

DESCRIPCIÓ I ABAST DELS TREBALLS PER A REALITZACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE SOL·LICITUDS DE TARGETES T-16 I T-JOVE DE L'ATM DE GIRONA

Informació del contracte

- Òrgan de contractació: Gerència del Consorci, d'acord amb l'Acord del Consell d'Administració de 19 de desembre de 2022
- Unitat promotora: Consorci del Transport Públic de l'Àrea de Girona (d'ara endavant ATMG)
- Tipus de contracte: Contracte menor de serveis
- Procediment: Contracte menor amb adjudicació directa
- Empresa proposada: RICOH ESPAÑA, S.L.U.
- Número d'expedient: 2026_3_TJOVE i T16_M

1. Objecte

El present contracte té per objecte la prestació del servei de recepció de sol·licituds, gestió, emissió, activació i tramesa de les targetes de transport T-16 i T-JOVE, incloent totes les actuacions necessàries des de la recepció de les sol·licituds mitjançant formulari web fins al lliurament de la targeta al domicili indicat per la persona sol·licitant, així com la gestió de les incidències associades al procés.

2. Descripció dels treballs. Abast dels serveis a prestar.

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:

Procediment de recepció i gestió de les sol·licituds

- 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).
- 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).
- 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.

- Producció i activació. Un cop la sol·licitud és validada correctament, l'empresa contractista procedeix a la producció (impressora) i activació de la targeta (lector de targetes)
- 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.
- 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.

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.

Fluxos del servei

1. Accés a sol·licituds web

- Accés a l'aplicatiu de gestió de sol·licituds web (facilitat pel Consorci ATMG)
- 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.

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.

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

3. Mitjans tècnics, personals i materials.

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.

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.

La **impressió de les targetes** anirà a càrrec de l'empresa **RICOH ESPAÑA, SLU**, , 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.

L'empresa **RICOH ESPAÑA, SLU** 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 despreniment durant el procés de distribució, sense que el sistema o producte utilitzat pugui deteriorar ni afectar el disseny de la targeta.

Mitjans personals i capacitat de producció. L'empresa **RICOH ESPAÑA, SLU** haurà de destinar el **mitjans personals** suficients per portar a terme les necessitats detallades en l'apartat 2. (Descripció dels treballs i abast dels serveis a prestar).

4. Condicions econòmiques del contracte:

- **Pressupost base de licitació (sense IVA):** 14.999,00 €
- **Pressupost base de licitació (amb IVA, 21 %):** 18.148,79 €
- **Preu unitari màxim per targeta:** 5,50 € (IVA exclòs)
- **Nombre màxim de targetes:** 2.727 unitats

El nombre màxim de targetes queda expressament condicionat al límit màxim de despesa autoritzat, sense que en cap cas es pugui superar l'import del pressupost base de licitació establert per al contracte menor.

5. Calendari, termini i data d'execució dels treballs

L'execució del contracte començarà des del moment en què el formulari web estigui operatiu i els ciutadans puguin sol·licitar les targetes, i s'estendrà fins a assolir el límit màxim de despesa establert per al contracte menor, o bé fins a la formalització del contracte obert número 2026_1_TJOVE i T16_O en tramitació, moment a partir del qual el nou adjudicatari podrà prestar el servei amb plenes garanties, prevalguin la primera de les dues circumstàncies que es produeixi.

S'ha previst com a possible data d'inici dels treballs el dia 16 de febrer de 2026, però aquesta estarà condicionada a l'operativitat dels formulari web abans esmentat.