

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT DELS SERVEIS DE GESTIÓ DE SOL·LICITUDS DE TARGETES T-16 I T-JOVE DE L'ATM DE GIRONA

Aprovat per Resolució: de 26 de gener de 2026

Número d'expedient: **2026_1_TJOVE_T16_O**

El present document té per objecte establir les prescripcions tècniques particulars que regiran la realització de la prestació dels serveis de recepció de sol·licituds, gestió, emissió, activació i tramesa de targetes de transport T-16 i T-JOVE de l'ATM de Girona.

El contingut d'aquestes prescripcions tècniques s'emmarca dins del sistema de gestió dels Centres d'Atenció al Client, el qual, mitjançant el suport tecnològic del programari CAC, permet la gestió operativa i administrativa de les targetes de transport propietat de l'ATM de Girona.

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

1. Context del contracte

1.1. Antecedents

El Consorci de Transport Públic de l'Àrea de Girona (a partir d'ara Consorci ATMG) va posar en funcionament durant l'any 2009, el servei de la integració tarifària al seu àmbit territorial que és el de les comarques gironines. Aquest servei s'identifica com el sistema tarifari integrat de l'Àrea de Girona. En un primer moment van disposar del servei de la integració tarifària la major part dels municipis de les comarques del Gironès, del Pla de l'Estany i de la Selva. Posteriorment s'han anat integrant municipis de la Garrotxa i durant l'any 2026 s'acabaran d'integrar al sistema tots els municipis de les comarques gironines.

El sistema tarifari integrat de l'Àrea de Girona es basa en l'ús de targetes de transport equipades amb tecnologia de xip sense contacte, que permeten als usuaris utilitzar, dins del seu àmbit territorial, títols de transport multiviatge vàlids per a diversos operadors de transport públic.

La gestió d'aquest sistema tarifari, sotmesa a requisits tecnològics en evolució constant per tal de donar resposta a les necessitats operatives i funcionals de cada moment, es duu a terme de manera centralitzada mitjançant una plataforma tecnològica única. Aquesta plataforma està formada per un programari de gestió de la integració tarifària (en endavant, SGIT) i per un programari únic de gestió dels Centres d'Atenció al Client (en endavant, CAC), allotjats en un entorn comú de maquinari informàtic i infraestructures de comunicacions, que conformen els serveis d'administració i gestió del sistema operatiu d'integració tarifària.

El programari CAC és la principal eina de què disposen els Centres d'Atenció al Client per a realitzar les següents funcions:

1. Gestió d'usuaris del transport. Personalització i expedició de targetes.

2. Gestió d'altres de nous usuaris a partir dels formularis web.
3. Venda, càrrega, recàrrega i/o ampliació de títols ordinaris.
4. Consulta de títols de les targetes.
5. Expedició de títols subvencionats.
6. Tractament de llistes negres.
7. Atenció a la resolució d'incidències.

Una part dels treballs objecte del present contracte, es contemplem en algunes de les funcionalitats d'aquest programari.

2. Objecte del contracte i necessitats a cobrir

El present Plec té per objecte establir les prescripcions tècniques particulars que regiran la prestació dels serveis de recepció de sol·licituds, gestió, emissió, activació i tramesa de targetes de transport T-16 i T-JOVE de l'ATM de Girona.

Amb la realització de l'objecte contractual referit, i d'acord amb els antecedents i descripcions efectuades en l'apartat anterior (Context) l'òrgan de contractació ha de cobrir les següents necessitats:

- Recepció, accedint al programari CAC, de les sol·licituds que es formulin via web.
- Comprovació, verificació i validació de la sol·licitud.
- Detecció d'errors, duplicitats o inconsistències i comunicació automatitzada a la persona sol·licitant.
- Impressió de les targetes T16 i T-JOVE, en els suports facilitats pel Consorci
- Activació de les targetes T-16.
- Preparació de les targetes T-JOVE per a la seva activació posterior per part del titular en un punt autoritzat.
- Ensobrat i tramesa per correu de cada targeta, juntament amb un escrit informatiu, al domicili de la persona sol·licitant.
- Seguiment dels lliuraments, gestió de les devolucions postals i comunicació de les incidències detectades.

Les necessitats establertes en aquest apartat, s'han d'interpretar i aplicar d'acord amb les especificacions tècniques (procediment i fluxos) detallades a continuació:

2.1. Procediment de recepció i gestió de les sol·licituds

- 2.1.1. Presentació de la sol·licitud. La persona sol·licitant inicia el procediment mitjançant la presentació de la sol·licitud pels canals habilitats (formulari web ATM Girona).
- 2.1.2. Recepció i validació. Des del programari CAC, gestionat per l'empresa contractista, es rep la sol·licitud i s'efectua la validació i comprovació de les dades aportades (formulari sol·licitud correctament omplert + documentació adjunta receptiva).
- 2.1.3. Gestió d'incidències. En cas de detectar-se incidències o errors, comunica les esmenes necessàries a la persona sol·licitant, rebutjant la sol·licitud i informant-la que haurà de tornar a iniciar el procediment presentant una nova sol·licitud.
- 2.1.4. Producció i activació. Un cop la sol·licitud és validada correctament, l'empresa contractista procedeix a la producció (impressió) i activació de la targeta (lector de targetes)
- 2.1.5. Preparació, tramesa i seguiment. L'empresa contractista realitza la personalització de la carta, l'ensobrat i la tramesa a la persona sol·licitant, així com el seguiment dels enviaments i la gestió amb l'ATM de Girona de les possibles devolucions.

2.2. Fluxos del servei

1. Accés a sol·licituds web

- Accés a l'aplicatiu de gestió de sol·licituds web (formulari)
- Estat inicial de les sol·licituds: Pendent

2. Comprovació de la documentació (veure punt documentació necessària per targeta)

Documentació T16 - DNI/NIE o TSI del sol·licitant i DNI/NIE o Passaport del/la representant del menor (mare/pare o tutor legal)

En cas que es presenti TSI o el domicili de residència del formulari no coincideixi amb l'indicat en el DNI, caldrà adjuntar certificat d'empadronament vigent.

Documentació TJOVE – DNI/NIE o Passaport de la persona sol·licitant.

En cas de TJOVE FN/FM caldrà aportar el títol de família vigent.

En cas de TJOVE d'un menor caldrà també DNI/NIE o Passaport del/la representant del menor (mare/pare o tutor legal).

2.1 Documentació correcta:

Acció: Validar

Comunicació automàtica informant la persona usuària que la documentació és correcta i que s'inicia el procés d'emissió i tramesa de la targeta a l'adreça indicada (procés automàtic)

Efectes de la validació:

- Bolcat automàtic de dades al programa de gestió (facilitat per l'ATMG)

2.2 Documentació incorrecta

Acció: Rebutjar

-Caldrà informar el motiu pel qual es rebutja. El programa oferirà diferents opcions "tipus".

Exemples de motiu:

- Documentació incorrecta
- Document identificatiu incomplet o erroni
- Cal aportar: (especificar document)

Comunicació automàtica a la persona sol·licitant:

La vostra petició ha estat rebutjada pel/s motiu/s indicat/s en el correu.

Per reiniciar el tràmit, cal presentar un nou formulari.

Finalitza el procés

3. Gestió de targetes (sol·licituds validades)

- Accés al programa de gestió de targetes CAC
- Cerca de la persona sol·licitant:
 - Per Document Identificatiu o Nom

4. Personalització de la targeta

1. Impressió externa
2. Gravació interna de les dades
3. Gravació del perfil
4. T16– activació i primera càrrega (tiquet)
5. T-JOVE – activació diferida
6. Impressió de la carta
7. Ensobrat
8. Tramesa

Estat de la targeta a enviar:

- Targeta T16 → per utilitzar
- Targeta T-JOVE → per activar i carregar

5. Supòsits de rebuig en aquesta fase

- Persona usuària amb targeta activa
→ Dirigir-se a telèfon 900.
- Persona usuària registrada amb document identificatiu diferent
→ Dirigir-se a telèfon 900.

6. Arxiu de les sol·licituds en format .pdf

A partir de l'arxiu que genera automàticament l'aplicatiu de gestió de sol·licituds. Una vegada emesa la targeta.

Altres aspectes a tenir en compte

- Les targetes (suports de plàstic) les facilitarà l'ATMG a l'empresa adjudicatària.
- Els sobres retornats arribaran a l'ATMG des d'on es duran a terme les accions necessàries per contactar amb la persona sol·licitant.

2.3. Notes d'ús

- Els fluxos són aplicables tant a les targetes T-16 com T-JOVE.
- Els processos tenen caràcter descriptiu i no limiten l'organització interna de l'empresa contractista.
- Qualsevol adaptació operativa haurà de respectar les obligacions essencials del contracte.
- La devolució s'haurà de destinar a les oficines centrals de l'ATM Girona, des d'on es posaran en contacte amb la persona sol·licitant i gestionaran la incidència.

3. Mitjans tècnics, personals i materials.

- 3.1. El programari necessari per a la gestió del servei serà facilitat pel Consorci ATMG. L'empresa adjudicatària no adquirirà cap dret sobre el programari ni sobre les dades tractades.
- 3.2. Les targetes físiques seran facilitades pel Consorci ATMG, mitjançant remeses periòdiques, que aniran acompanyades de la corresponent relació. L'empresa adjudicatària haurà de verificar la correspondència entre les targetes rebudes i la relació facilitada, custodiar les targetes amb les mesures de seguretat adequades i comunicar immediatament qualsevol discrepància detectada.
- 3.3. La impressió de les targetes anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària, que haurà de disposar dels mitjans tècnics (ordinador PC, impressora de targetes i lector de targetes). Les característiques d'aquests mitjans s'especifiquen a continuació:

Impressora de targetes

Evolis Primacy 2

Referència: 15PM20001E

Consumibles de la impressora. Tinta de color negra i qualsevol altre consumible necessari per al correcte funcionament de la impressora

Lector de targetes

Marca: Bit4id

Model: ACR125U

Ordinador personal (PC) amb maquinari i programari bàsic actualitzat, suficient i adequat per garantir el correcte funcionament del programari objecte del contracte i el desenvolupament normal de les tasques associades.

Atesa la necessitat de garantir la plena compatibilitat tècnica amb els sistemes, equipaments i processos de personalització i activació de targetes de transport implantats pel Consorci ATMG, i no essent possible descriure aquest nivell de compatibilitat de manera prou precisa mitjançant especificacions genèriques, es fa referència a determinats models i marques concrets com a solucions de referència, admetent-se en tot cas solucions equivalents que garanteixin, com a mínim, el mateix nivell de funcionalitat, rendiment i interoperabilitat.

- 3.4. L'empresa adjudicatària haurà de subministrar, imprimir els sobres i les cartes i adjuntar-hi la targeta emesa d'acord amb les especificacions detallades a continuació:

Sobres. S'imprimiran directament sobre el mateix suport, que disposarà de finestra i tancament autoadhesiu, i incorporaran la informació següent: denominació i logotip institucional, impresa a color, d'acord amb les indicacions del Consorci ATMG. Adreça postal del Consorci ATMG com a remitent. Altres dades que l'òrgan contractant consideri necessàries. El Consorci ATMG facilitarà a l'empresa adjudicatària, un cop formalitzat el contracte, la imatge institucional vigent i les indicacions relatives al format, contingut i disposició dels elements a imprimir.

Cartes. El Consorci ATMG facilitarà a l'empresa adjudicatària el model de carta en format electrònic per a la seva impressió. Cada carta constarà d'un únic full, amb la targeta corresponent adherida al mateix. La impressió es realitzarà en paper blanc, format A4.

Preparació dels enviaments. Fixació de la targeta, prèviament impresa, al model de carta indicat per l'òrgan contractant. La targeta haurà de quedar adherida de manera suficientment segura per evitar el seu desprendiment durant el procés de distribució, sense que el sistema o producte utilitzat pugui deteriorar ni afectar el disseny de la targeta.

- 3.5. Mitjans personals i capacitat de producció. L'empresa adjudicatària haurà de destinar els mitjans personals suficients per portar a terme les necessitats objecte del contracte en el termini acordat d'acord amb allò indicat en l'apartat G3 del quadre de característiques (adscripció o dedicació de mitjans personals o materials a l'execució del contracte).

4. Dimensionament del servei

El servei objecte del contracte preveu una necessitat màxima estimada de fins a 30.000 targetes personalitzades anuals per a tot l'àmbit territorial en què es prestarà el servei d'integració tarifària de l'Àrea de Girona. Aquesta estimació s'ha efectuat amb caràcter

anual. El detall i la justificació d'aquest càlcul consten al quadre de característiques, apartat B2 (valor estimat del contracte i mètode aplicat per al seu càlcul).

El termini màxim entre la data de sol·licitud de la persona interessada i la data de recepció, de la targeta personalitzada en el domicili, ha de ser , com a màxim, de 30 dies naturals. Aquest termini, d'acord amb allò previst als criteris d'adjudicació del contracte (temps de resolució inferiors) podrà reduir-se fins a un 50%.

5. Seguiment i control de l'execució del contracte

5.1. Responsables del servei per part del Consorci ATMG i per part del contractista

Per part de l'ATMG es designarà una persona responsable del contracte que tindrà conferides les tasques que s'identifiquen al plec de clàusules administratives, fonamentalment la de realitzar la inspecció del servei i la de dictar instruccions a l'empresa contractista envers la forma de prestar el servei. Aquesta persona podrà delegar en altres persones de l'ATMG les tasques d'inspecció i seguiment del servei.

Per part del contractista es designarà una persona com a responsable del servei, que serà qui mantindrà la interlocució amb el responsable del contracte de l'ATMG o amb la persona designada per efectuar aquestes tasques. Aquesta persona, designada pel contractista, serà responsable de la supervisió de l'execució del servei, la coordinació de les incidències i el compliment dels terminis i requisits establerts en el Plec de Prescripcions Tècniques.

Amb la periodicitat que s'estableixi de mutu acord, i com a mínim 1 vegada cada mes, el responsable interlocutor del contracte l'ATMG i el del contractista, realitzaran una reunió per tal de fer un seguiment de la prestació del servei i analitzaran les incidències que els hi hagin reportat els treballadors al contractista, establiran les mesures correctores necessàries per minimitzar les incidències que hagin pogut sorgir en el dia a dia i avaluaran la prestació del servei objecte del contracte.

Del contingut d'aquestes reunions i, dels acords que s'hi prenguin, se'n deixarà constància en un document que signaran ambdues parts i servirà com a certificació dels treballs efectuats als efectes de l'expedient de contractació i com a justificació prèvia al pagament acordat en el contracte.

Es determinen els següents indicadors per avaluar l'execució d'aquest contracte:

Indicador	Descripció	Unitat de mesura	Font d'informació
Sol·licituds de tràmits personalitzats ateses i resoltes	Nombre total de sol·licituds de tràmits personalitzats que han estat correctament ateses i resoltes durant el període d'avaluació	Nombre de sol·licituds	Registres de l'ATM de Girona
Càrrega de treball del personal	Mitjana del temps requerit pel personal per a la prestació del servei associat als tràmits personalitzats	Temps mitjà (minuts/hores)	Sistemes de gestió interna
Incidències enregistrades	Nombre total d'incidències detectades en la prestació del servei	Nombre d'incidències	Registre d'incidències
Temps mitjà de resolució d'incidències	Temps mitjà emprat per resoldre les incidències enregistrades	Temps mitjà (hores/dies)	Registre d'incidències
Valoració de l'atenció ciutadana	Avaluació de l'atenció rebuda per la ciutadania a partir de consultes, queixes i suggeriments presentats a l'ATM de Girona pels diferents canals d'accés	Valoració qualitativa o quantitativa	Registre de consultes, queixes i suggeriments

Targetes retornades	Nombre de targetes retornades a l'ATM de Girona i anàlisi dels motius de devolució	Nombre de targetes i tipologia de motius	Registre de targetes retornades
---------------------	--	--	---------------------------------

El Consorci ATMG podrà encarregar la realització d'enquestes i/o altres mitjans per consultar a les persones usuàries en relació a la prestació del servei. El cost d'aquestes enquestes anirà a càrrec de l'ATMG.

6. Durada del contracte

El contracte s'estén des del 2 març de 2026 o, si la formalització és posterior, des de la data de formalització, i tindrà una vigència de 12 mesos a comptar des d'aquesta

Dins dels 5 dies següents a la data d'inici de la prestació de l'objecte del contracte, l'empresa contractista haurà de lliurar al responsable del contracte el programa de treball per a la seva acceptació. La direcció del contracte resoldrà sobre el programa de treball dins d'un termini de 5 dies comptats a partir de la data de lliurament, entenent-se que la resolució podrà introduir modificacions, sempre que no contravinguin les condicions del contracte.

A banda dels aspectes relacionats amb els requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i/o rendiment o exigències funcionals de la prestació, l'adjudicatari es responsabilitzarà de tasques de gestió, millores, ajustos i aspectes de manteniment que puguin sorgir, fins a la data fi d'execució del contracte.

Durant l'execució del contracte, l'adjudicatari haurà de facilitar a la direcció del contracte per part d'ATM qualsevol informació sol·licitada amb un termini màxim de lliurament de 5 dies hàbils.

7. Proposta tècnica a aportar per les empreses licitadores

A fi d'acreditar el compliment dels requeriments exigits per cobrir les necessitats i els processos detallats a l'apartat 2 d'aquest plec, l'empresa licitadora haurà d'aportar una proposta tècnica de prestació del servei que haurà d'incloure:

- Descripció de l'organització del servei i de la metodologia de treball.
- Identificació i assignació de responsabilitats en cada part del procediment.
- Mitjans personals que s'adscriuran a la prestació indicant perfil professional, dedicació, funcions i ubicació.
- Mitjans materials que s'adscriuran a la prestació indicant ubicació i mitjans tècnics associats.
- Processos i mecanismes de control establerts per a la comprovació de la informació facilitada pels sol·licitants, així com per a la verificació i validació de les sol·licituds rebudes.
- Procediments i eines destinats a la detecció d'errors, duplicitats o incoherències en les sol·licituds, i al seguiment i gestió de les comunicacions amb els sol·licitants.

Aquest document, es desenvoluparà amb un màxim de 10 fulls DIN A-4 paginats per una cara, inclosos els annexos, utilitzant la lletra tipus Arial, mida 11, o equivalent. El contingut haurà de ser clar, coherent i suficientment detallat per permetre a l'òrgan de contractació avaluar adequadament la idoneïtat de la proposta tècnica.

Les especificacions tècniques proposades per l'empresa licitadora en la seva oferta esdevindran condicions de compliment obligat al llarg de l'execució del contracte si aquesta esdevé l'adjudicatària.

En cap apartat de la memòria tècnica es podrà fer referència a la vinculació entre els mitjans personals que s'adscriuen al contracte i el termini d'entrega de la targeta T-16 o T-JOVE en el domicili de la persona sol·licitant.

Tindran la consideració de condicions d'execució de caràcter essencial, les següents:

- Adscripció mínima de personal i materials compromesos a l'execució del contracte, en els termes que s'estableixen en aquest plec i en l'apartat 2 del PCA, i d'acord amb l'oferta presentada per l'empresa adjudicatària.
- Compliment dels terminis de prestació del servei. Terminis d'entrega de les targetes al domicili de la persona sol·licitant, en els termes que s'estableixin en l'apartat 3 aquest plec i d'acord amb l'oferta presentada per l'empresa adjudicatària.

6. Confidencialitat i protecció de dades

El contractista queda expressament obligat a complir amb la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, mantenint absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb finalitat diferent a la que figura en el present plec, ni cedir a terceres persones. Les dades en qüestió hauran d'ésser eliminades una vegada s'extingeixi la relació contractual a la que es refereix el present plec.

7. Transició del servei

L'adjudicatari, un mes abans de finalitzar el contracte (si no s'ha fet durant la seva execució), facilitarà als serveis tècnics de l'explotació tota la informació referent al servei que sigui necessària perquè, en el cas que es faci l'adjudicació a un contractista diferent, aquest pugui continuar la prestació del servei.

Com a documentació mínima, haurà d'entregar el detall històric de serveis realitzats, les xifres de tipus d'actuacions realitzades, i qualsevol altra documentació generada en el transcurs del servei que sigui rellevant per analitzar el valor estimat del contracte i les prescripcions tècniques.

Un cop finalitzat el contracte objecte del present plec, s'estableix un període de transició d'un mes, durant el qual el contractista estarà a disposició dels serveis tècnics de l'explotació corresponent i del nou adjudicatari o prestador del servei per resoldre els dubtes que puguin sorgir en el traspàs del servei.