

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DEL CONTRACTE DE SERVEI DE VENDA I RECÀRREGA DE TÍTOLS DE TRANSPORT INTEGRATS

1. Objecte del contracte

El present Plec de Prescripcions Tècniques té per objecte establir les condicions tècniques que han de regir la prestació del servei de venda, recàrrega i activació dels títols de transport integrats propietat del Consorci ATM de l'àrea de Girona (Consorci ATMG), en els vehicles i punts de venda associats de cada operador.

2. Àmbit de la prestació del servei

El servei es prestarà en els vehicles adscrits a la línia objecte del contracte i, si escau, en els punts de venda autoritzats vinculats a l'empresa contractista (taquilles), dins el marc del Sistema Tarifari Integrat de l'Àrea de Girona.

L'empresa contractista actuarà en tot moment d'acord amb les directrius tècniques i operatives establertes per l'ATM de Girona, que és l'ens responsable de la coordinació del sistema tarifari integrat.

3. Prestació del servei de venda i recàrrega

L'empresa contractista haurà de garantir que la venda i recàrrega dels títols integrats es realitza d'acord amb les condicions tarifàries vigents i amb les instruccions que estableixi l'ATM de Girona en relació amb el funcionament del sistema.

La venda, recàrrega i activació dels títols s'haurà de realitzar directament a la persona usuària final, quedant prohibida qualsevol pràctica de revenda, intermediació o manipulació indeguda dels títols o dels seus suports físics.

L'empresa contractista haurà d'assegurar que totes les operacions queden degudament registrades en els sistemes corresponents i que la informació generada es transmet de manera fiable i segura al sistema central del Sistema Tarifari Integrat, d'acord amb els protocols tècnics establerts.

Així mateix, la contractista actuarà per compte del Consorci ATMG de Girona, garantint el compliment de les condicions d'ús i comercialització establertes en el Sistema Tarifari Integrat.

El Consorci ATMG es reserva la facultat de limitar, suspendre o modificar la prestació del servei de venda i recàrrega en determinats punts o canals, en cas d'incompliment de les obligacions establertes en aquest plec o per raons tècniques, operatives o d'interès públic, sense que això generi dret a indemnització.

4. Sistemes tècnics i operatius

Per a la correcta prestació del servei, l'empresa contractista haurà de disposar dels sistemes tècnics necessaris per garantir el funcionament dels processos de venda i recàrrega dels títols integrats.

El programari necessari per realitzar la prestació objecte del contracte el subministrarà el Consorci ATMG.

El maquinari utilitzat haurà d'estar homologat i correctament integrat en el Sistema Tarifari Integrat de l'Àrea de Girona, i hauran de permetre la realització de les operacions de venda i recàrrega, el registre de les operacions efectuades i la transmissió segura de la informació al sistema central. Aquests equips els podrà subministrar el Consorci ATMG quan sigui necessari

L'empresa contractista haurà de mantenir aquests sistemes en correcte estat de funcionament durant tota la vigència del contracte i adaptar-los, si escau, a les actualitzacions tecnològiques o operatives que estableixi el Consorci ATMG de Girona.

5. Distribució i custòdia dels suports físics

Els suports físics dels títols de transport integrats seran facilitats per l'ATM de Girona, que en mantindrà la titularitat fins al moment en què es posin a disposició de la persona usuària final.

Aquests suports es lliuraran a l'empresa contractista en règim de dipòsit, que n'assumirà la custòdia i haurà d'adoptar les mesures necessàries per garantir-ne la correcta conservació, seguretat i gestió.

En cas que es detectin incidències en la recepció dels suports o durant la seva gestió, l'empresa contractista haurà de comunicar-ho immediatament a l'ATM de Girona i actuar d'acord amb les instruccions que aquest estableixi.

Així mateix, l'ATM podrà efectuar en qualsevol moment les comprovacions i controls que consideri oportuns en relació amb les existències, la gestió i l'operativa dels suports físics distribuïts en el marc del contracte.

En cas que s'introdueixin modificacions en el format, les característiques o les condicions d'ús dels suports, l'empresa contractista haurà d'adaptar-se a aquestes modificacions i col·laborar en els processos de substitució o bescanvi que es determinin.

A la finalització del contracte, per qualsevol causa, l'empresa contractista haurà de retornar al Consorci ATMG tots els suports físics dels títols de transport integrats (TSCAT) que es trobin en estoc o en dipòsit, en les condicions que aquest determini.

Aquesta devolució s'haurà d'efectuar dins el termini que s'estableixi a l'efecte i amb les garanties necessàries per assegurar la correcta conciliació i liquidació de les operacions efectuades.

6. Informació i imatge del sistema tarifari integrat

La informació relativa al Sistema Tarifari Integrat haurà d'ajustar-se als criteris d'imatge corporativa i a les directrius comunicatives establertes per l'ATM de Girona.

Qualsevol material informatiu o publicitari elaborat per l'empresa contractista en relació amb els títols integrats haurà de ser validat prèviament per l'ATM.

Les taquilles hauran d'estar degudament identificades amb els elements d'imatge del Sistema Tarifari Integrat i hauran de proporcionar a les persones usuàries la informació necessària sobre els títols disponibles i les seves condicions d'ús.

7. Personal adscrit al servei

L'empresa contractista haurà de garantir que el personal adscrit al servei disposa de la formació adequada en relació amb el funcionament del Sistema Tarifari Integrat, els títols de transport vigents i les condicions d'ús aplicables.

Aquest personal haurà d'aplicar correctament els protocols tècnics i operatius establerts per l'ATM de Girona i actuar d'acord amb les regles de bon ús dels títols i targetes de transport integrats.

8. Seguiment i control del servei

L'ATM de Girona designarà una persona responsable del contracte encarregada de supervisar la correcta execució del servei i de verificar el compliment de les obligacions establertes en aquest plec.

Amb la finalitat de garantir el correcte funcionament del servei, es podran convocar reunions de coordinació i seguiment amb representants de l'empresa contractista amb la periodicitat que es consideri necessària i, com a mínim, una vegada a l'any.

L'empresa contractista haurà de facilitar tota la informació necessària per al seguiment del servei i permetre les actuacions de verificació i control que l'ATM consideri oportunes.

L'empresa contractista col·laborarà amb el Consorci ATMG en la implantació de mesures de millora contínua del servei, especialment pel que fa a la qualitat de l'atenció a les persones usuàries, la fiabilitat dels sistemes de venda i recàrrega, la traçabilitat de les operacions efectuades i la detecció i comunicació d'incidències.

9. Adaptació a modificacions del sistema

Durant la vigència del contracte, l'empresa contractista haurà d'adaptar la prestació del servei a les modificacions normatives, tècniques o operatives que puguin afectar el Sistema Tarifari Integrat de l'Àrea de Girona.

Aquestes modificacions poden incloure, entre d'altres, la introducció de nous títols de transport, modificacions en les tarifes o en les condicions d'ús dels títols, així com actualitzacions tecnològiques dels sistemes de venda i recàrrega.

10. Protecció de dades

En el supòsit que l'execució del contracte impliqui el tractament de dades personals per compte de l'ATM de Girona, l'empresa contractista actuarà com a encarregada del tractament i haurà de complir les obligacions establertes en la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

Aquest tractament es regirà pel corresponent annex d'encàrrec de tractament incorporat al Plec de Clàusules Administratives Particulars.