

## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI D'IMPRESSIÓ DE CARTRONS DEL JOC DEL BINGO.

**EXPEDIENT: V0952-OPER-L-26-006**

**GEEC: LCAT-2026-46**

### Índex

1.	Objecte del contracte.....	2
2.	Abast.....	2
3.	Descripció de les prestacions del servei.....	2
3.1.	Edició i impressió dels cartrons .....	2
3.2.	Logística d'emmagatzematge i distribució .....	3
4.	Característiques i especificacions tècniques dels cartrons .....	3
4.1.	Models, disseny i format.....	3
4.2.	Característiques del material .....	4
4.3.	Especificacions d'impressió .....	5
5.	Mesures i elements de seguretat.....	5
5.1.	Identificació única i traçabilitat.....	5
5.2.	Elements de seguretat en la impressió .....	6
6.	Procés de fabricació, manipulació i empaquetatge.....	6
6.1.	Control de qualitat en la producció.....	6
6.2.	Empaquetatge, retractilat i etiquetatge.....	7
7.	Condicions d'emmagatzematge i transport. ....	7
7.1.	Requisits dels magatzems .....	8
7.2.	Logística de lliurament.....	8
8.	Requisits del sistema d'informació i programari .....	8
8.1.	Programari de generació de combinacions (combinatòria).....	9
8.2.	Sistema de gestió i generació d'informes.....	9
9.	Condicions d'execució i organització del servei.....	9
9.1.	Personal i estructura organitzativa.....	9
9.2.	Reunions de seguiment.....	10
10.	Garantia del servei i estoc de seguretat.....	10
11.	Pla de transició i devolució del servei.....	10

## 1. Objecte del contracte

L'objecte de la contractació és definir les condicions i requisits que han de complir els serveis de fabricació de cartrons de bingo destinats a les sales de joc autoritzades en el territori de Catalunya i lliurament d'aquests en el lloc i en el termini que determini Loteries de Catalunya SAU (LCAT).

D'acord amb el Vocabulari Comú de Contractes Públics (CPV) de la Unió Europea, els codis que identifiquen l'objecte d'aquest contracte són els següents:

Codi CPV: **22450000-9: Impresos de seguretat**

## 2. Abast

L'abast de les prestacions incloses en aquest contracte comprenen les tasques següents:

- L'**edició i generació informàtica** de les combinacions numèriques úniques i aleatòries per a cada sèrie de cartrons.
- La **impressió i manipulació** dels cartrons, d'acord amb les especificacions tècniques de disseny, material i seguretat que es detallen en aquest plec.
- L'**emmagatzematge i la custòdia** dels cartrons en instal·lacions segures que garanteixin la seva integritat fins al moment del lliurament a on indiqui LCAT.

L'adjudicatari serà responsable de la correcta execució de totes aquestes tasques, assegurant una coordinació eficient i el compliment estricte de la normativa vigent en tot moment pel joc del bingo, actuant com a interlocutor únic davant LCAT i haurà de disposar dels recursos materials, humans i tècnics necessaris i adequats per garantir la prestació del servei amb els màxims nivells de qualitat i seguretat.

## 3. Descripció de les prestacions del servei

Els serveis objecte de la contractació són:

### 3.1. Edició i impressió dels cartrons

Correspon al procés necessari per transformar les especificacions de disseny i les combinacions numèriques en un producte físic acabat, preparat per a la seva distribució.

El procés es divideix en les següents etapes clau:

- Una primera etapa en que l'adjudicatari serà responsable de la **generació de les combinacions numèriques** mitjançant el programari específic descrit en aquest plec. Aquest programari haurà de garantir que cada cartró sigui únic dins de la seva sèrie i valor facial, i que la distribució dels números compleixi els requisits de la normativa vigent.
- Una segona etapa en que es procedirà a l'etapa d'**edició i maquetació**. En aquesta fase, s'integraran les combinacions numèriques amb els dissenys gràfics prèviament aprovats per LCAT per a cada tipus de cartró i valor facial. La maquetació haurà d'incloure tots els elements definits en aquests plec, com ara el valor facial, el número de sèrie, el codi de barres, la numeració del cartró i altres

textos legals o identificatius. Abans de la producció massiva, l'adjudicatari haurà de presentar proves d'impressió (proves de color i maquetació) per a l'aprovació definitiva per part de LCAT.

- Una tercera etapa en que es durà a terme la **impressió i fabricació** dels cartrons. Aquest procés s'haurà de realitzar seguint estrictament les especificacions tècniques relatives al material (tipus de paper, gramatge), les tintes i la tècnica d'impressió (p. ex., òfset) definides en aquest plec.

Durant la impressió, s'incorporaran tots els elements de seguretat requerits en aquest plec, com ara tintes invisibles reactives a la llum ultraviolada (UV) o microtextos, per tal de prevenir falsificacions i garantir l'autenticitat del producte. El procés culminarà amb les operacions d'acabat, com el tall, l'encunyat i altres tractaments necessaris per deixar els cartrons en el seu format final.

- Una quarta etapa en la que es procedirà al **control de la qualitat, l'empaquetatge i retractilat** d'acord amb les especificacions definides en aquest plec.

### 3.2. Logística d'emmagatzematge i distribució

L'adjudicatari serà responsable de la custòdia, gestió d'estocs (emmagatzematge) i lliurament dels cartrons de bingo als magatzems de LCAT. Aquesta prestació s'ha de dur a terme sota condicions de seguretat per evitar pèrdues, sostraccions o manipulacions indegudes.

L'**emmagatzematge** dels cartrons impresos s'haurà de realitzar en instal·lacions segures, que compleixin els requisits especificats en aquest plec. L'adjudicatari haurà de mantenir un sistema d'inventari permanent i actualitzat que permeti conèixer l'estoc disponible en tot moment. Aquest sistema haurà de ser capaç de gestionar l'estoc de seguretat mínim definit per LCAT, per tal de prevenir qualsevol trencament d'estoc i garantir la continuïtat del servei.

La **distribució** dels cartrons al magatzem de LCAT es realitzarà a partir de les peticions que aquesta efectuï. Cada expedició haurà d'anar acompanyada d'un fitxer que detallarà el contingut de l'enviament ( sèries, quantitats, número intern de cada cartró, etc.).

## 4. Característiques i especificacions tècniques dels cartrons

Aquest apartat defineix les característiques que hauran de complir els cartrons de bingo. L'adjudicatària garantirà que la totalitat de la producció s'ajusti rigorosament a les especificacions de disseny, materials i impressió que es detallen a continuació, assegurant la uniformitat, qualitat, seguretat i funcionalitat del producte final.

LCAT es reserva el dret de rebutjar qualsevol lot que no compleixi íntegrament amb els requisits que s'estableixen.

### 4.1. Models, disseny i format

El disseny i format dels cartrons de bingo hauran de seguir un model estandarditzat per garantir la seva correcta utilització a les sales de joc i facilitar-ne la identificació i validació.

Els cartrons s'han de presentar en tires de sis unitats, sent cada tira una sèrie completa que conté tots els números de l'1 al 90 sense repetir-ne cap.

Les mides de cada cartró seran: 4" x 2,333" (10,16cm x 5.93cm) Fabricats en tira de cartrons de cartrons de 4" x 14" (10,16cm x 35,56cm) amb microtaladre per obtenir 6 unitats

Cada cartró individual estarà format per una graella de 9 columnes i 3 files. Dins d'aquesta estructura, s'hi distribuïran un total de 15 números i 12 espais sense número. La distribució dels números ha de seguir la lògica tradicional del joc del bingo:

- Columna 1: contindrà números de l'1 al 9.
- Columna 2: contindrà números del 10 al 19.
- Columna 3: contindrà números del 20 al 29.
- Columna 4: contindrà números del 30 al 39.
- Columna 5: contindrà números del 40 al 49.
- Columna 6: contindrà números del 50 al 59.
- Columna 7: contindrà números del 60 al 69.
- Columna 8: contindrà números del 70 al 79.
- Columna 9: contindrà números del 80 al 90.

A cada fila hi haurà exactament cinc números i quatre espais sense número, distribuïts de manera que es garanteixi la màxima claredat visual. La tipografia utilitzada per als números ha de ser clara, de pal sec (per exemple, Helvètica o Arial), amb una mida suficient per ser llegida sense dificultat a una distància prudencial i sota les condicions d'il·luminació habituals de les sales de bingo.

A l'espai en blanc s'imprimirà una icona que determinarà LCAT.

En l'**anvers** de cada cartró haurà de figurar, de manera clara i llegible, la informació següent:

- El preu de venda al públic (PVP) o valor facial del cartró.
- El número de sèrie i el número de cartró, que permeten la seva identificació única.
- El codi de barres associat, que ha de complir amb les especificacions de l'apartat 5.

En el **revers** del cartró s'hi imprimirà la informació legal i d'identificació necessària que indiqui LCAT i entre elles:

- El logotip o nom de la Generalitat de Catalunya, si així es requereix.
- Els textos reglamentaris sobre joc responsable i la prohibició de joc a menors d'edat.
- Un breu extracte de les normes bàsiques del joc, si LCAT ho considera pertinent.

#### 4.2. Característiques del material

La qualitat del material és fonamental per garantir la durabilitat dels cartrons durant el seu ús i la seva correcta manipulació. Tots els cartrons s'han de fabricar amb una cartolina offset blanca d'alta qualitat, que no presenti impureses ni variacions de color.

El gramatge del paper serà un dels factors crítics i haurà de ser com a mínim de 140g/m<sup>2</sup>.

La superfície del paper haurà de tenir un acabat mat i no estucat, per evitar reflexos que puguin dificultar la visió dels números i per garantir una correcta absorció de la tinta dels marcadors. La textura ha de ser llisa i uniforme, lliure de porus o imperfeccions que puguin afectar la qualitat de la impressió o l'experiència dels usuaris.

En compliment dels compromisos de sostenibilitat i responsabilitat mediambiental, l'adjudicatari haurà de garantir que el paper utilitzat disposa de certificacions ecològiques reconegudes. Concretament, el material haurà de comptar amb el segell FSC (Forest Stewardship Council) o PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification), o equivalents, que assegurin que la fibra de paper prové de boscos gestionats de manera

sostenible. Així mateix, el fabricant haurà d'acreditar que el seu procés de producció compleix amb la normativa mediambiental vigent, preferiblement mitjançant la certificació ISO 14001 de gestió ambiental.

#### 4.3. Especificacions d'impressió

La impressió dels cartrons haurà de ser de la màxima qualitat per assegurar la llegibilitat, la seguretat i la diferenciació dels diferents models. La tècnica d'impressió exigida en anvers i revers és de qualitat del òffset, amb una resolució mínim de 1.200 punts per polzada (ppi)

Haurà de complir amb les següents especificacions:

- El color de l'anvers del cartró serà amb números en negre /Franja verda 7489 U Pantone
- El logotip a imprimir per indicació de LCAT en la graella on no hi hagi números serà amb una trama del 35%
- El color del revers serà 7528 U /7528 U 25%
- El color de fons serà blanc

Per diferenciar els cartrons segons el seu valor facial, es podran utilitzar diferents colors de fons o elements distintius, d'acord amb el que especifiqui LCAT. A títol d'exemple, es podria establir el següent codi de colors:

- Cartró de 1 €: Fons blanc, impressió de textos i números en negre.
- Cartró de 2 €: Fons de color groc pàl·lid (p. ex., Pantone 106 C), impressió en negre.
- Cartró de 3 €: Fons de color blau cel (p. ex., Pantone 290 C), impressió en negre.
- Cartró de 6 €: Fons de color verd clar (p. ex., Pantone 365 C), impressió en negre.

Els colors seleccionats hauran de mantenir sempre un alt contrast amb el text imprès per garantir-ne la llegibilitat sota qualsevol condició lumínica. Abans de l'inici de la producció massiva, l'adjudicatari haurà de presentar proves de color i maquetes finals a LCAT per a la seva validació i aprovació explícita. No s'iniciarà cap procés d'impressió definitiva sense aquesta aprovació per escrit.

### 5. Mesures i elements de seguretat

Aquesta secció estableix el conjunt de mesures tècniques obligatòries que l'empresa adjudicatària haurà d'implementar per prevenir el frau i evitar la falsificació. Aquestes mesures són essencials per assegurar la transparència del servei i la confiança dels usuaris.

#### 5.1. Identificació única i traçabilitat

Cada cartró de bingo fabricat en el marc d'aquest contracte ha de ser únic i inequívocament identificable. Per aconseguir-ho, l'adjudicatari haurà d'implementar un sistema robust que inclogui els elements següents:

- **Numeració de sèrie i partida:** cada cartró haurà de portar imprès un número de sèrie únic i irrepètible a nivell global per a tota la durada del contracte. Aquesta numeració haurà d'estar vinculada a una identificació de la sèrie o lot de fabricació. L'estructura del codi alfanumèric serà definida per LCAT per tal de facilitar la seva gestió interna i control. Aquesta numeració ha de ser clara, llegible i estar situada en un lloc visible del cartró que no interfereixi amb els números de joc.

- **Codi de barres:** tots els cartrons hauran d'incloure un codi de barres, preferiblement de tipus Code 128 o un codi QR, que codifiqui, com a mínim, el número de sèrie del cartró i la identificació de la sèrie. El codi de barres haurà de garantir una taxa de lectura superior al 99,9% amb els escàners estàndard del mercat i estar imprès amb una qualitat que n'asseguri la durabilitat i llegibilitat durant tot el cicle de vida útil del cartró. Aquest element és clau per a l'automatització dels processos de control d'estoc, distribució i validació.
- **Sistema de traçabilitat:** l'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema informàtic que registri i permeti consultar el cicle de vida complet de cada sèrie i, si és possible, de cada cartró. Aquest sistema ha de registrar les dates de fabricació, empaquetatge, emmagatzematge i les dates de lliurament a LCAT.

## 5.2. Elements de seguretat en la impressió

Per impedir la falsificació, la còpia no autoritzada o la manipulació dels cartrons, s'exigeix la incorporació d'un conjunt de mesures de seguretat directament en el procés d'impressió. Aquestes mesures han de ser discretes però efectives, i la seva combinació ha de dificultar-ne extremadament la rèplica.

- a) **Tintes de seguretat:** s'haurà d'utilitzar, com a mínim, una tinta de seguretat. S'exigeix la impressió d'un element gràfic (logotip, segell o anagrama) amb **tinta invisible reactiva a la llum ultraviolada (UV)**. Aquest element, invisible a simple vista, haurà d'aparèixer amb una fluorescència específica (color i intensitat a definir) en ser exposat a una font de llum UV. El disseny i la ubicació d'aquest element seran proporcionats o validats per LCAT.
- b) **Microtext:** s'haurà d'incorporar microtext en, com a mínim, una de les línies o elements gràfics del disseny del cartró. Aquest text serà de mida tan reduïda que no serà llegible a simple vista, sinó que requerirà l'ús d'una lupa o un dispositiu d'augment. El contingut del microtext (per exemple, el nom de la Generalitat de Catalunya o un codi específic) serà determinat per LCAT i servirà com a element de verificació experta.

L'adjudicatari haurà de presentar, abans de l'inici de la producció massiva, mostres físiques dels cartrons que incorporin tots els elements de seguretat esmentats per a la seva validació i aprovació per part del responsable tècnic del contracte. L'absència o la deficiència en qualsevol d'aquestes mesures serà motiu de rebuig del lot de producció.

## 6. Procés de fabricació, manipulació i empaquetatge

L'adjudicatari haurà de garantir que tot el procés de fabricació, manipulació i empaquetatge dels cartrons de bingo es duu a terme sota estrictes controls de qualitat i seguretat, amb l'objectiu d'assegurar la integritat, unicitat i confidencialitat del material. Tot el procés haurà d'estar documentat i ser auditable per part de LCAT. L'adjudicatari serà responsable de la custòdia i la no-divulgació de les combinacions numèriques i de qualsevol altre element sensible des de la seva generació fins al lliurament final.

### 6.1. Control de qualitat en la producció

L'adjudicatari haurà d'implementar i mantenir un sistema de control de qualitat documentat que cobreixi totes les fases de la producció. Aquest sistema haurà d'incloure, com a mínim, els controls següents:

- a) **Control de preimpressió:** Abans de l'inici de la impressió de cada sèrie, s'haurà de realitzar una verificació exhaustiva dels arxius digitals (fotolits). Aquesta revisió garantirà la correcta aplicació del disseny, la correspondència de les combinacions numèriques

amb les dades generades pel programari, la correcta inserció dels elements de seguretat i la llegibilitat de tota la informació. Es generarà una prova de color digital o física (ferro) que haurà de ser validada.

b) **Control durant la impressió:** Al llarg del tiratge, es realitzaran controls periòdics mitjançant mostreig aleatori per verificar la consistència i qualitat del producte. Aquests controls inclouran la fidelitat dels colors (segons les referències Pantone especificades), el registre d'impressió, la nitidesa dels textos i números, l'absència de taques o defectes, i la correcta aplicació de les tintes de seguretat.

c) **Control de postimpressió:** Un cop finalitzada la impressió, es verificaran els processos de tall, guillotina i acabat. Es comprovarà que les dimensions finals dels cartrons s'ajusten a les especificacions tècniques, que els talls són nets i precisos i que no hi ha defectes derivats de la manipulació.

LCAT, o qui aquesta designi, es reserva el dret a realitzar inspeccions i auditories a les instal·lacions de l'adjudicatari en qualsevol moment del procés productiu, previ avís o sense. L'adjudicatari haurà de facilitar l'accés a les seves instal·lacions i proporcionar tota la informació i mostres que li siguin requerides per a la correcta avaluació del servei. Qualsevol lot que no superi els controls de qualitat haurà de ser destruït de manera segura i certificada, i l'adjudicatari haurà de reposar-lo sense cap cost addicional.

## 6.2. Empaquetatge, retractilat i etiquetatge

L'empaquetatge té una doble funció: protegir el material durant el seu emmagatzematge i transport, i facilitar-ne la gestió logística i el control d'inventari. Tots els cartrons d'una mateixa sèrie i valor facial s'agruparan en paquets de 250 unitats, ordenats correlativament per la seva numeració identificativa.

Cada paquet de 250 cartrons serà retractilat individualment amb un film plàstic transparent i resistent que els protegeixi de la humitat, la pols i possibles manipulacions. Aquests paquets s'introduiran en caixes de cartró resistent, dissenyades per evitar-ne la deformació durant l'apilament. Cada caixa contindrà un nombre fix de paquets (per exemple, 10 o 20 paquets, sumant un total de 2.500 o 5.000 cartrons per caixa), que haurà de ser homogeni per a totes les trameses.

Tant els paquets individuals com les caixes hauran d'estar degudament etiquetats. **L'etiqueta de la caixa** haurà d'incloure, de forma clara i llegible, la informació següent:

- Identificació del producte: "Cartrons de Bingo".
- Valor facial i color associat.
- Número de la sèrie.
- Interval de numeració dels cartrons continguts a la caixa (des del número X fins al Y).
- Quantitat total de cartrons a la caixa.
- Un codi de barres únic per a la identificació de la caixa, que permeti la seva traçabilitat en el sistema de gestió.

## 7. Condicions d'emmagatzematge i transport.

L'adjudicatari serà responsable de la custòdia, l'emmagatzematge i el transport dels cartrons des de la seva fabricació fins al lliurament als magatzems de LCAT. Aquest procés ha de garantir en tot moment la integritat, la seguretat i la traçabilitat dels materials, així com el compliment estricte dels terminis i les condicions de lliurament.

### 7.1. Requisits dels magatzems

L'adjudicatari haurà de disposar d'un o diversos magatzems per a la custòdia dels cartrons de bingo fabricats i ubicats en el territori de Catalunya. Aquests magatzems hauran de complir, com a mínim, els següents requisits de seguretat, control ambiental i organització:

a) **Seguretat física i control d'accés:** Les instal·lacions han d'estar dotades de sistemes de seguretat per prevenir l'accés no autoritzat, el robatori o la manipulació del material. Això inclou:

- Un sistema de **control d'accés electrònic** (targetes, codis o biometria) que restringeixi l'entrada a les àrees d'emmagatzematge exclusivament al personal autoritzat per l'adjudicatari. S'haurà de mantenir un registre detallat de totes les entrades i sortides.
- Sistemes de **videovigilància (CCTV)** que cobreixin totes les zones sensibles, incloent-hi els accessos, les àrees de càrrega i descàrrega i les zones d'emmagatzematge. Les gravacions s'hauran d'emmagatzemar durant un període mínim de 30 dies.
- **Sistemes d'alarma antiintrusió** connectats a una central receptora d'alarmes que operi les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana.

b) **Protecció contra riscos:** Els magatzems han d'estar adequadament protegits contra incendis, inundacions i altres danys ambientals.

S'exigeix el compliment de la normativa vigent en matèria de prevenció i protecció contra incendis. Les instal·lacions hauran de disposar de detectors de fum, extintors en nombre i ubicació adequats, i, si escau, sistemes d'extinció automàtica. Mesures de protecció contra danys per aigua, com ara la ubicació dels materials en prestatgeries elevades del terra i la garantia que les instal·lacions no es troben en zones amb risc conegut d'inundació.

c) **Condicions ambientals:** Per garantir la conservació òptima dels cartrons, les àrees d'emmagatzematge han de mantenir unes condicions ambientals controlades i estables, evitant l'exposició directa a la llum solar. S'hauran de mantenir registres de temperatura i humitat, que hauran de romandre dins dels rangs següents:

- Temperatura: entre 18 °C i 25 °C.
- Humitat relativa: entre el 40 % i el 60 %.

LCAT es reserva el dret de realitzar inspeccions periòdiques a les instal·lacions d'emmagatzematge de l'adjudicatari, amb previ avís, per verificar el compliment d'aquestes condicions.

### 7.2. Logística de lliurament

L'adjudicatari serà responsable del transport des dels magatzems d'emmagatzematge als magatzems que LCAT indiqui i amb la periodicitat que aquesta determini.

## 8. Requisits del sistema d'informació i programari

L'execució del contracte exigeix la disposició d'una infraestructura tecnològica robusta i segura que doni suport a totes les fases del servei, des de la generació dels cartrons fins al lliurament i seguiment posterior. L'adjudicatari haurà de proporcionar i mantenir els sistemes d'informació

i el programari necessaris per garantir la integritat, la traçabilitat i l'eficiència operativa del servei. Aquests sistemes han de ser propietat de l'adjudicatari o disposar de les llicències necessàries per al seu ús durant tota la vigència del contracte, sense que això suposi cap cost addicional per a LCAT.

### 8.1. Programari de generació de combinacions (combinatòria)

L'adjudicatari haurà de disposar d'un programari específic per a la generació de les combinacions numèriques dels cartrons de bingo, que haurà de complir els següents requisits tècnics per garantir-ne la idoneïtat, la unicitat i la seguretat:

- a) **Algoritme de generació:** El sistema ha d'utilitzar un algoritme de generació de números pseudoaleatoris (PRNG) del qual pugui acreditar el corresponent dret d'ús. Aquest algoritme ha de garantir una distribució estadística uniforme dels números en els cartrons i en les sèries completes, evitant qualsevol biaix o patró previsible. L'adjudicatari haurà d'aportar la documentació tècnica de l'algoritme, amb un informe emes per un organisme de certificació que acrediti que la combinatòria aportada compleix amb els requisits tècnics descrits en el punt 2.1 del present plec.
- b) **Parametrització:** El sistema ha de permetre configurar els paràmetres bàsics del joc de bingo (per exemple, bingo de 90) i les regles de distribució numèrica a les columnes dels cartrons, d'acord amb la normativa vigent.
- c) **Auditabilitat:** El programari ha de registrar un historial complet de totes les sèries generades, incloent-hi la data, l'hora, els paràmetres utilitzats i l'identificador únic de la sèrie. Aquesta informació ha de ser accessible per a LCAT en cas que es requereixi una auditoria o verificació.

### 8.2. Sistema de gestió i generació d'informes

L'adjudicatari haurà de proporcionar accés a un sistema d'informació centralitzat, preferiblement basat en una plataforma web segura, que permeti la gestió integral del servei i la consulta de dades per part del personal autoritzat de LCAT.

Aquest sistema ha d'incloure, com a mínim, les funcionalitats següents:

- a) **Gestió d'estocs:** Control en temps real del nivell d'inventari de cartrons al magatzem central, incloent-hi l'estoc de seguretat. Ha de permetre visualitzar l'estoc per valor facial, sèrie i data de fabricació.
- c) **Seguiment logístic:** Traçabilitat completa de les expedicions, des de la sortida del magatzem fins al lliurament al magatzem de LCAT, incloent-hi la identificació del lot, la data de lliurament.

## 9. Condicions d'execució i organització del servei

Per garantir la correcta execució de les prestacions objecte d'aquest plec i mantenir una comunicació fluida i eficaç entre l'adjudicatari i LCAT, s'estableixen els següents requisits organitzatius i de coordinació. L'adjudicatari haurà de disposar d'una estructura organitzativa adequada per a la gestió integral del servei, des de la producció fins a la distribució final, assegurant en tot moment el compliment dels estàndards de qualitat i seguretat definits.

### 9.1. Personal i estructura organitzativa

L'empresa adjudicatària haurà de designar un coordinador o responsable tècnic del servei, que actuarà com a interlocutor únic i principal davant LCAT per a totes les qüestions relatives a l'execució del contracte. Aquesta persona serà la responsable de supervisar totes les fases del servei, incloent-hi la generació de combinacions, la impressió, l'emmagatzematge, el control de qualitat, el transport i la gestió d'incidències.

El coordinador designat haurà de posseir la qualificació i l'experiència necessàries per a la gestió de projectes de naturalesa similar. Les seves dades de contacte (nom complet, càrrec, telèfon i adreça de correu electrònic) hauran de ser comunicades a LCAT abans de l'inici de les prestacions.

L'adjudicatari haurà de presentar, si li és requerit, un organigrama funcional on s'identifiquin clarament les persones i els departaments implicats en l'execució del contracte i les seves respectives responsabilitats. Qualsevol canvi en la figura del coordinador haurà de ser notificat a LCAT amb una antelació mínima de quinze (15) dies naturals, presentant el perfil del nou responsable designat.

## 9.2. Reunions de seguiment

S'estableix un sistema de reunions periòdiques per facilitar el seguiment del contracte, avaluar la qualitat del servei prestat, analitzar les incidències produïdes i proposar possibles millores.

Es preveu la realització dels següents tipus de reunions:

- a) **Reunió d'inici:** Es durà a terme durant els primers deu (10) dies hàbils posteriors a la formalització del contracte. L'objectiu serà confirmar el pla de treball, els procediments de comanda i distribució, i establir els canals de comunicació definitius.
- b) **Reunions ordinàries de seguiment:** Se celebraran amb una **periodicitat semestral**, o amb la freqüència que les parts acordin. En aquestes reunions es tractaran aspectes com l'estat de l'estoc, el compliment dels nivells de servei, les estadístiques de distribució, les incidències registrades i qualsevol altre assumpte relacionat amb l'execució del contracte.
- c) **Reunions extraordinàries:** Es podran convocar a petició de qualsevol de les parts, amb una antelació mínima de 48 hores, quan sorgeixin circumstàncies urgents o imprevistes que requereixin una anàlisi i una resposta immediates.

De cada reunió se n'aixecarà una acta que recollirà els assistents, els temes tractats, els acords adoptats i les accions a emprendre, amb indicació dels responsables i terminis d'execució. L'esborrany de l'acta serà redactat per l'adjudicatari i remès a LCAT per a la seva aprovació en un termini màxim de cinc (5) dies hàbils.

## 10. Garantia del servei i estoc de seguretat

La garantia del servei és un pilar fonamental d'aquest contracte. Per evitar qualsevol trencament d'estoc que pugui afectar l'operativa de les sales de bingo, l'adjudicatari està obligat a mantenir un estoc mínim de seguretat. Aquest estoc s'estableix en un volum de cartrons, equivalent al consum mitjà de tres mesos de cada model, calculat a partir de les dades dels darrers dotze mesos.

## 11. Pla de transició i devolució del servei

Aquesta secció estableix les condicions i els procediments que l'empresa adjudicatària haurà de seguir en finalitzar el contracte, ja sigui per expiració del termini, resolució anticipada o qualsevol altra causa. L'objectiu principal és garantir la continuïtat del servei de cartrons de bingo sense interrupcions, així com assegurar la integritat, seguretat i confidencialitat de tota la informació i els materials associats al servei.

L'adjudicatari estarà obligat a elaborar i presentar un Pla de Transició detallat a LCAT amb una antelació mínima de tres (3) mesos respecte a la data de finalització del contracte. Aquest

pla haurà de ser aprovat per LCAT i el seu compliment serà una condició indispensable per a la liquidació final del contracte.

La gestió dels actius físics i digitals (planxes d'impressió i material sensible) utilitzats per a la fabricació dels cartrons és un element crític per prevenir el frau i garantir la seguretat del joc. En finalitzar el contracte, tot el material sensible utilitzat per a la impressió haurà de ser gestionat segons les instruccions de LCAT.

Com a procediment estàndard, l'adjudicatari haurà de procedir a la destrucció fefaent de tots els elements d'impressió, incloent-hi planxes metàl·liques, fotòlits, fitxers màster digitals, matrius de tall (encunys) i qualsevol altre utilitatge específic del contracte. Aquesta destrucció s'haurà de realitzar en presència d'un representant de LCAT o, si aquesta ho autoritza, mitjançant una empresa especialitzada que emeti un certificat de destrucció. Aquest certificat haurà de detallar els materials destruïts, la data i el mètode utilitzat.

No obstant això, LCAT es reserva el dret de sol·licitar el lliurament de tot aquest material en lloc de la seva destrucció. En aquest cas, l'adjudicatari haurà d'inventariar, empaquetar de forma segura i lliurar tots els elements a les instal·lacions que indiqui LCAT, assumint els costos derivats d'aquesta operació.

A la data de signatura digital del director d'Operacions de Joc de Loteries de Catalunya SAU.