cada cas
L'incompliment dels horaris de servei establerts de l'Oficina de gestió de títols socials sense previ acord.	100% del compliment dels horaris	MIG	60,00€ per cada 30 minuts de servei no realitzat o desviació dels horaris determinats
L'incompliment en la realització dels informes de servei diaris.	Actualitzat sempre fins al dia anterior a la data actual.	MIG	60,00€ per cada dia de retard en el lliurament de l'informe
L'incompliment en la realització dels informes de servei mensuals.	Abans del dia 5 del mes següent.	MIG	60,00€ per cada dia de retard en el lliurament de l'informe
El lliurament amb retard, respecte als terminis establerts de les auditories de servei.	2 setmanes des de la data de sol·licitud de l'auditoria per part d'FGC	MIG	60,00€ per dia de retard en el lliurament
La utilització de maquinària obsoleta o tècnicament inacceptable per a la realització del servei, que provoqui retards o ineficiències en la gestió.	100% de temps operatiu mensual (en dies de servei)	MIG	60,00€ per dia d'utilització de maquinària obsoleta o tècnicament inacceptable
Disponibilitat del sistema de gestió de títols a ple funcionament	100% de temps operatiu mensual (en dies de servei)	ALT	120 € per cada dia sense disposar del sistema
La no disposició d'equips o dotacions de treball com telefonia, serveis informàtics o d'altres necessaris per al perfecte desenvolupament del servei.	100% de temps operatiu mensual (en dies de servei)	ALT	60,00€ per dia de no disposició d'equips

8.1 Mecanismes de correcció

En cas d'incompliment dels nivells establerts es convocarà una reunió entre l'empresa adjudicatària i FGC per identificar causes, aplicar mesures correctores i definir terminis per a la seva implementació.

Les deduccions econòmiques es comunicaran mensualment i s'aplicaran en la facturació següent i s'aplicaran sense perjudici de l'abonament que l'empresa haurà d'efectuar per les hores de serveis no realitzats.

8.2 Comunicació i monitoratge

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar una plataforma accessible en temps real per a FGC, que mostri l'estat dels KPI, incidències i temps de resolució. Així mateix, haurà de lliurar **informes mensuals i anuals** detallats sobre l'acompliment dels KPI, temps de resolució, i estadístiques d'atenció al client.

L'adjudicatari, a l'informe anual haurà de proposar un pla de millora basat en les dades recopilades dels KPI i les necessitats dels usuaris.

8.3 Altres requisits específics

L'empresa adjudicatària haurà de poder respondre a increments de demanda en períodes de màxima afluència amb personal i recursos addicionals sense afectacions al nivell de servei.

9 Protecció de dades i règim de confidencialitat

9.1 Règim de protecció de dades

Ambdues parts es comprometen a seguir els seus respectius protocols de protecció de dades i aplicar-los al servei objecte d'aquest contracte. En aquest sentit, les parts s'obliguen a complir amb la normativa prevista tant a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades i garantia dels drets digitals, reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016 (GDPR) i, en allò que resulti d'aplicació, la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de dades de caràcter personal.

A aquests efectes, en el cas que la realització dels serveis objecte del present contracte comportés la necessitat de realitzar el tractament de dades per part d'un encarregat de tractament per compte del responsable, les parts haurien de regular l'esmentat tractament en un contracte per escrit o en qualsevol altra forma que permetés acreditar la seva celebració i contingut, establint-se expressament que l'encarregat del tractament únicament tractarà les dades conforme a les instruccions del responsable del tractament, i no les aplicarà o utilitzarà amb finalitat diferent a la que figuri en el contracte, ni les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones; i tot això de conformitat amb el previst a l'article 28.3 del RGPD.

9.2 Règim de confidencialitat

Tota la informació que les parts s'intercanviïn al llarg de l'execució del contracte, ja sigui verbalment o per escrit, en qualsevol mitjà o suport, es considerarà informació confidencial. En particular, les parts s'obliguen a respectar la confidencialitat de tota la informació, documentació, informes, plànols, dissenys, càlculs, polítiques empresarials, dades o qualsevol altre document o informació que pugui estar a disposició de les parts i que aquestes puguin compartir entre elles amb motiu de l'execució del contracte, amb independència de que les parts li hagin assignat aquest caràcter confidencial. Així mateix, s'obliguen a utilitzar aquella informació exclusivament per l'execució de l'objecte del contracte, així com abstenir-se de la seva difusió o

distribució a tercers sense el consentiment per escrit de l'altra part. Aquesta obligació es mantindrà vigent al llarg de tota la durada del contracte, essent una obligació essencial, així com per un període mínim de dos anys, comptats a partir de la finalització de la seva vigència.

Queda fora d'aquest àmbit de confidencialitat els casos en els que la informació:

- Sigui de domini públic
- Sigui accessible des d'una altra font diferent a les parts
- Es tingui coneixement amb anterioritat a que aquesta hagi estat lliurada per l'altra part
- Sigui requerida per tribunals o algun altre òrgan/entitat que tingui dret a sol·licitar-la

Annex II. Documentació requerida als clients.

1. Carnet de pensionista d'FGC: noves altes i renovacions de carnets obtinguts després del 01/01/2014 (inclòs)

- **DNI o NIE:** Fotocòpia, o en cas de no disposar-ne, certificat d'inscripció en el "Registro Central de Extranjeros" juntament amb fotocòpia del passaport.
- **Certificació de discapacitat:** Fotocòpia de la targeta acreditativa o certificat del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies per a persones menors de 65 anys amb un grau de discapacitat igual o superior al 33%.
- **Documentació de pensions:** Fotocòpia de la notificació de pensió anual o certificat mensual de l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS), o certificat negatiu en cas de no percebre'n cap.
- **Certificat d'empadronament (excepte renovacions de carnets previs al 2013):** Original, amb indicació de tots els membres de la unitat familiar.
- **Declaració de la Renda:** Fotocòpia de la Declaració de la Renda (conjunta o individual) per demostrar els ingressos. Si algun membre no està obligat a fer la declaració, caldrà presentar:
 - **Certificat de l'Administració Tributària** que indiqui la no obligació i mostri els ingressos, o un certificat negatiu en cas de no percebre cap ingrés.

2. Carnet de pensionista d'FGC: renovacions de carnets obtinguts abans del 31/12/2013 (inclòs)

- **DNI o NIE:** Fotocòpia, o en cas de no disposar-ne, certificat d'inscripció en el "Registro Central de Extranjeros" juntament amb fotocòpia del passaport.
- **Certificació de discapacitat:** Fotocòpia de la targeta acreditativa o certificat del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies per a persones menors de 65 anys amb un grau de discapacitat igual o superior al 33%.
- **Documentació de pensions:** Fotocòpia de la notificació de pensió anual o certificat mensual de l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS), o certificat negatiu en cas de no percebre'n cap.