

DIRECCIÓ DE SERVEIS DE TRANSPORT PÚBLIC

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL REPARTIMENT DELS TÍTOLS SOCIALS DE L'AMB

1. INTRODUCCIÓ

El sistema de tarifació social del transport vigent a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (d'ara endavant, AMB) preveu diferents títols de transport, tots ells suportats sobre targeta:

La T-metropolitana gratuïta: És una targeta personalitzada que permet incorporar un títol de transport renovable anualment mentre es reuneixin les condicions per ser beneficiari, amb el qual es permet fer un nombre il·limitat de viatges durant el seu període de validesa en el conjunt de serveis de transport públic col·lectiu de l'AMB.

La T-metropolitana reduïda: És una targeta personalitzada renovable anualment mentre es reuneixin les condicions per ser beneficiari, la qual permet incorporar títols multiviatge de preu reduït (T-4) que permeten efectuar un nombre limitat de viatges en el conjunt de serveis de transport públic col·lectiu de l'AMB.

La T-metropolitana d'acompanyant: És una targeta personalitzada que permet incorporar un títol de transport renovable anualment mentre es reuneixin les condicions per ser beneficiari i que acredita els seus posseïdors per a fer un nombre il·limitat de viatges en els serveis de transport públic col·lectiu de l'AMB amb un acompanyant, sense que aquest darrer hagi de pagar el viatge.

El model de gestió de les targetes metropolitanas és l'integrat pels processos següents:

- Recepció de sol·licituds, verificació de les dades de les mateixes i concessió/denegació de la targeta.
- Fabricació, codificació i personalització de les targetes concedides i dels eventuais duplicats.
- Distribució a domicili de les targetes i de la correspondència associada.
- Prestació, en paral·lel, d'un servei d'informació i de resolució d'incidències.
- Gestió del cobrament de les taxes associades a les targetes.

2. OBJECTE DE LA LICITACIÓ

L'objecte d'aquest concurs és adjudicar, a una o varies empreses especialitzades, els treballs de lliurament a domicili de les targetes metropolitanas de tarifació social de l'AMB i la impressió, manipulació, ensobrat i repartiment de tota la correspondència derivada de la seva gestió.



Els licitadors hauran de disposar de l'habilitació empresarial o professional que resulta exigible per a la prestació del servei objecte del contracte. En aquest sentit, els licitadors hauran de constar inscrits en el Registre general d'empreses prestadores de serveis postals i disposar de la declaració responsable d'acord amb el previst als articles 40 i següents de la llei 43/2010 dels serveis postals.

Es distribueixen els treballs en quatre (4) lots contractuals per tal de facilitar el compliment dels terminis de lliurament:

- Lot 1: Repartiment de les targetes metropolitanes mitjançant un servei d'enviament certificat de cartes al municipi de Barcelona.
- Lot 2: Repartiment de les targetes metropolitanes mitjançant un servei d'enviament certificat de cartes a la resta de municipis de l'AMB.
- Lot 3: Impressió, manipulació, ensobrat i repartiment de les cartes ordinàries relacionades amb el procés de gestió de les targetes metropolitanes. Aquests lliuraments s'hauran d'efectuar en tots els municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- Lot 4: Impressió, manipulació, ensobrat i repartiment mitjançant un servei d'enviament certificat de cartes relacionades amb el procés de gestió de les targetes metropolitanes. Aquests lliuraments s'hauran d'efectuar en tots els municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

3. DESCRIPCIÓ I REQUERIMENTS DELS ENVIAMENTS

Els objectius que preferentment interessa assolir en els processos són:

- La minimització d'errors en els treballs.
- El compliment i minimització de terminis de realització en el repartiment a domicili.
- La màxima eficàcia en el repartiment de les comunicacions registrades.
- La contribució a la sostenibilitat mediambiental, raó per la qual s'utilitzarà **paper reciclat** en tots els sobres, cartes i altres documents de gestió.

Així mateix, els processos de repartiment requereixen la coordinació amb altres agents que participen en la gestió:

- Els serveis gestors de l'AMB de les targetes objecte del contracte que actualment és l'empresa AMB Informació i Serveis, S.A., mitjà propi de l'AMB.
- L'empresa o empreses proveïdores de les targetes, que posaran tota la tramesa relativa als lots 1 i 2 a disposició de l'empresa o empreses encarregades d'efectuar el repartiment a domicili.

Tot seguit, es distingeixen les tipologies d'enviament a efectuar, que van en funció del contingut de l'enviament i de les operacions que cal efectuar per realitzar-lo:



	LOT 1	LOT 2	LOT 3	LOT 4
Tipus d'enviament	Enviaments tipus 1	Enviaments tipus 1	Enviaments tipus 2: 2.1., 2.2, 2.3. i 2.4. Enviaments tipus 3	Enviaments tipus 4: 4.1. i 4.2.

3.1. Enviaments Tipus 1: processos amb emissió de targetes mitjançant un servei d'enviament certificat de cartes

Aquests enviaments són els que es corresponen amb els processos que comporten l'emissió d'una targeta, seguint informatitzat de la carta i digitalització i custòdia del registre d'entrega.

El contingut dels enviaments vindran ensobrats en un sobre, que haurà de ser preparat per l'empresa proveïdora de les targetes, constarà com a màxim dels següents elements: la targeta, la carta d'acompanyament i un document de pagament bancari, si s'escau. Per tant, el pes màxim aproximat de l'enviament serà d'uns 20gr-25gr.

Les targetes, juntament amb els altres elements ensobrats, arribaran a l'empresa de repartiment ensobrades i classificades per codis postals i alfabèticament per tal que l'empresa iniciï el procés de repartiment a domicili. Aquest procés s'ha de dur a terme mitjançant un **registre electrònic de tots els canvis d'estat de l'enviament**, el qual ha de poder ser consultable pel client i pel destinatari final mitjançant una pàgina web o sistema de consulta remot equivalent en un termini de **24 hores**.

L'empresa de repartiment tindrà un màxim de **cinc (5) dies feiners per lliurar la documentació al destinatari** (a comptar des del moment en que l'empresa de repartiment fa el registre d'entrada de la tramesa de repartiment corresponent). Durant aquest període de temps s'han d'incloure dues (2) visites al domicili del destinatari. Si el primer intent és fallit, es deixarà avís indicant dia i hora aproximada de la següent visita. Si el segon intent també és fallit, es deixarà un avís a la bústia per tal d'informar de l'oficina de recollida on romandrà la carta amb la targeta (sempre que sigui identificable i estigui tancada); les oficines de recollida seran les que es defineixin, segons el que determina el present plec.

En el cas que la bústia del destinatari no sigui identificable, al no poder deixar l'avís, la targeta es deixarà a les oficines de recollida que es defineixin, segons el que determina el present plec.

Així mateix, en el cas de les cartes que no han pogut ser entregades a la persona destinatària per causes alienes a l'empresa, com per exemple, domicili incorrecte, adreça desconeguda, enviament rebutjat, etc. i finalment es diposita a les oficines de recollida que es defineixin, segons el que determina el present plec, els terminis establerts s'incrementaran en dos (2) dies laborables (de dilluns a divendres no festius) a partir de l'endemà de l'últim intent no exitós per dipositar l'enviament.

L'avís que es deixarà a la bústia haurà de ser confeccionat per l'empresa adjudicatària del servei i haurà d'incorporar, com a mínim, la informació següent:



- Nom de l'empresa adjudicatària
- Nom del remitent (AMB)
- Dades del destinatari (nom, cognoms i adreça)
- Localitzador de l'enviament
- Data del 1r i 2n intent d'entrega
- Informació de l'oficina de recollida (adreça postal, horaris i data límit de recollida)
- Espai editable per tal d'incorporar alguna altra informació
- Espai per tal de poder autoritzar a un tercer a recollir la documentació

L'entrega a domicili es farà registrant **la signatura i el DNI de la persona receptora** (destinatari o persona major de 14 anys que estigui dins del domicili o altra persona amb autorització del destinatari).

En el cas del **lot 1**, les oficines on romandran les cartes que contenen les targetes seran les que defineixi l'empresa adjudicatària del servei postal i que, com a mínim, seran de **cinc (5) oficines a la ciutat de Barcelona** distribuïdes entre els diferents districtes de la ciutat. Les cartes amb les targetes que no siguin recollides en les oficines de l'adjudicatari hauran de ser **custodiades** per l'empresa de repartiment **durant dos (2) anys**. Opcionalment, l'empresa podrà oferir un servei telefònic de cita prèvia per lliurar les cartes que no hagin pogut ser entregades al destinatari final.

En el cas del **lot 2**, les cartes que contenen les targetes no lliurades a domicili hauran de ser lliurades a les **OAC's** dels diferents Ajuntaments. Aquestes cartes no lliurades hauran de dur un **justificant físic** de recepció adjunt ja que les entregues que es facin des de les OAC's s'han de signar manualment.

L'empresa de repartiment haurà de custodiar els justificants de recepció electrònics i tenir-los disponibles per a **consulta remota** en un termini **màxim de dos (2) dies**. Posteriorment, a la finalització de cada tramesa, l'AMB podria demanar a l'empresa adjudicatària de lliurar els justificants de recepció digitalitzats ordenats i classificats com s'especifiqui durant els següents 5 anys a partir de la data d'entrega de les cartes al destinatari.

Hi haurà enviaments en que només s'autoritzarà l'entrega al titular de la targeta, que és el destinatari de la carta. S'informarà a l'empresa de repartiment dels enviaments en que no s'autoritza el lliurament de la carta a cap persona que no sigui el titular de la carta. Cal tenir en compte que aquest tipus d'enviaments actualment són minoritaris.

L'ordenació en que s'han d'entregar les cartes que no han estat lliurades al destinatari final en el cas del lot 2 serà per districte, en alguns municipis, i per codi postal. En cas que el municipi tingui diversos codis postal, dintre de cada codi postal alfabèticament.

Caldrà elaborar un informe de gestió de cada tramesa, a la finalització de la seva distribució, consistent bàsicament en la llista nominal de les cartes lliurades i no lliurades per municipi. Per a cada carta es farà constar:

- el dia en que s'ha lliurat cada una de les cartes al destinatari o a les oficines.
- el lloc on ha estat lliurada.
- el detall i l'estat final de l'enviament.
- la delegació que s'ha encarregat de tramitar l'enviament, en cas d'haver-hi varies.



- observacions en cas d'haver-hi, etc.

Aquesta informació caldrà que sigui lliurada en suport informàtic (SICER o el que determini el servei gestor de l'AMB) amb una freqüència diària on estarà la informació que s'ha especificat anteriorment. Caldrà lliurar totes les imatges dels justificants d'entrega amb tota la informació actualitzada, seguint les especificacions tècniques que determini el servei gestor de l'AMB.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de serveis web per a obtenir la informació actualitzada de tots els lliuraments així com de totes les imatges associades.

La descripció dels requeriments operatius i organitzatius s'exposen en l' apartat 4 del plec (requeriments operatius i organitzatius).

Caldrà elaborar una estadística mensual, o amb la freqüència requerida, a definir en el moment d'iniciar les tasques, representativa del nivell de compliment, eficàcia del servei o altres elements relatius als enviaments.

3.2. Enviaments tipus 2: Impressió, manipulats, ensobrats i repartiment de les cartes ordinàries

Aquests enviaments són els que es corresponen amb els processos de gestió que comporten l'enviament d'escrits als ciutadans. L'empresa de repartiment tindrà un màxim de **cinc (5) dies feiners per depositar la documentació a la bústia** de la persona destinatària (a comptar des del moment en que l'empresa de repartiment té la documentació disponible i fins el lliurament de la carta a la bústia). Els processos d'impressió, manipulats i ensobrats han de quedar inclosos en aquest període de com a màxim cinc (5) dies feiners.

Així mateix, els treballs dels enviaments tipus 2 consistiran en la impressió dels escrits que arribaran classificats en format digital, el seu ensobrat i el seu repartiment a domicili mitjançant procediment ordinari (es diposita a la bústia). També es podria requerir la personalització d'algun document.

Les cartes no lliurades a domicili, degut a adreça incorrecta, bústia no identificable ni tancada, etc. hauran de ser lliurades a les oficines del servei gestor de l'AMB. En aquests casos, els terminis establerts s'incrementaran en dos (2) dies laborables (de dilluns a divendres no festius) a partir de l'endemà de l'últim intent no exitós per depositar l'enviament.

En concret, es defineixen diferents tipologies d'enviaments en funció del seu contingut, tot i que poden sorgir nous tipus de cartes que en tot cas es comunicarien amb la suficient antelació a l'empresa adjudicatària:

Enviaments Tipus 2.1 (documents de pagament per a noves altes i renovacions sense suport).

Consten dels elements següents:

- Carta personalitzada (impressió a doble cara), si s'escau.
- Document de pagament personalitzat (impressió a doble cara).
- Sobre americà amb finestra –annex III. Model 1 (subministrats per l'empresa adjudicatària).

El pes màxim aproximat d'aquests enviaments és de 20 gr.



Enviaments Tipus 2.2 (certificats de discapacitat caducats o altres situacions en que es demana al destinatari que retorni documentació a l'Administració).

Consten dels elements següents:

- Carta personalitzada (impressió a doble cara).
- Sobre de resposta prefranquejat (subministrats pel servei gestor).
- Sobre ordinari amb finestra tipus B4 (finestreta a la dreta) – annex III. Model 2 (subministrats per l'empresa adjudicatària).

El pes màxim aproximat d'aquests enviaments és de 20 gr.

Enviaments Tipus 2.3 (canvis de situació, sol·licitud incompleta).

Consten dels elements següents:

- Carta personalitzada (impressió a doble cara).
- Imprèss de sol·licitud, si s'escau (subministrats pel servei gestor).
- Sobre de resposta prefranquejat (subministrats pel servei gestor).
- Sobre ordinari amb finestra tipus B4 (finestreta a la dreta) – annex III. Model 2 (subministrats per l'empresa adjudicatària).

El pes màxim aproximat d'aquests enviaments és de 20 gr fins a 50gr.

Enviaments Tipus 2.4: procés d'informació a persones que compleixen 60 anys

Aquest procés consisteix en l'enviament d'informació relativa al sistema de tarificació social als ciutadans que arriben a l'edat en què poden ser beneficiaris del sistema.

El contingut dels enviaments, que haurà de ser preparat per l'empresa de repartiment, és el següent:

- Carta presentació (impressió a doble cara).
- Imprèss de sol·licitud (subministrats pel servei gestor).
- Sobre de resposta prefranquejat (subministrats pel servei gestor).
- Sobre ordinari amb finestra tipus B4 (finestreta a l'esquerra) – annex III. Model 3 (subministrats per l'empresa adjudicatària).

El pes màxim aproximat d'un enviament tipus 2.4. és de 50 gr.

La descripció dels requeriments operatius i organitzatius s'exposen en l' apartat 4 del plec (requeriments operatius i organitzatius).

A l'annex III es mostren els models dels documents, cartes i sobres que seran definits per l'AMB.

3.3. Enviaments tipus 3: processos amb correspondència ordinària sense manipulació

Aquests enviaments s'executen diàriament o segons allò acordat en cada moment amb el servei gestor de l'AMB. La correspondència caldrà passar-la a recollir per les oficines del servei gestor de l'AMB.

El contingut dels enviaments, que haurà de ser preparat pel servei gestor de l'AMB, constarà com a màxim dels següents elements: una targeta i una carta d'acompanyament o document de pagament

bancari. Per tant, el pes màxim aproximat de l'enviament serà d'uns 20gr-25gr. Els sobres ordinaris seran **subministrats** per l'empresa adjudicatària al servei gestor de l'AMB. El servei gestor de l'AMB farà les comandes dels sobres en funció de les necessitats de cada moment.

El seu repartiment a domicili serà el mateix que el definit en els enviaments tipus 2. L'empresa de repartiment tindrà un màxim de **cinc (5) dies feiners per dipositar la documentació a la bústia de la persona destinatària** (a comptar des del moment en que l'empresa de repartiment recull la tramesa al servei gestor de l'AMB indicat i fins el lliurament de la carta a la bústia).

Les cartes no lliurades degut a adreça incorrecta, bústia no identificable ni tancada, etc. hauran de ser lliurades a les oficines del servei gestor de l'AMB. En aquests casos, els terminis establerts s'incrementaran en dos (2) dies laborables (de dilluns a divendres no festius) a partir de l'endemà de l'últim intent no exitós per dipositar l'enviament.

3.4. Enviaments tipus 4: Impressió, manipulat, ensobrat i repartiment mitjançant un servei d'enviament certificat de cartes

Aquests enviaments són els que es corresponen amb els processos de gestió que comporten l'enviament d'escrius als ciutadans que han de ser notificats. A més a més, els treballs relatius d'aquests enviaments consistiran en la impressió dels escrits que arribaran classificats en format digital, el seu ensobrat i el seu repartiment a domicili mitjançant un servei d'enviament certificat.

L'empresa de repartiment tindrà un màxim de **cinc (5) dies feiners per lliurar la documentació al destinatari** (a comptar des del moment en que l'empresa de repartiment té la documentació disponible). Els processos d'impressió, manipulat i ensobrat han de quedar inclosos en aquest període de com a màxim cinc (5) dies feiners. Durant aquest període de temps s'han d'incloure dues (2) visites al domicili del destinatari. Si el primer intent és fallit, es deixarà avís indicant dia i hora aproximada de la següent visita. Si el segon intent també és fallit, es deixarà avís a la bústia sempre que sigui possible (sempre que sigui identificable i estigui tancada) per tal d'informar de l'oficina de recollida on romandrà la carta; les oficines de recollida seran les que es defineixin, segons el que determina el present plec.

En el cas que la bústia del destinatari no sigui identificable, al no poder deixar l'avís, la carta es deixarà a les oficines de recollida que es defineixin.

Així mateix, en el cas de les cartes que no han pogut ser entregades a la persona destinatària per causes alienes a l'empresa, com per exemple, domicili incorrecte, adreça desconeguda, enviament rebutjat, etc. i finalment es diposita a les oficines de recollida que es defineixin, segons el que determina el present plec, els terminis establerts s'incrementaran en dos (2) dies laborables (de dilluns a divendres no festius) a partir de l'endemà de l'últim intent no exitós per dipositar l'enviament.

En el cas de les cartes que siguin del municipi de Barcelona, aquestes oficines seran les que defineixi l'empresa adjudicatària del servei postal i que, com a mínim, seran de cinc (5) oficines a la ciutat de Barcelona distribuïdes entre els diferents districtes de la ciutat. Les cartes que no siguin recollides en les oficines de l'adjudicatari un cop passats **quinze (15) dies hàbils**, es retornaran al lloc/s que determini l'AMB. Opcionalment, l'empresa podrà oferir un servei telefònic de cita prèvia per lliurar les cartes que no hagin pogut ser entregades al destinatari final.



En el cas de les cartes que siguin fora del municipi de Barcelona, les no lliurades a domicili hauran de ser lliurades al lloc/s que determini l'AMB.

Les característiques de l'avís, de la classificació de les cartes no lliurades i de la informació relativa a l'entrega seran les mateixes que les especificades en els enviaments de tipus 1 (veure apartat 3.1.).

En concret, es defineixen diferents tipologies d'enviaments en funció del seu contingut tot i que poden sorgir nous tipus de cartes que en tot cas es comunicarien amb la suficient antelació a l'empresa adjudicatària:

Enviaments Tipus 4.1. (denegació de targeta, altres).

Consten dels elements següents:

- Una única carta personalitzada (impressió a doble cara).
- Sobre americà amb finestra – annex III. Model 1 (subministrats per l'empresa adjudicatària).

El pes màxim aproximat d'aquests enviaments és de 20 gr.

Enviaments Tipus 4.2. (canvis de situació, certificats de discapacitat, sol·licitud incompleta, altres). - aquests enviaments s'aniran activant progressivament al llarg dels anys del contracte.

Consten dels elements següents:

- Carta personalitzada (impressió a doble cara).
- Imprès de sol·licitud, si s'escau (subministrats pel servei gestor).
- Sobre de resposta prefranquejat (subministrats pel servei gestor).
- Sobre ordinari amb finestra tipus B4 (finestreta a la dreta) – annex III. Model 2 (subministrats per l'empresa adjudicatària).

El pes màxim aproximat d'aquests enviaments és de 20 gr fins a 50gr.

La descripció dels requeriments operatius i organitzatius s'exposen en l'apartat 4 del plec (requeriments operatius i organitzatius).

Els models de tots els documents, cartes i sobres seran definits per l'AMB (veure annex III). Cal tenir en compte que aquests models que es mostren són provisionals i que els documents amb el contingut actualitzat s'enviaran una vegada iniciats els treballs, d'acord amb el punt 4 del plec.

En tot cas, si haguessin canvis durant l'execució del contracte, es comunicarien a l'empresa amb la suficient antelació perquè es pogués adaptar a aquests canvis.

4. REQUERIMENTS OPERATIUS I ORGANITZATIUS

Per a tots els enviaments es requereix el disseny d'un sistema de producció que:

- Garanteixi la cadència dels processos i els terminis d'execució esmentats, fins i tot durant els períodes de vacances estivals, de Setmana Santa i Nadal.
- Garanteixi els terminis de lliurament i els minimitzi en la mesura del possible.



- Minimitzi els estocs de material. No es podrà fer estoc de materials per un termini superior a un any, excepte que es pacti expressament amb la direcció del contracte.
- Tingui la màxima flexibilitat davant eventuais canvis.
- Tingui capacitat i rapidesa de resposta davant situacions imprevistes.
- Minimitzi els errors d'execució i ensobrat.

L'AMB podrà dur a terme controls de qualitat per a verificar el compliment de les condicions contractuals. Aquests controls de qualitat podran consistir, per exemple, en l'enviament de cartes a usuaris controlats.

4.1. Coordinació amb altres agents i periodicitat trameses

Tots els enviaments i processos descrits requeriran la coordinació amb altres agents que participen en la gestió global del sistema de tarifació social. Tot seguit, es descriu amb detall les relacions corresponents entre els agents segons el tipus d'enviament. Per a més informació sobre l'intercanvi d'informació dels lliuraments consultar l'Annex IV (aquest document pot tenir canvis no substancials abans de l'inici del contracte o durant el mateix i que en tot cas es comunicarien a l'empresa amb la suficient antelació perquè es pogués adaptar a aquests canvis).

Enviaments tipus 1: processos amb emissió de targetes mitjançant un servei d'enviament certificat de cartes

- El proveïdor de targetes posarà tot l'enviament a disposició de l'empresa encarregada d'efectuar el repartiment a domicili, a la seu d'aquesta última. Aquests enviaments podran arribar a ser diaris.
- L'adjudicatari haurà d'accedir a l'aplicatiu o aplicatius de gestió corresponents per tal de marcar la data en la qual el proveïdor li ha entregat la comanda.
- L'adjudicatari haurà d'accedir periòdicament a l'aplicatiu o aplicatius de gestió corresponents mitjançant adreces web determinades, per descarregar tota la informació relativa a la tramesa lots.
- Finalment, una vegada estigui finalitzat el procés de repartiment, l'empresa adjudicatària tornarà a accedir als aplicatius de gestió marcant la data final d'entrega a destí (lliurat a domicili, oficines de retorn com pot ser la OAC corresponent, les pròpies de l'empresa o altres que es defineixen).

Enviaments tipus 2: Impressió, manipulació, ensobrat i repartiment de les cartes ordinàries

- Les ordres de treball relacionades amb els enviaments tipus 2 (impressió i manipulació) es rebran per mitjà telemàtic (mitjançant un SFTP, aplicatiu/aplicatius de gestió, o similars), amb la periodicitat que s'estableixi en cada moment, que actualment és diari/setmanal, excepte en el cas dels enviaments tipus 2.4. que actualment és mensual.
- Els fitxers que es generen contenen tota la informació necessària.



Enviaments tipus 3: processos amb correspondència ordinària sense manipulació

El contingut dels enviaments estarà preparat pel servei gestor de l'AMB i caldrà passar-ho a recollir per les oficines del servei gestor de l'AMB segons la periodicitat acordada, que podrà arribar a ser diària.

Enviaments tipus 4: Impressió, manipulat, ensobrat i repartiment de les cartes certificades

- Les ordres de treball relacionades amb els enviaments tipus 4 (impressió i manipulació) es rebran per mitjà telemàtic (mitjançant un SFTP, aplicatiu/aplicatius de gestió, o similars), amb la periodicitat que s'estableixi en cada moment, que actualment és quinzenal.
- Els fitxers que es generen contenen tota la informació necessària.
- L'adjudicatari haurà d'accedir periòdicament a l'aplicatiu o aplicatius de gestió corresponents mitjançant adreces web determinades, per descarregar tota la informació.
- Finalment, una vegada estigui finalitzat el procés de repartiment, l'empresa adjudicatària tornarà a accedir als aplicatius de gestió marcant la data final d'entrega a destí (lliurat a domicili, oficines de retorn com pot ser la OAC corresponent, les pròpies de l'empresa o altres que es defineixen).

5. CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

L'adjudicatari s'obliga a no difondre i guardar el més absolut secret de tota la informació que generi o a la qual tingui accés en compliment d'aquest contracte i a subministrar-la només a personal autoritzat per l'AMB segons els principis i requisits en matèria de protecció de dades personals recollits al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

El desenvolupament i gestió del servei haurà de complir amb els paràmetres de qualitat, disponibilitat i seguretat establerts per l'AMB, la legislació vigent, concretament pel que fa a la Llei Orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i les principals normes i bones pràctiques aplicables a les tecnologies de la informació i la comunicació. Així mateix, també caldrà donar compliment en el cas que aparegui una nova versió consolidada de la llei de protecció de dades personals, així com en les posteriors modificacions aplicables.

L'Adjudicatari haurà de garantir l'aplicació de les mesures de seguretat que siguin d'aplicació en funció del nivell de risc associat als tractaments de dades als quals pugui tenir accés. El nivell de risc i les mesures de seguretat podran ser definides per l'AMB i seran d'aplicació als tractaments portats a terme. Les mesures mínimes establertes per a la gestió del servei són:

- La comunicació de les dades personals des d'AMB es realitzarà de forma xifrada o mitjançant un enllaç segur.
- L'accés a les dades estarà restringit a usuaris autoritzats i identificats de l'Adjudicatari que aplicarà un control d'accés mitjançant – com a mínim – en usuaris individuals amb contrasenyes confidencials i de qualitat.



- El sistema d'identificació i autenticació limitarà la possibilitat d'intentar reiteradament l'accés no autoritzat.
- Els suports físics que emmagatzemin els sistemes informàtics estaran ubicats a un centre que garanteixi l'accés controlat del personal autoritzat.
- S'haurà de disposar de sistemes de seguretat contra la intrusió de tercers no autoritzats als sistemes informàtics o als suports que continguin dades personals.
- Un cop finalitzat el servei es procedirà a la devolució de la informació i dades personals a l'AMB o – prèvia informació i validació d'AMB – a la seva destrucció controlada.

Durant el desenvolupament del servei l'adjudicatari, conjuntament amb AMB, podrà definir les mesures tècniques de seguretat addicionals més apropiades per als serveis d'acord amb els anàlisi de riscos i avaluació d'impacte sobre el tractament de dades personals, en cas que així es requereixi.

6. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà de 48 mesos a comptar des de la seva formalització.

El contracte o part d'aquest es podrà donar per finalitzat anticipadament en el cas que l'AMB deixés de gestionar les targetes metropolitanas de tarificació social, o bé una modificació profunda del model de gestió fes innecessaris la impressió, manipulats, ensobrats i repartiment de tota la correspondència derivada de la seva gestió.

ANNEX I

Relació de municipis

1	BADALONA
2	BADIA DEL VALLÈS
3	BARBERÀ DEL VALLÈS
4	BARCELONA
5	BEGUES
6	CASTELLBISBAL
7	CASTELLDEFELS
8	CERDANYOLA DEL VALLÈS
9	CERVELLÓ
10	CORBERA DE LLOBREGAT
11	CORNELLÀ DE LLOBREGAT
12	EL PAPIOL
13	EL PRAT DE LLOBREGAT
14	ESPLUGUES DE LLOBREGAT
15	GAVÀ
16	L' HOSPITALET DE LLOBREGAT
17	LA PALMA DE CERVELLÓ
18	MOLINS DE REI
19	MONTCADA I REIXAC
20	MONTGAT
21	PALLEJÀ
22	RIPOLLET
23	SANT ADRIÀ DE BESÒS
24	SANT ANDREU DE LA BARCA
25	SANT BOI DE LLOBREGAT
26	SANT CLIMENT DE LLOBREGAT
27	SANT CUGAT DEL VALLÈS
28	SANT FELIU DE LLOBREGAT
29	SANT JOAN DESPÍ
30	SANT JUST DESVERN
31	SANT VICENÇ DELS HORTS
32	SANTA COLOMA DE CERVELLÓ
33	SANTA COLOMA DE GRAMENET
34	TIANA
35	TORRELLES DE LLOBREGAT
36	VILADECANS



ANNEX II: Distribució d'enviament en funció del municipi

Lot 1

MUNICIPI	CARTES CERTIFICADES AMB TARGETES (noves altes) ANY 2025
Barcelona	12.000

La distribució dels enviaments normalment és distribueix proporcionalment en tots els mesos de l'any, menys en el mes d'agost i desembre que els enviaments passen a ser la meitat o inferiors. Tot i això, hi ha anys on hi ha altres mesos en que també hi ha menys enviaments. A tall d'exemple, la distribució dels enviaments per mesos de l'any 2025 és la següent:

2025	1	8%
2025	2	10%
2025	3	7%
2025	4	4%
2025	5	11%
2025	6	8%
2025	7	12%
2025	8	7%
2025	9	8%
2025	10	11%
2025	11	9%
2025	12	4%
		100%

Lot 2

Exemple distribució enviaments cartes amb targetes any 2025:

		Cartes Certificades ANY 2025	%
1	Badalona	2.000	14%
2	Badia Del Vallès	172	1%
3	Barberà Del Vallès	181	1%
4	Begues	37	0%
5	Castellbisbal	51	0%
6	Castelldefels	553	4%
7	Cerdanyola Del Vallès	322	2%
8	Cervelló	48	0%
9	Corbera De Llobregat	56	0%
10	Cornellà De Llobregat	881	6%
11	El Papiol	33	0%
12	El Prat de Llobregat	750	5%
13	Esplugues De Llobregat	401	3%



14	Gavà	381	3%
15	L' Hospitalet de Llobregat	2.921	21%
16	La Palma de Cervelló	17	0%
17	Molins De Rei	150	1%
18	Montcada I Reixac	269	2%
19	Montgat	52	0%
20	Pallejà	49	0%
21	Ripollet	217	2%
22	Sant Adrià De Besòs	389	3%
23	Sant Andreu De La Barca	133	1%
24	Sant Boi De Llobregat	853	6%
25	Sant Climent De Llobregat	30	0%
26	Sant Cugat Del Vallès	99	1%
27	Sant Feliu De Llobregat	345	2%
28	Sant Joan Despí	230	2%
29	Sant Just Desvern	95	1%
30	Sant Vicenç Dels Horts	266	2%
31	Santa Coloma De Cervelló	33	0%
32	Santa Coloma De Gramenet	1.231	9%
33	Tiana	36	0%
34	Torrelles De Llobregat	22	0%
35	Viladecans	508	4%
		13.811	100%

La distribució dels enviaments normalment és distribueix proporcionalment en tots els mesos de l'any, menys en el mes d'agost i desembre que els enviaments passen a ser la meitat o inferiors. Tot i això, hi ha anys on hi ha altres mesos en que també hi ha menys enviaments. A tall d'exemple, la distribució dels enviaments per mesos de l'any 2025 és la següent:

2025	1	6%
2025	2	14%
2025	3	8%
2025	4	6%
2025	5	9%
2025	6	7%
2025	7	9%
2025	8	7%
2025	9	6%
2025	10	11%
2025	11	10%
2025	12	7%
		100%

Lot 3

Exemple de la distribució d'enviaments per municipi de l'any 2025:

	Municipi	Cartes Ordinàries
1	Badalona	6,3%
2	Badia Del Vallès	0,5%
3	Barberà Del Vallès	0,6%
4	Barcelona	48,9%
5	Begues	0,1%
6	Castellbisbal	0,2%
7	Castelldefels	2,6%
8	Cerdanyola Del Vallès	1,0%
9	Cervelló	0,3%
10	Corbera De Llobregat	0,5%
11	Cornellà De Llobregat	3,5%
12	El Papiol	0,1%
13	El Prat de Llobregat	1,9%
14	Esplugues De Llobregat	1,8%
15	Gavà	1,4%
16	L' Hospitalet de Llobregat	10,7%
17	La Palma de Cervelló	0,1%
18	Molins De Rei	0,6%
19	Montcada I Reixac	1,3%
20	Montgat	0,4%
21	Pallejà	0,2%
22	Ripollet	0,9%
23	Sant Adrià De Besòs	1,6%
24	Sant Andreu De La Barca	0,6%
25	Sant Boi De Llobregat	3,2%
26	Sant Climent De Llobregat	0,1%
27	Sant Cugat Del Vallès	0,5%
28	Sant Feliu De Llobregat	1,1%
29	Sant Joan Despí	1,0%
30	Sant Just Desvern	0,6%
31	Sant Vicenç Dels Horts	1,0%
32	Santa Coloma De Cervelló	0,1%
33	Santa Coloma De Gramenet	4,1%
34	Tiana	0,2%
35	Torrelles De Llobregat	0,1%
36	Viladecans	2,0%
		100%



Lot 4

Exemple de la distribució d'enviaments per municipi de l'any 2025:

	Municipi	% Cartes
1	Badalona	6,8%
2	Badia Del Vallès	0,4%
3	Barberà Del Vallès	0,8%
4	Barcelona	46,7%
5	Begues	0,2%
6	Castellbisbal	0,2%
7	Castelldefels	2,4%
8	Cerdanyola Del Vallès	1,6%
9	Cervelló	0,2%
10	Corbera De Llobregat	0,3%
11	Cornellà De Llobregat	3,2%
12	El Papiol	0,1%
13	El Prat de Llobregat	2,2%
14	Esplugues De Llobregat	2,5%
15	Gavà	1,5%
16	L' Hospitalet de Llobregat	9,3%
17	La Palma de Cervelló	0,1%
18	Molins De Rei	0,8%
19	Montcada I Reixac	1,0%
20	Montgat	0,4%
21	Pallejà	0,3%
22	Ripollet	0,6%
23	Sant Adrià De Besòs	1,3%
24	Sant Andreu De La Barca	0,5%
25	Sant Boi De Llobregat	4,6%
26	Sant Climent De Llobregat	0,2%
27	Sant Cugat Del Vallès	0,4%
28	Sant Feliu De Llobregat	1,5%
29	Sant Joan Despí	0,9%
30	Sant Just Desvern	0,7%
31	Sant Vicenç Dels Horts	1,0%
32	Santa Coloma De Cervelló	0,2%
33	Santa Coloma De Gramenet	4,3%
34	Tiana	0,1%
35	Torrelles De Llobregat	0,1%
36	Viladecans	2,5%
		100,0%



Enviament tipus 2.1: Carta renovacions sense suport (model T-metropolitana)

[illegible]



Enviament tipus 2.2.



Àrea Metropolitana de Barcelona

nom

adreça

Barcelona, 18/03/2017

Benvolgut/a Senyor/a

Procedint en aquests moments als tràmits de renovació de la **TARJETA ROSA METROPOLITANA**, ens consta que

✓ Té algun pagament pendent corresponent a targetes il·lustrades amb anterioritat, el qual hauria de fer efectiu com a condició prèvia per a la propera renovació. Si efectivament té algun pagament pendent, podrà efectuar el pagament en qualsevol oficina de les entitats financeres que hi figuren al seu revers.

En cas de dubte pot trucar-nos al telèfon gratuït 900 70 00 77 de dilluns a divendres de 9 a 14 hores.

Atentament,

Apreciada/a Senyor/a

Procedint en estos momentos a los trámites de renovación de la **TARJETA ROSA METROPOLITANA**, nos consta que

✓ Tiene algún pago pendiente correspondiente a tarjetas entregadas con anterioridad, el cual debería de hacer efectivo como condición previa para la próxima renovación. Si efectivamente tiene algún pago pendiente, podrá efectuar el pago en cualquier oficina de las entidades financieras que figuren en el reverso.

En caso de duda, puede llamarnos al teléfono gratuito 900 70 00 77 de lunes a viernes de 9 a 14 horas.

Atentamente,

Atenció al ciutadà/a

TARJETA ROSA METROPOLITANA



Enviament tipus 2.3./4.2.: Carta sol·licituds incompletes (model T-metropolitana)



Àrea Metropolitana
de Barcelona

nom

adreça

Barcelona, 30/03/2017

Senyoria

En la sol·licitud de **TARGETA ROSA METROPOLITANA** que va presentar hem observat la manca de la documentació següent:

Setoria

En la sol·licitud de **TARGETA ROSA METROPOLITANA** que presento hemos observado la falta de la documentación siguiente:

✓

Dades econòmiques del sol·licitant o de/la cònyuge

✓

Datos económicos del solicitante o de/la cónyuge

Li preguem que ens la faci arribar per tal de poder continuar la tramitació de la seva sol·licitud.

En caso de dúbte pot trucar-nos al telèfon gratuït **900 70 00 77** de dilluns a divendres de 9 a 14 hores.

Atentament,

Atenció al ciutadà
TARGETA ROSA METROPOLITANA

Le rogamos que nos la haga llegar para poder continuar la tramitación de su solicitud.

En caso de duda puede llamarnos al teléfono gratuito **900 70 00 77** de lunes a viernes de 9 a 14 horas.

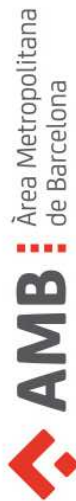
Atentamente,

Atención al ciudadano
TARGETA ROSA METROPOLITANA



Enviament tipus 2.4.: Carta informació a persones que compleixen 60 anys

[illegible]



Enviament tipus 4.1.: Carta denegació (model T-metropolitana)



•PDR_Monitoring •PDR_Allocation •PDR_Allocation
•PDR_GoalPursuit •PDR_Monitoring

Chemical Abstracts, 1966, 62, 12700c.

Conforme a las circunstancias que concuerden en el seu cas, li hem de comunicar que també no compleix la condició de

- ✓ Tener una ingresos económicos, por lo la las concepciones, inferior a la que permiten ser beneficiados de la Tarjeta Bono Múltiplos.

- ✓ Ser més gran de 60 anys.
- ✓ Ser oficial d'un nou de classe, amb un mínim de 10 anys.

establecido en la Ley 3ª de Ordenanza Metropolitana Reguladora del Sistema de Tránsito Social de Transporte por el beneficio de la Tarjeta Rosa Metropolitana I, en consecuencia, se aprobó la DENEGACIÓN DE LA SEVA SOLICITUD DE LA TARJETA ROSA METROPOLITANA, en la Junta de Gobierno de esta Junta

Cecilia Rodríguez

No obstant eso, si considero que lo dije a la Targeta Blanca Metropolitana, por interpretar al recibir la negativa (rechazo) indicar al que el guaijito sacó a sea Ciudad de Alirado al Ciudad del sac. Asimismo, en el término de un mes que de la ciudad de Alirado (Alirado) se descomponga (descomponga).

Per a qualsevol dubte, pot adreçar-se als serveis d'informació municipal a telèfon 930 750 077 (de dilluns a divendres, de 8 a 14 hores).

utilises pratiques par les autres collaborateurs.

Cardinal

Sra. María Román
Secretaría Delegada
Área Materiales de Construcción

the fact that the two authors of the book, although not, in the strict sense, biologists, are biologists at heart. The book is written in a style that is both accessible and engaging, and it is a pleasure to read. The book is a valuable addition to the literature on the history of biology, and it is a book that should be read by all who are interested in the history of science.



Kommandanten und Offiziere.

Conforme a las circunstancias que concurren en su caso, debemos comunicarle que usted no cumple la condición de:

- ✓ Tener una ingreso económica, por todos los conceptos, mayores a los que permitan ser beneficiario de la Tarjeta Rosa Metropolitana.

- ✓ Ser mayor de 20 años.
- ✓ Estar afectado de un mal

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

establecida en el artículo 2º de la Ordenanza Metropolitana Reguladora del Sistema de Tarifación Social del Transporte para ser beneficiario de la Tarjeta Rosa Metropolitana S.A. y, en consecuencia, se ha aprobado la DESIGNACIÓN DE SU SOLICITUD DE LA TARJETA ROSA METROPOLITANA en la Junta de Gobierno del A.M.T. de fecha 14/06/2010.

No obstante, si considera que tiene derecho a la Tarjeta Rosa Metropolitana, puede solicitar el recurso de reconsideración (reconsiderado) indicado al que se este anexo en las Oficinas de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid, en el plazo de un mes desde la notificación de la resolución de la Comisión de Apelación de la Tarjeta Rosa Metropolitana.

En caso de duda, puede dirigirse a los servicios municipales de información o al gobierno local 200-700-0777. Las líneas a veces están ocupadas.

© 2004 Blackwell Publishing Ltd, *Journal of Internal Medicine* 255: 105–112

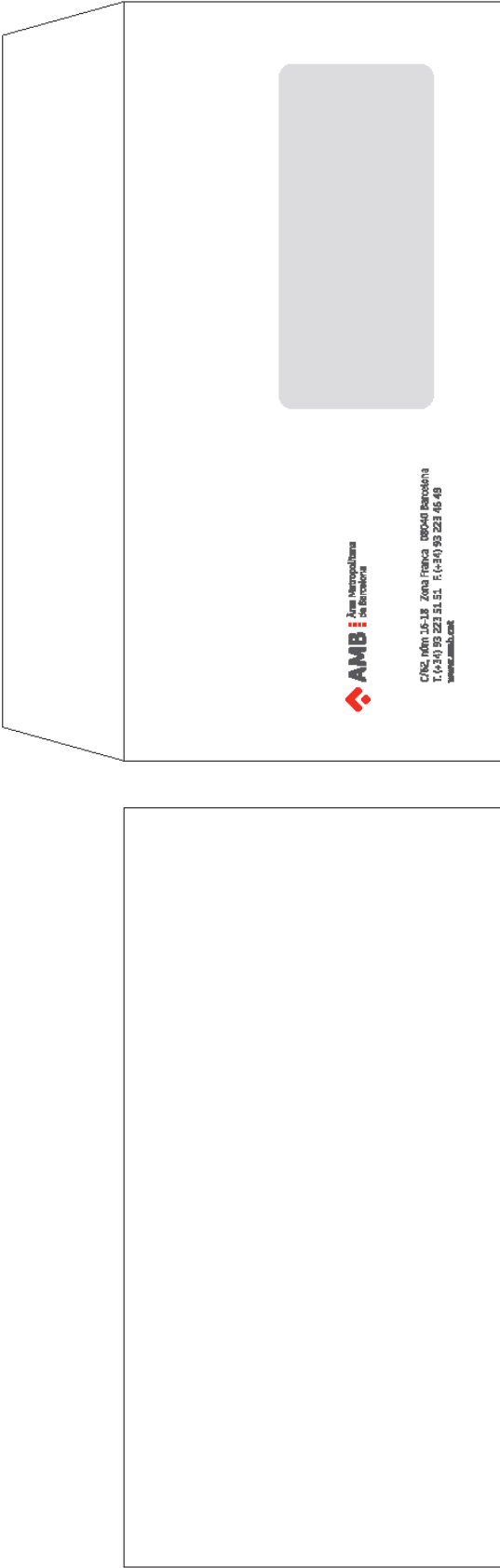
Research in Progress

Sra. Maria Doria
Secretaria Delegada
Área Metropolitana de Barcelona

1927). Anche il governo austriaco, che dopo il 1918 aveva perduto la sua influenza politica, si era dedicato a una politica di "nazionalizzazione" delle industrie e delle imprese, e aveva creato un ministero per le industrie e le miniere, che aveva il compito di "nazionalizzare" le imprese e le miniere. Anche il governo italiano, che dopo il 1918 aveva perduto la sua influenza politica, si era dedicato a una politica di "nazionalizzazione" delle industrie e delle imprese, e aveva creato un ministero per le industrie e le miniere, che aveva il compito di "nazionalizzare" le imprese e le miniere.



Model 1: Sobre americà amb finestra
Format 220 x 110 mm
Color: Pantone 485C i gris 425C

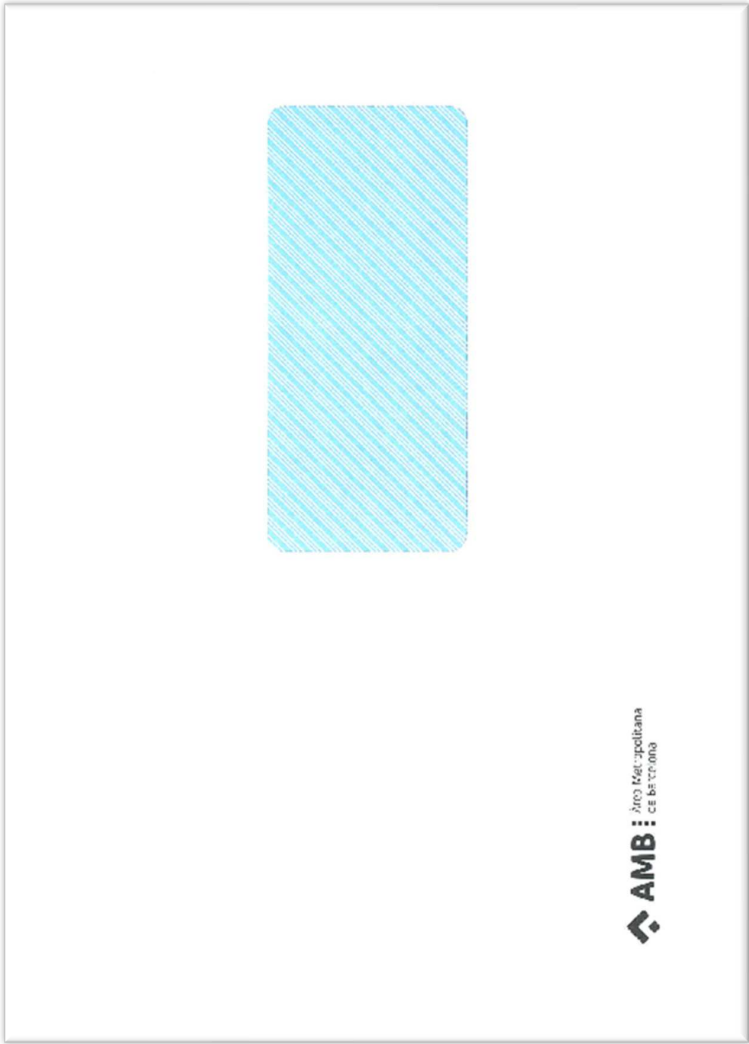


*Els sobres ordinariis amb finestra, que subministrarà l'empresa adjudicatària, hauran de ser de paper reciclat, autoadhesius, tipus americà, amb finestreta a la part inferior dreta, segons model facilitat per l'AMB. També hauran de portar el logo de l'AMB, imprès a dues tintes, a la part inferior esquerra.



Model 2: Sobre ordinari amb finestra tipus B4 (finestreta a la dreta)

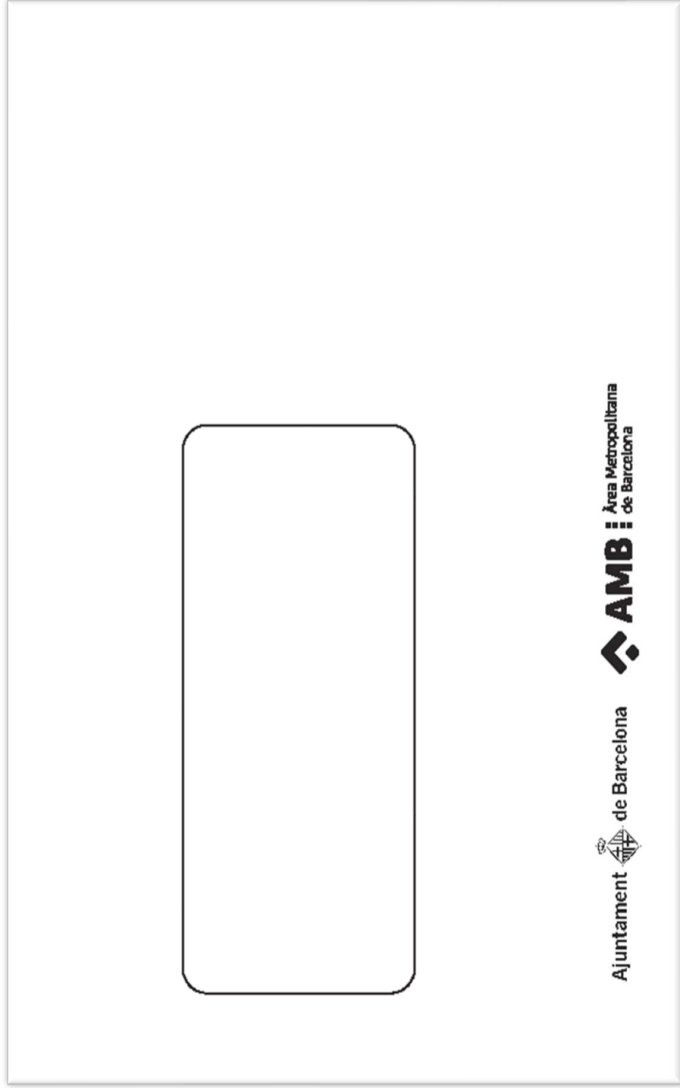
Paper reciclat
Format 229x162 mm





Model 3: Sobre ordinari amb finestra tipus B4 (finestreta a l'esquerra)

Paper reciclat
Format 229x162 mm



ANNEX IV: Procediment per a l'intercanvi d'informació de repartiment

FEFRE AVELLANEDA, MONTSE (1 de 2)
Cap d'Oficina de Tarificació social
Data signatura :19/05/2026 10:24:56
HASH:5D7FC6C79A63DC4A491113DEE38998A23DA977FC

PUIGSECH XIFRE, ROGER (2 de 2)
Cap de Secció Control econòmic
Data signatura :19/05/2026 14:52:11
HASH:5D7FC6C79A63DC4A491113DEE38998A23DA977FC

Procediment per a l'intercanvi d'informació de repartiment

v.1.3

SITSONE

PUIGSECH XIFRE, Roger (2 de 2)
Cap de Secció Control econòmic
Data signatura :19/05/2026 14:52:11
HASH:507FC6C79A03DC4A491113DEE38998A20DA977FC

FERRÉ AVELLANEDA, MONTSE (1 de 2)
Cap d'Oficina de Tarificació social
Data signatura :19/05/2026 10:24:56
HASH:507FC6C79A03DC4A491113DEE38998A20DA977FC



AREA METROPOLITANA DE BARCELONA - PLEC TECNIC
Codi per a validació :LLHFJ-20J4A-RUVKS
Verificació :https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referenciat : 27/34.

HISTÒRIC DE VERSIONS

VERSIO	DATA	OBSERVACIONS
1.0.0	02/02/2015	Versió inicial
1.0.1	18/06/2015	Actualització apartat Control de Qualitat Afegit referència a arxius d'exemple Informació retorn a Ajuntaments Informació FTP
1.0.2	15/09/2020	Revisió prèvia a definició plecs 2021 AMB.
1.1	09/06/2021	Incorporació escaneig imatges “ajuntament”
1.2	15/09/2023	Actualització segons noves especificacions.
1.3	03/03/2026	Actualització a nou procediment segons T-Metropolitana (renovacions sense suport) i procediment específic per a lots de denegació certificats.

Edició del lote: 9062

Lot

9062

Quantitat

6

Imprimir

Imprimir

Imprimir

Imprimir

Imprimir

Imprimir

Observacions

☐ T-Metropolitana

Estat

Data estat

Data inici

Data recepció repartiment *

04/09/2023

1

Data enviat i entregat

dd/mm/aaaa

2

☐ Enviat i entregat

Usuari entregat

2.- Lots de denegació

2.1.- Recepció d'informació:

La informació corresponent als lots de denegació com a carta certificada consta de dos parts:

- Es penjarà al SFTP un arxiu amb les cartes corresponents a cada lot, que caldrà fer-ne la impressió a 2 cares i la manipulació amb el sobre corresponent. El nom d'arxiu serà del tipus Lot_PRD_Denegades on Lot correspon a l'identificador numèric del lot de denegades i PRD a l'identificador del títol (TRM, AMB)

- Per altre banda, des del web de SITSONE, accedint al menú Backoffice i al títol corresponent a l'apartat Lots-Lots d'enviament de denegació per a cada lot es troba disponible l'XLS amb el llistat d'enviaments del lot i el localitzador associat a cada enviament.

Lots d'enviament Denegació

Lot	Observacions	Quantitat	Data d'alta	Data impressió	Lot enviat i entregat (Data)	CSV
1174	LOT Denegación (Junta)	29	19/02/2026 09:54:01	26/02/2026 11:09:53		
1173	LOT Denegación (Junta)	140	27/01/2026 09:40:36	12/02/2026 14:54:24		
1172	LOT Denegación (Junta)	1000	27/01/2026 09:40:36	12/02/2026 14:40:11		
1171	LOT Denegación (Junta)	287	12/01/2026 12:26:47	27/01/2026 19:01:12	11/02/2026	
1170	LOT Denegación (Junta)	324	23/12/2025 12:32:10	14/01/2026 14:00:30	30/01/2026	

La informació que s'inclou és:

Nom 1 Cognom 2 Cognom Municipi Codi Postal Nom Via Numero Escala Pis Porta Lot Id Targeta EnMa Districte Localizador

La columna "EnMa" informada en SI especifica que el titular vol que li sigui lliurat exclusivament a ell en mà.

La columna Localizador, associa el numero d'acusament de rebut de cada enviament. Està conformat per pel codi de títol "DENTRMAMB", "DENTRMBCN" + 5 dígits corresponents a "Id Lot" + 9 dígits corresponents a "Id Targeta".

2.2.- Retorn d'informació:

En cada lot caldrà accedir a l'aplicació per tal d'indicar les dates en que s'ha finalitzat l'enviament de totes les targetes que contenen el lot:

■ Lots d'enviament Denegació

Id Lot 1174

Quantitat 29

Document

Lot enviat i entregat ☐

Lot enviat i entregat (Data)

Observacions LOT Denegación (Junta)

Acceptar Cancel·lar

3.- Altres enviaments ordinaris

3.1.- Enviaments ja manipulats

Es preparen des de les oficines de AMB Informació i Serveis, S.A cartes per enviar als usuaris. Caldrà passar a recollir per les oficines AMB Informació i Serveis, S.A aquests enviaments i fer-ne el lliurament.



3.2.- Enviaments a manipular

Des d'AMB:INFORMACIÓ es realitzen enviaments per tal que se'n faci la impressió, manipulació i lliurament als usuaris. Aquests arxius es penjaran a una SFTP i es notificarà per e-mail.

- Fulls de pagament

L'enviament inclou un sol arxiu per imprimir a 2 cares i lliurar a l'usuari amb el sobre corresponent. El nom d'arxiu serà del tipus AAAAMMDD_FP*.

- Sol·licituds incompletes

L'enviament inclou un sol arxiu per imprimir a 2 cares i lliurar a l'usuari amb el sobre corresponent juntament amb un sobre resposta.

El nom d'arxiu serà del tipus AAAAMMDD_Incompleta*.

- Sol·licituds incompletes sense signatura

L'enviament inclou un sol arxiu per imprimir a 2 cares i lliurar a l'usuari amb el sobre corresponent juntament amb un sobre resposta i una sol·licitud.

El nom d'arxiu serà del tipus AAAAMMDD_Incompleta-s.sig*.

- Previs de renovació

L'enviament inclou un arxiu amb el nom AAAAMMDD_Previs_Cartes* que cal imprimir a 1 cara per lliurar a l'usuari amb el sobre corresponent.

* on AAAA correspon a l'any, MM al mes i DD al dia

4.- Control repartiment

En el backoffice s'ha habilitat una opció sota el menú "lots-Control Repartiment" que permet saber per cada lot o grup de lots la informació de la que disposem en el nostre sistema (a partir de la informació que rebem diàriament en format SICER, així com la importació d'imatges setmanal).

En cas de detectar que qualsevol informació enviada no ha estat correctament incorporada al sistema de SITSONE, contactar amb AMB Informació i Serveis, S.A per verificar els procediments.

Dins el control de qualitat podem buscar els lots pels següents criteris:

- Id lot (rang d'identificadors) (1)
- Data creació del lot (rang de dates)(3)
- Data finalització repartiment del lot (rang de dates) (3)

Un cop tenim els lots dels quals volem conèixer la informació de repartiment de les targetes que contenen recomanem realitzar les següents cerques segons els estats:



- a) "Lliurades". Podem verificar les targetes lliurades .
Recomanem combinar la consulta per verificar si disposem de l'acusament de recepció escanejat (podem conèixer les targetes entregades sense acusament de recepció disponible cercant pel camp "Justificant de recepció" indicant el valor No).
- b) "Retorns". En aquest cas podem consultar tots els enviaments retornats.
- c) "Pendants entrega". Ens permet consultar quines targetes consten en el nostre sistema com a pendants d'entrega, però ja s'ha realitzat un primer pas per domicili o hi ha pendent el retorn a remitent (ajuntament, oficina de repartiment...).
- d) "Sense Info". En aquest cas podem veure totes les targetes de les quals encara no disposem de cap informació sobre l'estat de lliurament.
- e) "Tipus C/E". Inclou totes les targetes amb informació del tipus (extraviat, Robatori, ...).

Codi SICER	Tipus (Control Qualitat)	Descripció
01	Entregades	Entregado en Domicilio (Final)
13	Entregades	Depositado en Buzón (Final)
18	Entregades	Entregado en destino (Final)
03	Pendents	Ausente (Seguimiento. Implica aviso)
12	Pendents	Llegada a oficina (Seguimiento)
14	Pendents	Llegada a Oficina. Emitido aviso a destinatario (Seguimiento)
15	Pendents	Emitido 2º aviso a destinatario (Seguimiento)
02	Retorns	Dirección Incorrecta. En proceso de devolución (Final)
04	Retorns	Desconocido. En proceso de devolución (Final)
05	Retorns	Fallecido. En proceso de devolución (Final)
06	Retorns	Rehusado. En proceso de devolución (Final)
07	Retorns	Nadie se hace cargo (Seguimiento. Implica aviso)
08	Retorns	Entregado en oficina (Final)
27	Retorns	Entregado al remitente por devolución (Final)
	Sense Info	Vacío
20	Sense Info	Pendent de recepció de documentació
CE	Tipus C/E	Sense informació. Tancat per AMB:INFORMACIÓ (Final)
EA	Tipus C/E	Extraviado (no se puede justificar la entrega, no aparece) (Final)
EB	Tipus C/E	No ha sido depositado en Correos y Telégrafos (Final)
EC	Tipus C/E	Sustracción, robo. (Final)
ED	Tipus C/E	Envío fuera de ámbito SICER. (Final)
EZ	Tipus C/E	Sin Información. Será automático al cierre de la remesa (Final)
21	No correspon	Retirada del repartiment per petició d'AMB:INFORMACIÓ

5.- Retorn d'informació (enviaments certificat)

5.1.- Estats

El retorn d'informació d'estats es realitzarà seguin el format/ procediment SICER; segons la versió **11.6 d'octubre de 2009**. El procés ha estat lleugerament modificat per adaptar aquest control d'estats a les necessitats dels nostres diferents serveis. Es detallen a continuació els diferents aspectes a destacar:

Per tal de garantir la màxima actualització del nostre sistema, caldrà rebre aquesta informació al final de la jornada de repartiment. L'arxiu es penjarà en una SFTP (posteriorment es facilitaran les credencials) i es notificarà per e-mail.

Exemple: Targeta entregada a domicili:

DSC58011304105570017532251420150113... 219KK-1648 GRATUIT Renovació

5.2.- Retorn acusaments de recepció (imatges)

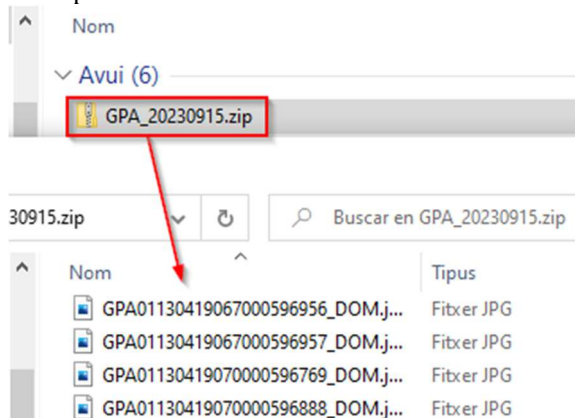
5.2. 1.- Lliuraments amb estat final

Caldrà rebre l'escanejat corresponent als acusaments de recepció amb estat final (veure taula punt 4).

Cada enviament vindrà en un arxiu comprimit format zip amb el nom "codi títol" (TRM, BCN, GPA, TVM) seguit de la data (aaaammdd).

El contingut d'aquest arxiu seran els acusaments escanejats. La nomenclatura de l'arxiu correspondrà al localitzador seguit del sufix "_DOM".

Exemple:



El sistema admet la càrrega de dos imatges amb el mateix n° acusament, sempre i quan sigui en dos entregues diferenciades (on la data de creació del fitxer sigui diferent).

El nostre sistema, actualment no contempla la recepció d'imatges en format pdf, així doncs caldria rebre les imatges en format jpg.

La informació es penjarà en un SFTP i es notificarà per e-mail. L'enviament serà setmanal o en la freqüència que es determini en cada moment.



5.2.2.- Lliuraments de tipus retorn

Aquest cas correspon als acusaments de targetes entregades des de les oficines de l'empresa adjudicatària (un cop no ha sigut possible l'entrega a domicili) o d'aquells acusaments de targetes entregades des de AMB Informació i Serveis, S.A, o altres oficines, que se us facilitaran periòdicament.

Caldrà rebre l'escanejat corresponent als acusaments de recepció amb estat retorn (veure taula punt 4).

L'estructura i funcionament d'aquests enviaments serà la mateixa que l'anterior a excepció de la nomenclatura de l'arxiu en que el del sufix "_OFI".

5.2.3.- Altres estats i incidències

Per als estats amb codi E*, així com per als enviaments que per algun motiu puntual no es pugui facilitar l'escaneig, es farà ús de la mateixa estructura mencionada anteriorment, però l'acusament a facilitar serà en blanc amb indicacions que informin IMATGE ACUSAMENT NO LOCALITZADA.

D'aquesta manera permetrem que el nostre sistema tingui la informació completa de tots els lliuraments.

La informació es penjarà en un SFTP o similar i es notificarà per e-mail.

6.- Altres consideracions

6.1.- Retorns a remitent:

Pel que fa a enviaments amb suport, tots aquells enviaments que no hagi sigut possible l'entrega a domicili i siguin retornats a l'Ajuntament, caldrà que estiguin ordenats per ordre alfabètic (cognoms, nom) a excepció dels municipis de Badalona i Hospitalet de Llobregat on cal retornar les cartes ordenades per codi postal seguit d'ordre alfabètic de (cognoms, nom). En el cas de Barcelona els retorns quedaran en mans de l'empresa de repartiment i disponibles a les oficines de lliurament de l'empresa de repartiment.

L'empresa adjudicatària rebrà informació de direccions i responsables de cada ajuntament.

En el cas de les cartes de denegació seran retornades a les oficines que indiqui AMB excepte el cas de Barcelona que quedaran disponibles a les oficines de lliurament de l'empresa repartiment.

6.2.- SFTP:

Tots els arxius (enviaments i recepcions) es faran a través d'una SFTP o similar. L'usuari i contrasenya es rebran posteriorment a la concessió del contracte o a l'inici del servei.

Tots els enviaments que realitzi AMB Informació i Serveis, S.A, es posaran a una carpeta SFTP creada convenientment.

Els enviaments que es realitzin per part de l'empresa adjudicatària caldrà ubicar-los a la carpeta que s'indiqui, diferent a l'esmentada anteriorment.

L'empresa receptora serà responsable d'eliminar els arxius un cop descarregats i tramitats correctament

