

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI DE PRODUCCIÓ DELS CARNETS DEL CLUB SUPER3 (SX3) I LA GESTIÓ
DE LES SEVES DADES DE LA SOCIETAT MERCANTIL CORPORACIÓ CATALANA
DE MITJANS AUDIOVISUALS, SA.**

- PROCEDIMENT OBERT -

EXPEDIENT NÚM. 2506OB03

1.- PRODUCCIÓ DELS CARNETS

A efectes exclusivament informatius, es comunica que la producció que s'ha fet en els darrers tres anys ha estat la següent:

2022: Altes:45.665

2023: Altes: 36.337

2024: Altes: 30.899

- Producció de carnets: entre 35.000 i 45.000 unitats/anuals

El carnet portarà incorporat un codi de barres amb el número de Súper.

1.1.Característiques tècniques i gràfiques carnets ordinaris (amb encuny)

Targetes de PVC reciclat 100% laminat de 762 micres impreses en quadricromia per les dues cares amb impressió digital variable a color.

Durant el procés d'impressió s'inclou el disseny de fons de la targeta més la personalització variable de fotografia color, textos i codi de barres. Tot ha de quedar protegit per la laminació industrial per evitar el deteriorament de les fotografies i el codi de barres.

El model de carnet així com les guies de disseny seran proporcionades per la CCMA.

1.2 Altres tipologies de carnets.

El volum de fabricació de carnets que s'estima en aquesta licitació, pot ser susceptible d'ampliació durant la vigència del contracte que es licita, en el cas de que CCMA, SA necessiti la realització d'altres tipologies de carnets.

L'empresa adjudicatària haurà d'estar en disposició de que en un futur es pugui incorporar al servei la confecció d'altres tipus de carnets.

En cas de què CCMA, SA incorporés al servei a prestar algun nou carnet, es lliurarà, amb temps suficient, a l'empresa adjudicatària les condicions i característiques tècniques de cadascun d'ells per a la seva posada en marxa.

En aquest sentit l'empresa adjudicatària estarà obligada a presentar a la seva valoració econòmica per a la gestió i producció dels nous carnets, a efectes que CCMA, SA en doni la seva aprovació.

En el cas que la CCMA, SA no doni la seva aprovació, aquest servei podrà ser contractat a una altra empresa.

2.- PROCEDIMENT GESTIÓ BASE DE DADES I EMISIÓ DE CARNETS

Actualment només es contempla la gestió ONLINE

En el cas anecdòtic que arribi alguna petició manual en l'apartat de correus del CS3

(Club Super3) l'adjudicatari haurà de contactar amb el remitent per tal que faci la petició online

2.1.- Gestió Online (Web SUPER3)

La Gestió de les altes/renovacions rebudes es fa, actualment, a través del **Web del SX3 i de l'app SX3**. Aquest model de gestió podrà variar en d'altres suports o plataformes en funció del que decideixi la CCMA, SA.

- Moderació de les dades de les peticions via online (web SX3):
La moderació implica revisar les dades i fotografies que rebem; comprovant que siguin correctes (amb un protocol que establirà el Club Super3)
- Tractament d'incidències per manca de dades, o fotografia incorrecta, de la informació que ens arriba via **web SX3** i resolució, tot fent, si cal, petició d'informació o nova fotografia, als súpers.
- Canvi de dades a la fitxa del súper.
- Exportació de les dades (que hagin passat la moderació i siguin correctes) de cada fitxa per confeccionar el carnet físic i digital de les altes i el carnet digital de les renovacions.
- Fabricació dels carnets
- Ensobrament i lliurament al servei d'enviament (actualment Correos)

3.- FABRICACIÓ DE CARNETS

La producció, dels carnets haurà de ser, com a màxim, setmanal (dies laborables) per tal de reduir al màxim possible el temps d'espera del carnet. S'haurà de procurar fabricar el màxim de peticions rebudes en el període d'una setmana.

3.1.- Ensobrament i lliurament al servei d'enviament

- Els carnets s'incorporen dins d'un tríptic ja imprès, juntament amb algun element de vinculació de la marca Super3 (SX3) amb els nens. Tot i que la idea és que, properament, aquest element sigui una polsera amb tancament rodó, aquest element

es podrà canviar en el moment que la CCMA, SA ho consideri oportú, per un altre element nou. Caldrà que aquesta manipulació garanteixi el bon estat del tríptic i el posterior enviament a correus.

- Lliurament a l'empresa que realitza els enviaments postals (actualment Correos), degudament separades tal com demani el servei en qüestió, per zones.
- Els tríptics ja impresos els facilita la empresa que subministra aquest servei al Club Super3 (SX3). És obligatori coordinar-se amb aquesta empresa per acordar les característiques d'entrega (plegat o sense plegar, trepat, encolat.....).

3.2- Terminis dels processos

El temps transcorregut entre que la família fa la petició i **l'empresa adjudicatària entrega el carnet a correus no pot superar els 12 dies laborables.**

Es valorarà positivament la reducció real d'aquest *timing*.

4.- FULLS DE SEGUIMENT

L'empresa adjudicatària haurà d'enviar un cop a la setmana cinc fulls de seguiment amb les següents informacions:

Tractament del procediment de carnets

- Data d'arribada petició a la web
- Data tractament
- Data exportació carnet
- Data d'entrega al servei de correus
- Dies transcorreguts entre la recepció i el lliurament a Correus

Incidències relacionades amb les altes dels carnets

- Incidències detectades
- Incidències resoltes
- Incidències pendents

Incidències relacionades amb els enviaments dels carnets

- Cartes retornades

Incidències relacionades amb el procediment de l'adjudicatari

- Qualsevol incidència que afecti als terminis d'entrega a correus
- Qualsevol incidència que afecti a possibles creuaments de carnets
- Qualsevol incidència que afecti al procediment acordat amb la CCMA, SA

Control de l'estoc

- Carta d'alta Super3 (SX3)
- Element de vinculació amb els súpers.

5.- INCIDÈNCIES I ATENCIÓ ALS SÚPERS

Les incidències produïdes, caldrà tractar-les amb la major celeritat possible d'acord amb el protocol que establirà el Club SX3.

A més a més, el Club SX3 procedirà a passar, a l'empresa, les incidències o qüestions relacionades amb el carnet, que arribin directament al **Servei d'atenció o correu-e**, per tal que responguin acuradament sobre aquestes amb el protocol que s'establirà oportunament.

Les incidències que l'adjudicatari haurà de tractar són estrictament relacionades amb la gestió dels carnets.

Actualment hi ha dos tipus de tractament d'incidències:

1.- Les originades per alguna irregularitat durant el procés d'alta online

Es tracten des de l'apartat "incidències" a la bdd del SX3. En molts casos cal contactar amb la família, via telèfon o correu-e, per demanar o confirmar dades i poder resoldre-les. El volum estimatiu setmanal és d'unes 40 incidències.

2.- Missatges que arriben al SAA (Servei d'Atenció a l'Audiència)

L'empresa adjudicatària tindrà accés a aquest sistema per resoldre i contestar les incidències relacionades amb els carnets de súper i el seu procés. El volum estimatiu setmanal és d'uns 10 missatges.

6.- DEVOLUCIONS DE CORRESPONDÈNCIA

Setmanalment, es tramiten devolucions dels carnets per causa d'errors en la introducció de les dades o altres causes alienes.

Caldrà comprovar les dades i, si cal, contactar amb la família per mail correu electrònic o telèfon per tornar a enviar-los el carnet.

També es retorna un nombre indeterminat de devolucions d'enviaments del carnet jove.

En aquests casos cal posar en observacions de cada fitxa la paraula RET, i, una vegada resolta, (amb les dades correctes) cal treure aquesta per tal que la fitxa quedi vigent.

7.- MATERIAL

7.1.- Emmagatzematge peticions amb dades

Pel que fa a les dades i/o modificacions que arribin via web Super3 (SX3), quedaran, registrades, a l'apartat "Auditoria" de la fitxa allotjada a la BDD, per la qual cosa no cal emmagatzemar informació no digital.

7.2.- Estoc de material

Control de l'estoc de tot el material que acompanya l'enviament dels carnets:

- Carta es d'alta Super3 (SX3)

- Element de vinculació de la marca Super3 (SX3) amb els nens ~~adhesius~~

La CCMA/CS3 determinarà el nombre mínim de l'estoc que ha de tenir sempre el licitador. Per sota d'aquest número el licitador ho haurà de comunicar immediatament a la CCMA/CS3. Setmanalment, el licitador enviarà l'estoc actualitzat.

El transport d'aquest material, des de CCMA,SA o des de l'empresa proveïdora del mateix, anirà a càrrec del licitador.

8. IDIOMA PER A LA COMUNICACIÓ INTERNA I EXTERNA

Tota la comunicació que faci l'empresa adjudicatària, tant externa (als súpers i altres empreses) com interna (a CCMA, SA), ha de ser en català, i amb un nivell d'ortografia i gramàtica correctes. Tota la moderació de les dades de les peticions via online (web Super3 SX3) també ha de ser en català, i amb un nivell d'ortografia i gramàtica correctes.

9.- VIGILÀNCIA, SUPERVISIÓ I AUDITORIES DE SERVEI

El coordinador/a del servei de l'adjudicatari informará periòdicament del desenvolupament del servei al responsable del servei de la CCMA,SA.

El responsable del servei de la CCMA, SA supervisarà el servei de forma continua i podrà demanar informes puntuals sobre el desenvolupament del servei o sobre les incidències produïdes.

Totes les incidències que puguin sorgir en l'execució del contracte es resoldran en les reunions periòdiques entre la persona responsable designada per la CCMA, SA i la responsable designada per l'empresa adjudicatària.

La CCMA, SA, requerirà a l'empresa adjudicatària realitzar un mínim d'una reunió **mensual**, amb els responsables del projecte per analitzar l'evolució d'aquest. El cost d'aquests desplaçaments seran a càrrec de l'adjudicatari.

10.- ALTRES

L'empresa adjudicatària nomenarà un únic interlocutor amb CCMA, SA per a totes aquelles qüestions relatives al desenvolupament del contracte.

11.- ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

Es proposen els següents indicadors i els valors de compliment requerits. Aquests seran objecte de seguiment a les reunions **mensuals** per avaluar el correcte funcionament del servei:

- Percentatge de compliment dels terminis dels processos (segons punt 4.2)

Quan s'incompleixi l'ANS, l'adjudicatari haurà d'explicar les causes per les que s'ha produït l'incompliment i fer propostes per corregir l'incompliment.

Objectius:

- Garantir un servei de qualitat.
- En cas d'incompliment, fer que la imatge del Club Super3 (SX3) es perjudiqui el menys possible.
- Registrar tots els canvis, incidències, tasques i qualsevol altre aspecte acordat prèviament.

12- FINALITAT DE LA CESSIÓ DE DADES

La naturalesa del contracte obliga a que la CCMA, SA cedeixi a l'adjudicatari un seguit de dades que són imprescindibles per la correcta execució del contracte.

Les parts prendran les mesures necessàries per la correcta protecció d'aquestes i les utilitzaran únicament per a la finalitat per la que estan destinades d'acord amb els serveis prestats en el contracte. En el plec administratiu s'amplia i es detalla tota aquesta informació.

13. TRASPÀS DEL MATERIAL AL NOU ADJUDICATARI

Un cop conegut el nou adjudicatari aquest es posarà ràpidament en contacte amb el licitador actual per tal que es faci un traspàs de tasques i material segur i àgil, que garanteixi en tot moment la continuïtat del servei.

L'adjudicatari es farà càrrec del trasllat del material a les seves instal·lacions.

14. PENALITZACIONS

1- Producció i ensobrament de carnets:

Els carnets s'han d'enviar sempre amb la producció del plàstic i la impressió del disseny correcte. La personalització no ha de contenir errors i ha de complir amb els estàndards de qualitat indicats en el present document. L'ensobrament ha de garantir que cada súper rebi el seu carnet.

Les errades en la producció i ensobrament dels carnets es penalitzaran a partir de la segona errada de la següent manera:

- Un 5% de la facturació mensual de la producció de carnets si es detecten fins a 2 errades en un mes natural.
- Un 10% de la facturació mensual de la producció de carnets si es detecten entre 3 i 4 errades en un mes natural.
- Un 15% de la facturació mensual de la producció de carnets si es detecten 5 o més errades o més en un mes natural.

2- Base de Dades:

La gestió i resolució de les incidències han d'estar actualitzades i al dia.

Mensualment es farà una valoració per part de la CCMA, SA de l'estat de les dades i el nivell de resolució d'incidències.

La falta de gestió i resolució d'incidències es penalitzarà de la següent manera:

- Un 5% de la facturació mensual de la gestió de la base de dades si es detecten fins a 15 incidències no resoltes.
- Un 10% de la facturació mensual de la gestió de la base de dades si es detecten de 16 a 29 incidències no resoltes.
- Un 15% de la facturació mensual de la gestió de la base de dades si es detecten 30 errades o més d'incidències no resoltes.

3- Terminis dels processos

Si el temps transcorregut entre que la família fa la petició i l'empresa adjudicatària entrega el carnet a correus supera el termini de lliurament presentat per l'empresa adjudicatària es podrà penalitzar de la següent manera:.

- Un 5% de la facturació mensual de la producció de carnets si el temps transcorregut es superior a dos dies.
- Un 10% de la facturació mensual de la producció de carnets si el temps transcorregut es superior a quatre dies.
- Un 15% de la facturació mensual de la producció de carnets si el temps transcorregut es superior a sis dies.

Sant Joan Despí, juny del 2025