



Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritza
Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RED DE RECARGA, PERSONALIZACIÓN DE TARJETAS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES EN EL MARCO DEL SISTEMA DE TARIFICACIÓN INTEGRADO, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

Exp.E3/2023-02



ANTECEDENTES.....	4
1. OBJETO.....	4
2. ALCANCE	5
2.1. Recepción, registro, gestión y resolución de las incidencias de las solicitudes de tarjetas.....	5
2.2. Gestión de incidencias en la gestión de solicitudes.....	10
2.3. Digitalización y grabación de los formularios.....	11
2.4. Carga del mapa de memoria de la tarjeta.....	11
2.5. Personalización externa de la tarjeta.....	11
2.6. Personalización interna de la tarjeta.....	11
2.7. Grabación de tarjetas anónimas.....	12
2.8. Ensobrado de tarjetas.....	12
2.9. Distribución de tarjetas.	12
2.10. Envío a la ATTG de información de las tarjetas emitidas.....	12
2.11. Determinar si el precio de la tarjeta debe ser reintegrado al titular.....	12
2.12. Almacenamiento y distribución del formulario de solicitud de la tarjeta.....	13
2.13. Consulta de tarjetas.	13
2.14. Solicitud y Venta de tarjetas. (Punto de venta)	13
2.15. Recarga de tarjetas.	14
2.16. Plazos y otras condiciones.....	18
3. DIMENSIONAMIENTO DEL SISTEMA	18
4. DOTACIONES NECESARIAS PARA LA PRESTACION DEL	



SERVICIO.	19
4.1. Comunicaciones Terminales Punto de Venta	19
4.2. Características de la plataforma de servicios que interactuará con la ATTG	20
4.3. Integración con la ATTG	20
4.4. Gestión económica (recaudación e ingreso).	22
5. REQUERIMIENTOS GENERALES DE EXPLOTACION.	22
5.1. Condiciones generales.	22
5.2. Plazos.	23
5.3. Controles de calidad	23
5.4. Gestión económica.	24
6. CALIDAD DE SERVICIO.	26
6.1. Servicio a las personas usuarias desde el punto de venta.	26
6.2. Servicio al punto de venta.	28
7. ESPECIFICACIONES TECNICAS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA.	28
7.1. Equipamiento red de ventas.	28
7.2. Sistema central de gestión.	28
7.3. Plataforma envíos SMS	29
8. INTEGRACION CON LA ATTG.	29



ANTECEDENTES

La Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa (ATTG) lidera el proyecto de Integración Tarifaria de Gipuzkoa (ITG), Sistema MUGI, el cual fue implantado con éxito el 4 de marzo de 2013.

El Sistema MUGI define una política tarifaria única en los servicios de autobuses urbanos de Gipuzkoa (Donostia, Irun, Errenteria, Eibar, Zarautz, Arrasate-Mondragon, Hernani, Lasarte-Oria, Oiartzun, Oñati y Tolosa), autobuses interurbanos (Lurraldebus 9 operadoras), servicios de taxibus y servicios ferroviarios de EuskoTren y RENFE. Todo ello mediante el uso de un único soporte de pago: la Tarjeta MUGI

El Sistema MUGI además permite el uso de una misma tarjeta para pagar en todo el sistema del transporte público de Álava, en el metro de Bilbao, el tranvía de Bilbao y el funicular de Larreineta.

Además, el sistema implica llevar todo el proceso desde el aprovisionamiento de tarjetas, gestión de solicitudes y personalización, emisión de tarjetas, permitir la posibilidad de recargar las tarjetas por distintas vías, atender a las personas usuarias y liquidar a las empresas operadoras en función de los viajes realizados entre otros.

En el año 2023, la ATTG está trabajando para evolucionar todo el sistema a un sistema basado en cuenta, ABT, que supondrá que toda la información de las personas usuarias pasará a estar online, incluida la del proceso de personalización, en el backoffice de la ATTG, y toda gestión, acceso, validación etc. se hará a través de medios telemáticos, digitales o virtuales. Estos nuevos servicios estarán en marcha progresivamente durante la duración de este contrato, por lo que todas las gestiones aquí reflejadas se tendrán que llevar a cabo para ambas plataformas, física y virtual.

1. OBJETO

La presente licitación tiene por objeto la contratación de la prestación de servicios consistente en la Red de Distribución, personalización de tarjetas, Venta y Recarga externa atendida de la tarjeta Mugi física (incluido proceso de tokenización y su adaptación a virtual) y la personalización, atención a las personas usuarias, recarga y activación de la Mugi Virtual.

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria de la Red de Distribución, personalización de tarjetas, Venta y Recarga externa **atendida** de la tarjeta Mugi (tarjeta sin contacto Mifare Tipo A de 1 KB) física, y la personalización, atención a las personas usuarias durante el proceso de gestión de su solicitud, recarga y activación de la Mugi Virtual incluyen:

1. Recepción, registro, gestión y resolución de las incidencias de las solicitudes de tarjetas y usuarios virtuales, por el medio del que provengan (quioscos, Centro de Atención a las Personas Usuarias (CAU), Web, correo postal, etc.).



2. En caso de contactar con la persona solicitante, el interlocutor tendrá que tener la titulación y dominio fluido adecuado para poder comunicarse en ambas lenguas oficiales correctamente, euskera y castellano.
3. Almacenamiento y distribución del formulario de solicitud de la tarjeta.
4. Digitalización y grabación de los formularios.
5. Personalización externa de la tarjeta
6. Personalización interna de la tarjeta
7. Impresión de tarjetas 1.0 y 1.5
8. Grabación de tarjetas anónimas
9. Ensobrado de tarjetas 1.0 y 1.5
10. Clasificación de los sobres por rutas de entrega
11. Distribución de tarjetas
12. Envío a la ATTG de información de las tarjetas emitidas desglosado 1.0 y 1.5 y usuarios virtuales
13. Consulta de tarjetas: La consulta de saldo de la tarjeta podrá realizarse a través de otros modos no obteniendo la empresa adjudicataria del presente pliego la exclusividad para esta tarea.
14. Recarga de tarjetas
15. Recepción, registro, gestión y resolución de las incidencias de las solicitudes de perfil de usuario, por el medio del que provengan (quioscos, Centro de Atención a las Personas Usuaris (CAU), Web, etc.).
16. Control y gestión de las solicitudes de perfil virtual

La red atendida de recarga será en exclusiva, aunque se podrá recargar la tarjeta por otros medios no atendidos tal y como ya existen en la actualidad (cajeros bancarios o máquinas autoventa de operadores de transporte ferroviarios por ejemplo) u online las MUGI 1.0 así como a futuro las tarjetas MUGI 1.5 y la cuenta digital, wallet, en general.

Este pliego no obsta a que en el futuro también pueda recargarse a través de otro modo.

2. ALCANCE

2.1. Recepción, registro, gestión y resolución de las incidencias de las solicitudes de tarjetas y usuarios virtuales.

La adjudicataria recogerá diariamente las solicitudes de tarjetas que las personas usuarias depositen en la red de ventas, envíen vía correo postal a un apartado de correos, envíen vía internet a través de la web mugi.eus, se tramiten en el CAU o por otros medios futuros.

El personal que atienda a las personas solicitantes deberá poder hacerlo con dominio fluido en ambas lenguas oficiales.

El licitador recogerá a su vez las solicitudes de usuarios virtuales y gestionará su alta.

Para el caso de las tarjetas MUGI 1.0 funcionando en la actualidad,

la adjudicataria, mediante un sistema de gestión con conexión directa securizada a los actuales sistemas gestores de la BBDD de la ATTG, ubicado en el CPD de IZFE en Miramón, registrará diariamente todas las solicitudes recibidas el día anterior y las incidencias del sistema generadas. Se tendrá acceso desde el Centro de Atención a las Personas Usuaras (CAU) de la ATTG y desde la propia ATTG a toda la información generada, entre otros: al registro de las incidencias y otros datos estadísticos a acordar en el sistema con diferentes criterios de búsqueda a determinar por la ATTG, de forma que se conozca en tiempo real la gestión y progreso de las incidencias y su tramitación, y así se pueda informar debidamente desde dicho CAU sobre el estado de las incidencias a quienes así lo soliciten.

Dará acceso a la ATTG a la información del sistema de gestión sobre las solicitudes, su proceso y estado para mantener actualizada la base de datos de personas usuarias de la ATTG, de acuerdo a los protocolos y ficheros de intercambio que defina la ATTG.

El sistema de gestión del suministro y personalización de tarjetas será compatible con el sistema de gestión de la red de recarga en todas sus funciones, garantizando que la base de datos (ATTG) de personas usuarias esté actualizada y sea única.

Dar acceso al servicio de Atención a las Personas Usuaras (CAU) a la información del sistema de gestión respecto al proceso y estado de las nuevas tarjetas, renovaciones, etc.

En el caso de las solicitudes vía web tendrá que comprobar diariamente que la comunicación entre la web y la adjudicataria funciona correctamente. La adjudicataria almacenará la información transmitida gestionando la solicitud a partir de la recepción de manera análoga al resto de solicitudes.

La ATTG establece los niveles de acceso de lectura y escritura en el sistema de gestión tanto del servicio de Atención a las Personas Usuaras, del suministro de tarjetas, así como de la propia ATTG u otros.

En función de las opciones señaladas por la persona usuaria en el formulario (requisitos y especificaciones de la nueva tarjeta Mugi), se aplicarán los correspondientes filtros para clasificar las distintas solicitudes en función del tipo de tarjeta y los perfiles existentes. Estos filtros condicionan las acciones que se han de realizar a continuación:

- I. Comprobar que el número de solicitudes que envía el punto de venta se corresponde con la cantidad de solicitudes que indica en la carpeta correspondiente. Establecimiento de listados de control en origen y destino y procedimientos que garanticen la imposibilidad de pérdidas de documentación y medidas de subsanación en el caso que así sea.
- II. Comprobar que el número de solicitudes recibidas vía correo postal y por email se corresponde con la cantidad de solicitudes indicadas (comprobantes). Establecimiento de listados de control en origen y destino para evitar pérdidas de documentación.

- III. Comprobar que el número de solicitudes y documentación que se envía desde el Centro de Atención a las personas usuarias (CAU) de la ATTG es el que se indica en la carpeta correspondiente. Establecimiento de listados de control en origen y destino para evitar pérdidas de documentación.
- IV. Digitalización de solicitudes, extracción y grabación de datos personales en base de datos, el mismo día de la recepción, con los controles adecuados para evitar errores en dicho proceso de entrada de datos. Almacenamiento electrónico de las solicitudes digitalizadas. En el caso de las tarjetas personalizadas que requieran acreditación de padrón, familia numerosa, u otras como grado de discapacidad, renta, etc, el mismo día, junto con la digitalización se realizará la petición de la verificación ante las entidades que corresponda. La respuesta a dicha petición de verificación se devolverá en las 24 horas siguientes. Asimismo, se deberá digitalizar el resto de documentación adjunta en el caso en que hubiera. La grabación de los datos deberá realizarse, con los controles adecuados para evitar errores en dicho proceso de entrada de datos (en este sentido, la adjudicataria garantizará el conocimiento de euskera y castellano de su personal).
- V. La aplicación desarrollada por la empresa licitadora se podrá conectar de manera segura (FTP seguro) y podrá listar los ficheros con la información a personalizar para el personalizador de la tarjeta y la ATTG.
- VI. Control estadístico de la gestión de solicitudes, tiempos medios de resolución y expedición. Poder filtrar por tipo de tarjeta de colectivo, poder filtrar por fase de trámite (recepción, digitalización, consulta renta etc); poder filtrar por errores, causas de los mismos, medidas correctivas adoptadas. Además, se emitirá un informe mensual cuyo contenido será previamente acordado con la ATTG
- VII. Permitir a la ATTG ver en tiempo real el estado de tramitación de las incidencias a través de la correspondiente interfaz o aplicación servidor/cliente.
- VIII. Registrar una línea de incidencia por cada una de las solicitudes cumplimentada de forma incorrecta a través de un sistema de tickets.
- IX. Ponerse en contacto con la persona usuaria, el mismo día que se dé entrada a la solicitud, para que complete su solicitud correctamente y entregue la documentación requerida en la red de venta o por el medio que originalmente seleccionó, y avisar al punto de venta de la incidencia si fuera el caso. Esta primera comunicación se podrá realizar vía SMS indicando como número de teléfono de contacto el propio de la adjudicataria. No obstante, en el caso de no recibir respuesta en 72h, se procederá a contactar con la persona usuaria a través del teléfono que indicó en su solicitud. Las comunicaciones serán por cuenta de la adjudicataria.
- X. Tramitar las incidencias que tienen relación con roturas de tarjetas, mal funcionamiento y defectos del chip de las mismas.
- XI. Tramitar las solicitudes de renovación de tarjetas de colectivos y de la tarjeta Mugí 1.0, 1.5, renovaciones manuales así como automáticas.
- XII. Comunicar avisos vía SMS informando sobre el envío de tarjeta o la próxima caducidad de la misma.
- XIII. Actuaciones administrativas.

Para el caso de la gestión de solicitudes de usuarios MUGI VIRTUAL,

La adjudicataria, mediante un sistema de gestión con conexión directa securizada a los actuales sistemas gestores de la BBDD de la ATTG, ubicado en el CPD de IZFE en Miramón, **registrará directamente toda la actividad en la BBDD de la ATTG**. La información será generada, gestionada y almacenada en la ATTG, a la que la adjudicataria tendrá acceso para su gestión, así como el Centro de Atención a las Personas Usuaris (CAU), entre otros: al registro de las solicitudes, registro de las incidencias y otros datos estadísticos a acordar en el sistema con diferentes criterios de búsqueda a determinar por la ATTG, de forma que se conozca en tiempo real la gestión y progreso de las incidencias y su tramitación, y así se pueda informar debidamente desde dicho CAU sobre el estado de las incidencias a quienes así lo soliciten.

Será la adjudicataria la que tendrá acceso a la ATTG a la información del sistema de gestión sobre las solicitudes, su proceso y estado para mantener actualizada la base de datos de personas usuarias de la ATTG, de acuerdo a los protocolos que defina la ATTG.

La ATTG pondrá a disposición de los puntos de venta autorizados y gestionados por la adjudicataria, un APP de centros autorizados para los puntos de venta donde cada punto de venta podrá realizar todas las gestiones necesarias sobre los perfiles virtuales. La ATTG suministrará una formación a los representantes que la adjudicataria considere, para que esta formación sea suministrada a todos los puntos de venta por la adjudicataria

Asimismo, la adjudicataria desarrollará la aplicación necesaria para gestionar a través de las TPVs correspondientes, también la recarga de los usuarios, perfiles y tarjetas MUGI 1.5 virtuales.

Todos estos sistemas estarán centralizados y sincronizados con la base de datos (ATTG) de personas usuarias para que ésta esté actualizada y sea única.

Se dará acceso al servicio de Atención a las Personas Usuaris (CAU) a la información del sistema de gestión respecto al proceso y estado de las nuevas tarjetas, renovaciones, etc.

Las solicitudes de usuarios virtuales llegarán a través de la web, a través del portal desarrollado por la ATTG. La adjudicataria tendrá que acceder a dicha información en la ATTG y realizar las labores correspondientes para dar de alta las solicitudes recibidas

La ATTG establece los niveles de acceso de lectura y escritura en el sistema de gestión tanto del servicio de Atención a las Personas Usuaris, del suministro de tarjetas, así como de la propia ATTG u otros.

En función de las opciones señaladas por la persona usuaria en el formulario (requisitos y especificaciones del nuevo usuario Mugiv), se aplicarán los correspondientes filtros para clasificar las distintas solicitudes en función del tipo de usuario y los perfiles existentes. Estos filtros condicionan las acciones que se han de realizar a continuación:

- XIV. Recepción de solicitudes y gestión de datos personales en base de datos, el mismo día de la recepción, con los controles adecuados para evitar errores en dicho proceso de entrada de datos. Almacenamiento electrónico de las solicitudes digitalizadas. En el caso de los perfiles personalizados que requieran acreditación de padrón, familia numerosa, u otras como grado de discapacidad etc, el mismo día se realizará la petición de la verificación ante las entidades que corresponda. La respuesta a dicha petición de verificación se devolverá en las 24 horas siguientes. Asimismo, se deberá almacenar el resto de documentación adjunta en el caso en que hubiera. La comprobación y grabación, de ser necesaria, de los datos deberá realizarse, con los controles adecuados para evitar errores en dicho proceso de entrada de datos (en este sentido, la adjudicataria garantizará el conocimiento de euskera y castellano de su personal).
- XV. La aplicación desarrollada por la empresa licitadora se conectará a través de la WS y podrá acceder a los ficheros con la información a personalizar para el personalizador de la tarjeta y la ATTG y almacenará en los sistemas centrales de la ATTG.
- XVI. Control estadístico de la gestión de solicitudes, tiempos medios de resolución y expedición. Poder filtrar por tipo perfil de colectivo, si solicita tarjeta física 1.5 o no, poder filtrar por fase de trámite (recepción, digitalización, consulta renta etc); poder filtrar por errores, causas de los mismos, medidas correctivas adoptadas. Además, se emitirá un informe mensual cuyo contenido será previamente acordado con la ATTG
- XVII. La ATTG verá en tiempo real el estado de tramitación de las incidencias a través de la correspondiente interfaz o aplicación servidor/cliente.
- XVIII. Registrar una línea de incidencia por cada una de las solicitudes cumplimentada de forma incorrecta a través de un sistema de tickets.
- XIX. Ponerse en contacto con la persona usuaria, el mismo día que se dé entrada a la solicitud, para que complete su solicitud correctamente y los trámites requeridos en la red de venta o por el medio que originalmente seleccionó, y avisar al punto de venta de la incidencia si fuera el caso. Esta primera comunicación se podrá realizar vía SMS indicando como número de teléfono de contacto el propio de la adjudicataria, en el caso de no recibir respuesta en 72h, se procederá a contactar con la persona usuaria a través del teléfono que indicó en su solicitud. Las comunicaciones serán por cuenta de la adjudicataria.
- XX. Tramitar las incidencias que tienen relación con roturas de tarjetas 1.5, mal funcionamiento y defectos del chip de las mismas.
- XXI. Tramitar las solicitudes de renovación de tarjetas de colectivos y de la tarjeta Mugiv 1.5 o usuarios mugiv virtual
- XXII. Comunicar avisos vía SMS informando sobre el envío de tarjeta o la próxima caducidad de la misma.



- XXIII. Actuaciones administrativas
- XXIV. Cualquier otra actuación que sea requerida por ATTG para la gestión de dichas solicitudes.
- XXV. Cualquier trabajo derivado de la integración de la DLL de la MUGI VIRTUAL será asumido por el adjudicatario.

2.2. Gestión de incidencias en la gestión de solicitudes MUGI 1.0 FÍSICA y MUGI 1.5

Con el fin de reducir el plazo de resolución de incidencias, tener una mejor trazabilidad y una mejor coordinación de la gestión de solicitudes con la atención a las personas usuarias, las incidencias relativas a la gestión de solicitudes deberán registrarse por un Help desk que deberá aportar la licitadora.

Una herramienta de Help desk es un sistema basado en la generación y gestión del ciclo de proceso de un ticket que es un registro de información generado con cada demanda de un cliente.

Dicho help desk deberá integrarse con el help desk de la ATTG de manera que los tickets puedan ser escalados y remitidos si hiciera falta del CAU a la adjudicataria de este contrato o viceversa.

De esta manera, una única plataforma gestiona en un único punto todo el flujo de proceso de ticket llegados desde variados sistemas de comunicación; (ATTG, centro de atención a las personas usuarias, operadoras adheridas a Lurraldebus y ahora gestión de solicitudes). En esta ventanilla única, los agentes darán respuesta a las demandas de quienes lo soliciten, escalarán los tickets a las otras entidades que ya disponen de helpdesk y/o a la ATTG cuando sea necesaria su intervención y controlarán el estado de cada ticket hasta su cierre. En esta ventanilla única, el personal responsable de la ATTG tendrá acceso a ver los tickets en curso y los informes de gestión y de satisfacción de las personas usuarias.

Por cada incidencia en la gestión de solicitudes se deberá crear un ticket.

La ATTG dará información a las licitadoras que requieran de su help desk. De este modo, la adjudicataria podrá elegir el mismo pudiendo minorar los costes de integración con el fin de que el escalar tickets entre entidades resulte más sencillo.

2.3. Digitalización y grabación de los formularios 1.0.

Se deben digitalizar tanto los formularios como el resto de documentos adjuntos (en el caso de que los hubiera) y grabar los datos del formulario en una base de datos. Se deben validar que los datos sean correctos y los campos obligatorios estén cumplimentados, así como la acreditación de datos telemáticos que sean necesarios.

Una vez digitalizados, se deben almacenar los formularios en un servidor. Cada solicitud debe ser identificada con el número de impreso que se refleja en el código de barras. Las imágenes también se identificarán con ese mismo número. En el caso de las solicitudes web, también se deberán guardar los datos de manera que ese garantice la trazabilidad.

Se debe verificar que el DNI-NIF es correcto a través de un software que determine que los DNI-NIF sean o no coherentes. La empresa adjudicataria deberá señalar en su oferta como realizar esta comprobación.

Asimismo, la licitadora señalará en su oferta el resto de controles a implantar.

2.4. Carga del mapa de memoria de la tarjeta 1.0

Para realizar la carga del mapa de memoria se dispondrá de una librería encapsule el acceso a bajo nivel a las tarjetas de la ATTG para el lector/grabador de la empresa licitadora. El coste de dicho desarrollo, estimado en 50.000 euros, será asumido por la adjudicataria dentro de la licitación.

2.5. Carga del mapa de memoria de la tarjeta 1.5

Para realizar la carga del mapa de memoria se dispondrá de una librería encapsule el acceso a bajo nivel a las tarjetas de la ATTG para el lector/grabador de la empresa licitadora. El coste de dicho desarrollo, estimado en 50.000 euros, será asumido por la adjudicataria dentro de la licitación.

2.6. Personalización externa de la tarjetas 1.0 y 1.5

El diseño externo cuenta con una impresión a cuatricromía por las dos caras. Los datos que se impriman externamente en las tarjetas personalizadas son:

1. Fotografía
2. Apellidos
3. Nombre
4. Nº de tarjeta

2.7. Personalización interna de la tarjeta

Se generará un fichero con toda la información necesario para la impresión y grabación de las tarjetas. Este fichero se encargará de gestionar el proceso de impresión y grabación.

Deberá existir un control para que las tarjetas ya impresas no vuelvan a incluirse en posteriores procesos de emisión.

Las tarjetas grabadas e impresas actualizarán la Base de datos en la solicitud de dicha tarjeta.

2.8. Grabación de tarjetas anónimas 1.0

Al no ser personalizadas las mismas no se deben imprimir. No obstante, se debe configurar su mapa de memoria para que puedan ser reconocidas por las máquinas de recarga y validadoras. Esta grabación deberá realizarse a través de las impresoras de personalización de tarjetas.

2.9. Ensobrado de tarjetas 1.0 y 1.5

El proceso de emisión de tarjetas debe emitir una carta personalizada correspondiente a las tarjetas que se han emitido en cada bloque de emisión. Se imprimirá una carta personalizada que se utilizará para pegar la tarjeta y ensobrarla.

2.10. Distribución de tarjetas. 1.0 y 1.5

La adjudicataria está obligada a distribuir con diligencia y en los plazos que se acuerden cualquier tarjeta que la ATTG determine, debiendo hacerlo bajo su responsabilidad a través de su propia red de ventas. Se establecerán listados de control en origen y destino y procedimientos que garanticen la imposibilidad de pérdidas de tarjetas y las medidas de subsanación en el caso de que así sea.

En el caso de las solicitudes recibidas por internet, a través del CAU de la ATTG y por correo postal, la adjudicataria entregará diariamente en Correos masivos, con el procedimiento que requiera para ello Correos o cualquier empresa de distribución postal, las tarjetas que serán enviadas a los titulares con el franqueo pagado.

La adjudicataria mantendrá actualizada su aplicación logística, que permitirá controlar las incidencias y progreso de las tramitaciones

2.11. Envío a la ATTG de información de las tarjetas emitidas 1.0 y 1.5

Diariamente, se enviará a la ATTG la relación de las nuevas tarjetas emitidas, así como de las renovaciones. El envío de esta información se realizará a través de un Web Service.

2.12. Determinar si el precio de la tarjeta debe ser reintegrado al titular en el caso de las 1.0

El precio de la tarjeta se paga en el momento de entregar la solicitud en el punto de venta con toda la documentación necesaria. Posteriormente el sistema devolverá dicho importe a los solicitantes en caso de que no les correspondiera pagar, además de la bonificación en el caso de que también les corresponda. Por ello, al emitir las tarjetas se determinará si se deberá devolver o no el importe, y se marcará esta información en la tarjeta para que al activarla en la red de recarga, se le devuelva el importe y la bonificación correspondientes.

Los únicos casos en los que se devuelve el importe de la tarjeta son en los perfiles Social(S) y sus combinaciones con familia numerosa general (S20) o especial (S50).

En el resto de casos, no se devuelve el importe de la tarjeta.

Para realizar la devolución del importe, la licitadora debe marcar en la memoria de las tarjetas la información sobre si se debe devolver o no el importe de la solicitud. La licitadora detallará como realizar este proceso en su oferta

2.13. Determinar si el precio de la tarjeta debe ser reintegrado al titular en el caso de las 1.5

Para realizar la devolución del importe, la licitadora debe marcar la información sobre si se debe devolver o no el importe de la solicitud en los SSCC de la ATTG

Almacenamiento y distribución del formulario de solicitud de la tarjeta 1.0, 1.5 y Mugí Virtual

La adjudicataria deberá almacenar y distribuir el formulario que se emplea para solicitar la tarjeta Mugí, de forma que siempre estén atendidos todos los puntos de venta. Asimismo, deberá realizar la gestión de su almacenaje y la previsión de las necesidades en el corto y medio plazo para mantener un servicio adecuado a la red de ventas. El suministro de los formularios será por cuenta de la ATTG.

Para las solicitudes online, la adjudicataria correrá con la tarea de modificar el formulario autorrellenable en ambos idiomas y de modificar o añadir las casillas de otorgamiento de consentimiento, adjuntar documentos o fotografías etc.

2.14. Consulta de tarjetas 1.0 y usuarios 1.5 mugí virtual.

Las personas usuarias podrán solicitar información del saldo de la tarjeta o wallet de usuario e histórico de movimientos en cualquiera de los puntos de venta de la red de recarga. El personal responsable del punto de venta deberá facilitar la consulta realizada en papel, en el formato que determine la ATTG, cuando la persona usuaria así lo solicite, sin coste alguno para la usuaria ni para la ATTG.

2.15. Solicitud y Venta de tarjetas. (Punto de venta) 1.0.

La adjudicataria está obligada a entregar todos los tipos de tarjetas que la ATTG determine. El pago por parte de la persona usuaria del importe correspondiente al valor de la tarjeta se realiza en el instante en el que deposita su solicitud en el punto de venta o, si lo tramita vía web o correo postal, en el instante que hace el depósito en la cuenta bancaria habilitada para este fin. Una vez personalizada la tarjeta y entregada a la empresa licitante, el plazo de entrega de la misma en la red de ventas no debe exceder de las 24 horas.

En el caso de la venta de las tarjetas (anónimas), la venta se considera un proceso independiente de la recarga, pudiendo producirse en momentos distintos, aunque de forma general se hará simultáneamente. Se valorará que este control sea realizado de forma electrónica en el punto de venta.

La solicitud de la tarjeta implica:



- I. Cobro del precio estipulado por la ATTG. El precio de venta de la tarjeta será fijado por la ATTG, no pudiendo alterarse bajo ningún concepto.
- II. Entrega del resguardo situado al pie de la solicitud a la persona solicitante, que servirá como justificante de pago.
- III. Comprobaciones previas: una vez entregada la tarjeta, el terminal deberá comprobar si existe alguna acción pendiente para la tarjeta en cuestión en la lista de acciones o según la información almacenada internamente en la tarjeta.

La venta de la tarjeta implica para la empresa adjudicataria:

- IV. Ingreso de las ventas por tarjetas en la cuenta que la ATTG determine.

Si la persona usuaria, además de solicitar la tarjeta, solicita también la recarga de la misma, se aplicarán los condicionantes propios del siguiente apartado.

2.16. Operativa de tarjetas 1.0 y 1.5

La adjudicataria deberá realizar la carga o recarga de las tarjetas que la ATTG determine, lo cual implica:

- I. Activación de tarjetas
- II. Migración y Tokenización de tarjetas.
- III. Carga de saldo en monedero.
- IV. Anulación de una operación
- V. Gestionar el sistema de bonificaciones.
- VI. Consulta de las tarjetas.
- VII. Renovación de tarjetas.
- VIII. Carga de bonos
- IX. Bloqueo de la tarjeta si estuviera en lista negra o lista roja.
- X. Emisión de ticket de la venta de la persona usuaria, si así lo solicita.
- XI. Desarrollar un interfaz que permite evaluar el estado de tramitación de las incidencias a la ATTG.
- XII. Posible anulación de la operación en las condiciones que determine la ATTG.
- XIII. Notificación de transacciones a la ATTG.

2.16.1. Activación de tarjetas 1.0.

La activación de las tarjetas se realizará en la primera carga que se realice en el punto de venta. Previamente a la carga, el terminal del punto de venta tendrá que detectar que la tarjeta es nueva y deberá realizar las operaciones necesarias para su activación. Se trata de una operación transparente para la persona usuaria siempre asociada a una operación de carga de saldo.

En este punto el terminal de venta deberá determinar si a la usuaria le corresponde la devolución del importe pagado en la solicitud, según se haya marcado la tarjeta durante el proceso de emisión de la misma (este marcado no está contemplado en el presente pliego). En el caso de corresponderle la devolución, ésta deberá efectuarse durante el proceso de activación con la bonificación correspondiente si fuese el caso.

2.16.2. Tokenización de tarjetas 1.5.

Las tarjetas MUGI 1.0 podrán ser tokenizadas y por tanto convertidas en tarjetas 1.5 en una operación sencilla mediante la APP suministrada por la ATTG para tal fin que la adjudicataria distribuirá e instalará en las terminales android de los puntos de venta.

2.16.3. Carga de saldo en monedero TARJETA 1.0 O USUARIO 1.5.

La red de venta deberá estar equipada con un terminal y las comunicaciones necesarias, capaz de recargar saldo en el monedero de las tarjetas Mugi o el perfil MUGI VIRTUAL incrementando el saldo existente. Los puntos de venta podrán recargar importes múltiples de 5 euros hasta un máximo de 300 euros, gestionando en cualquier caso que la tarjeta nunca supere esta cantidad. La licitadora deberá proponer los controles oportunos para conseguir dicho requisito.

2.16.4. Gestión del sistema de bonificaciones tarjeta 1.0.

Los terminales instalados en la red de ventas deberán ser capaces de gestionar el sistema de bonificaciones asociados a los distintos perfiles existentes en la tarjeta Mugi. Estas bonificaciones pueden variar en el tiempo, por lo que debe ser posible su actualización de forma ágil en la totalidad de la red de ventas, de forma remota por comunicaciones móviles.

2.16.5. Anulación de una operación de carga/recarga de saldo.

Las cargas/recargas de saldo se podrán anular si cumplen unas determinadas condiciones. (Realizar la operación en el mismo punto de venta, el mismo día y sin que la tarjeta haya realizado ninguna otra recarga o validación desde la recarga a anular). En caso contrario no se permitirá realizar la anulación. Esta operación mantiene el saldo anterior a la operación de carga/recarga, pero la transacción queda registrada.

En la operación de anulación de una carga/recarga se ha de contemplar el sistema de bonificaciones y descontar el saldo adecuado del monedero. Asimismo, se deberá informar del importe correcto de la operación que se está procediendo a anular.

2.16.6. Consulta de las tarjetas 1.0 y usuarios MUGI VIRTUAL.

Quienes usen la tarjeta Mugi o sean usuarios virtualizados de MUGI podrán solicitar en los puntos de venta consultas del estado de su tarjeta o cuenta. Se mostrará la información básica en la pantalla del terminal y existirá la opción de imprimir el ticket en papel. La información que debería recoger el ticket tendrá que hacer referencia, a:

- Identificación del punto de venta (número de punto de venta, número de terminal, etc.)
- Número de tarjeta y usuario
- El colectivo al que pertenece la tarjeta



- El período de validez de la tarjeta o perfil de usuario
- El saldo real disponible en el monedero
- Los importes pendientes de transacciones anteriores
- Las últimas transacciones realizadas con la tarjeta: 4 últimos movimientos y 3 últimas recargas.

Toda esta información deberá figurar tanto en euskera como en castellano.

2.16.7. Renovación de tarjetas 1.0 y USUARIO MUGI VIRTUAL.

Las tarjetas de colectivos de la ATTG o usuarios mugi virtual tienen un período de validez que varía dependiendo del perfil al que pertenecen. Las personas usuarias pertenecientes a alguno de los perfiles que recoge el sistema de colectivos podrán solicitar la ampliación de la validez de las tarjetas o perfiles justificando que continúan cumpliendo con las condiciones necesarias para ser beneficiarios de una tarjeta con las mismas bonificaciones mediante solicitud física o solicitud online.

Los terminales de los puntos de venta tendrán que ser capaces de comprobar si una tarjeta o usuario virtual tiene pendiente una modificación de su período de validez y en caso afirmativo proceder para actualizar la información de la propia tarjeta o perfil del usuario online, con conexión online con la central. La licitadora describirá con detalle el proceso para conseguir esta funcionalidad.

En el proceso de renovación tanto física u online de las tarjetas 1.0, en el momento de la solicitud, se le cobran al usuario 5 euros que se proceden a devolver en caso de que efectivamente se tramite la renovación de colectivo de forma positiva.

En el caso de MUGI VIRTUAL, no se cobrará, salvo si la renovación de colectivo es negativa y se ha de generar otro perfil

Renovaciones automáticas

En el caso de tarjetas MUGI 1.0 de colectivos o perfiles virtuales colectivos, cuyos titulares ya consintieron que se realizaran las comprobaciones automáticas necesarias (padrón, renta, familia numerosa, etc.) cuando su fecha de caducidad sea inferior a un mes, la adjudicataria a sabiendas de su próxima caducidad y al tener ya todas las autorizaciones correspondientes, volverá a comprobar si la persona sigue cumpliendo los requisitos. En el caso afirmativo, se le renovará automáticamente su tarjeta o perfil de usuario virtual. En el caso en que no cumpla algún requisito, informará vía SMS o push de la APP de su próxima caducidad indicando que el titular debe realizar la solicitud física u online de renovación.

2.16.8. Acreditación de padrón, familia numerosa y discapacidad.

Algunos perfiles de las tarjetas actuales o usuarios virtuales deberán acreditar estar empadronados en algún municipio de Gipuzkoa. Para las tarjetas de familia numerosa no es necesario acreditar tal hecho.

Dichas acreditaciones pueden realizarse telemáticamente, salvo oposición, en cuyo caso la solicitud deberá realizarse en las oficinas del CAU, aportando toda la documentación física. En este sentido, el personalizador de tarjetas elevará los

ficheros de consulta de tales datos de manera diaria. El personalizador recibirá las respuestas a las acreditaciones a la mañana siguiente.

Durante la vigencia de este contrato, es de prever que también puedan ser consultados telemáticamente otros datos necesarios para la obtención de ciertas tarjetas como por ejemplo ser titular o beneficiario de Renta de Garantía de Ingresos, etc.

En la medida en que dicha información esté disponible telemáticamente, la adjudicataria se encargará de realizar las consultas ante las entidades correspondientes de manera análoga a como se realizan en la actualidad con el padrón, familia numerosa o certificado de discapacidad.

Tal y como se ha señalado en el punto anterior, en el caso de renovaciones y a medida que las fechas de caducidad se aproximen, la adjudicataria realizará la misma tarea tal y como se ha señalado en el punto anterior.

2.15.8. Carga de bonos tarjetas 1.0.

Los bonos son un mecanismo que emplea la ATTG para reintegrar saldo a las personas usuarias en caso de ser necesario. Estos bonos se abonan a través del terminal del punto de venta en la propia tarjeta.

El importe del bono se incrementará en el monedero de la tarjeta. Para ello los terminales de la red de ventas se configurarán para consultar de forma remota en una base de datos central la disponibilidad de bonos para una tarjeta. En caso positivo, incrementará el saldo en el monedero y se asegurará que el bono no se vuelve a abonar en ningún otro punto de la red de ventas. La licitadora deberá describir el proceso a seguir para la puesta en marcha de esta funcionalidad.

2.15.9. Emisión de ticket.

Las operaciones de carga/recarga de saldo, anulación de carga/recarga de saldo, consulta de saldo, carga de bono o lista blanca, actualización de bit de renta y renovación de tarjeta generarán un ticket con la información de la operación realizada que se entregará una vez realizada la operación. Todos estos comprobantes incluirán la información necesaria para identificar la operación: el punto de venta, la fecha, hora y tipo de operación realizada. Toda esta información deberá figurar tanto en euskera como en castellano.

2.15.10. Recarga de otros tipos de tarjeta

A solicitud de la ATTG la adjudicataria deberá recargar otro tipo de tarjetas vinculadas al sistema Mugi.

2.15.11. Notificación de transacciones a la ATTG.

La adjudicataria tendrá que remitir al sistema central de la ATTG en la periodicidad que se determine y de acuerdo a como la ATTG requiera, todas las operaciones registradas en su red de ventas. Se proporcionará el máximo detalle de cada una de las operaciones, permitiendo la consulta a la ATTG del estado de las solicitudes a través de medios informáticos.

De igual manera, la red de ventas deberá descargar y gestionar las listas negras (tarjetas para anulación), verdes (ampliaciones de plazo de caducidades tarjetas), blancas (recargas online) y en general cualquier lista de acciones que se ponga en marcha durante la duración del contrato tanto para 1.0 como para 1.5

Se deberá asegurar el mantenimiento de los históricos de operaciones, de forma que sea posible solicitar ficheros de fechas pasadas en caso de que fuese necesario.

En definitiva, los terminales instalados en los puntos de venta tendrán que enviar el detalle de cada una de las operaciones realizadas en el terminal, a excepción de la consulta. Cada operación vendrá identificada de forma única para el punto de venta y para el sistema.

2.17. Plazos y otras condiciones

Una vez recibidas las solicitudes de la tarjeta Mugi 1.0 o 1.5 (sin incidencias, es decir, ya gestionadas su resolución con el solicitante), con toda su documentación asociada o las pertinentes autorizaciones de consultas de datos realizadas, y foto carnet, en el plazo de 4 días laborables, deberán entregarse a los puntos de venta (y 6 días laborables en el caso de tarjetas de colectivos).

Por lo tanto, la empresa licitadora se tendrá que encargar, entre otras tareas, de:

- Control estadístico de la expedición de solicitudes, tiempos medios de resolución y expedición.
- Detección y bloqueo de solicitudes de tarjeta para evitar que una misma persona usuaria tenga 2 tarjetas del mismo tipo.
- La ATTG accederá al sistema de gestión sobre la tramitación de tarjetas, su proceso y estado, de acuerdo a los protocolos seguros que defina la ATTG en el caso de las 1.0
- Dar acceso al centro de atención a la persona usuaria (CAU) a la información del sistema de gestión respecto al proceso y estado de las tarjetas nuevas, renovaciones, etc.
- El apoyo a los servicios de Atención a la persona usuaria de la ATTG en la resolución de incidencias relacionadas con la emisión de tarjetas, así como las tareas administrativas relacionadas con todo el servicio.

3. DIMENSIONAMIENTO DEL SISTEMA

Los datos estimados de los volúmenes del sistema del último ejercicio son:

Cuantía euros recargados en la red presencial: 21.500.000 €

Nº de tarjetas personalizadas emitidas: 85.500

Nº renovaciones (automáticas y formularios) : 39.000

Nº de solicitudes gestionadas: 137.000

% de incidencias en la gestión de solicitudes: 3%



4. DOTACIONES NECESARIAS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.

La licitadora deberá describir los elementos técnicos que proporcionan el servicio en los puntos de venta que forman la red de recarga atendida.

Los servicios se proporcionarán a través de un terminal punto de venta tipo datafono o similar con un lector de tarjetas sin contacto para interactuar con las tarjetas tipo Mifare y un módulo de comunicación que le permite estar comunicado con su Plataforma Servicios o CPD para estar actualizado, intercambiar información en ambos sentidos y poder realizar operaciones online cuando se requiera (por ejemplo, para la gestión de bonos y renovaciones).

Serán propiedad de la adjudicataria e instalados en cada uno de los puntos de venta. Permitirán prestar los servicios detallados por la ATTG.

Estos datáfonos estarán capacitados para albergar e instalarse la nueva APP para centros autorizados para puntos de venta, necesaria para la adecuada gestión de usuarios de MUGI virtual, que será proporcionada por la ATTG, aparte de lo ya existente para las tarjetas mugí 1.0.

La adjudicataria se responsabilizará de su instalación, comunicaciones, consumibles, mantenimientos, sustitución, renovación, etc., de manera integral.

Los equipos deben incluir los periféricos propios de terminales tipo bancarios como los lectores convencionales de banda magnética, lector de chip contacto y una impresora de tickets para la emisión de justificantes de compra.

Deben un lector de chip ISO-14443-A compatible con tarjetas Mifare.

Se valorará que los datafonos puedan leer tarjetas Desfire y que dispongan de módulo de acceso de seguridad SAM.

4.1. Comunicaciones Terminales Punto de Venta

La adjudicataria deberá proporcionar las comunicaciones necesarias para la conexión de todos los terminales con su plataforma, y esta a su vez con el sistema central de la ATTG para el caso de mugí 1.0. Para el caso de Mugí 1.5, las terminales se tendrán que comunicar de forma directa, online y en tiempo real, con el backoffice de la ATTG.

Se debe mantener un servicio de calidad, seguro y fiable garantizando la privacidad y seguridad de las comunicaciones. La licitadora deberá describir como garantizar estos requisitos en su oferta técnica.

La comunicación con la Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa se realiza a través de una ADSL VPN montada sobre una línea privada proporcionada por la Diputación Foral de Gipuzkoa (sede NetLAN).

Por seguridad se deberá garantizar poder dar de baja de forma remota deshabilitando las aplicaciones y evitando así usos indebidos.

Además, los terminales de punto de venta deberán disponer de claves de acceso distintas para evitar usos indebidos.

4.2. Características de la plataforma de servicios que interactuará con la ATTG

La licitadora deberá describir la infraestructura y cómo garantizar la continuidad. Deberá ser una plataforma en alta disponibilidad y condiciones de redundancia en energía, refrigeración, comunicaciones, etc.

Se deberá especificar su seguridad respecto a:

1. Medidas de seguridad físicas en el acceso:
2. Mecanismos de prevención de daños: control de humedad y temperatura, detectores de agua y prevención ante incendios.
3. Recursos redundados: en comunicaciones tanto a nivel de infraestructura como de proveedores de red, suministro de energía ininterrumpida y el hardware
4. Seguridad lógica: Firewalls, DMZs, copias de seguridad, etc.

4.3. Integración con la ATTG

4.3.1. Para el caso de gestión MUGI 1.0

La plataforma de servicios debe estar permanentemente conectada con los sistemas de la ATTG para garantizar que la información esté disponible en la red de ventas lo antes posible.

Todo el intercambio de información se realizará con el protocolo de comunicación, formato de la información y periodicidad que la ATTG considere necesario.

La comunicación se realizará en ambos sentidos, por un lado, la plataforma de la adjudicataria notifica la información de operaciones realizadas en la red de recargas. Por otro lado, dicha plataforma recibe de la ATTG información relacionada con determinados procesos: Bonificaciones, bonos, listas negras, listas verdes etc.

La adjudicataria debe proveer a ATTG/CAU de un sistema que permita conocer el estado de las incidencias de las tarjetas a través de un help desk y un ticket por cada incidencia. El coste de este helpdesk lo deberá asumir la adjudicataria.

Por cada incidencia, deberá registrar la siguiente información:

1. Información a registrar para cada incidencia:
2. Fecha de registro
3. Número de solicitud
4. Punto de venta
5. Nombre y apellidos
6. DNI
7. Email
8. Teléfono
9. Perfil de tarjeta solicitado
10. Tipo de incidencia
11. Motivo de la incidencia

12. Historial
13. Forma de resolución
14. Fecha de resolución
15. Otros que puedan surgir

Además, deberá aportar información estadística sobre.

- Formularios recepcionados.
- Formularios registrados.
- Estado de las incidencias
- Funcionalidades descritas a lo largo de todo el epígrafe 1.

4.3.2. Para el caso de gestión MUGI 1.5

La plataforma de servicios debe estar permanentemente conectada con los sistemas de la ATTG para garantizar que la información esté disponible en la red de ventas lo antes posible.

Todo el intercambio de información se realizará con el protocolo de comunicación, formato de la información y periodicidad que la ATTG considere necesario.

La comunicación se realizará en ambos sentidos, por un lado, la ATTG notifica la información de operaciones realizadas en la red de recargas. Por otro lado, dicha plataforma recibe de la ATTG información relacionada con determinados procesos: Bonificaciones, bonos, listas negras, listas verdes etc.

La adjudicataria se deberá proveer de un sistema que le permita conocer el estado de las incidencias de las tarjetas a través de un help desk y un ticket por cada incidencia desde la ATTG. El coste de este helpdesk lo deberá asumir la adjudicataria.

Por cada incidencia, deberá registrar la siguiente información:

1. Información a registrar para cada incidencia:
2. Fecha de registro
3. Número de solicitud
4. Punto de venta
5. Nombre y apellidos
6. DNI
7. Email
8. Teléfono
9. Perfil de tarjeta solicitado
10. Tipo de incidencia
11. Motivo de la incidencia
12. Historial
13. Forma de resolución
14. Fecha de resolución

15. Otros que puedan surgir

Además, deberá aportar información estadística sobre.

- Formularios recepcionados.
- Formularios registrados.
- Estado de las incidencias

Funcionalidades descritas a lo largo de todo el epígrafe 1

4.4.Gestión económica (recaudación e ingreso) para tarjetas 1.0.

La adjudicataria asumirá la gestión del cobro de todas las solicitudes de tarjetas y de las recargas realizadas.

Asimismo, se responsabilizará de su ingreso en la cuenta de la ATTG con una periodicidad semanal, previo recibí de la ATTG.

4.5.Gestión económica (recaudación e ingreso) para usuarios mugi virtual

La adjudicataria asumirá la gestión del cobro de las recargas realizadas.

Asimismo, se responsabilizará de su ingreso en la cuenta de la ATTG con una periodicidad semanal, previo recibí de la ATTG.

5. REQUERIMIENTOS GENERALES DE EXPLOTACION.

5.1.Condiciones generales.

La adjudicataria, en su condición de responsable de la red externa de ventas deberá asumir:

- A iniciativa de la ATTG, colaborar en la comunicación de mensajes a las personas usuarias a través de la red de ventas.
- Personalizar y grabar las tarjetas en la BBDD sin errores. Deberá establecer un control de DNI/NIF y letra de manera que los DNI mal grabados den alerta de error y se pueda corregir la inserción del DNI/NIF al momento.
- Garantizar el suministro inmediato de las tarjetas una vez sean personalizadas, o bien de tarjetas anónimas u otro tipo que se acuerde desde la ATTG en un futuro.
- Actualización en tiempo real de toda la información relativa a la red de ventas.
- Atención correcta y cordial a las personas usuarias. La ATTG se reserva el derecho de dar de baja a cualquier punto de la red de ventas que acumule varias faltas o reclamaciones.
- La adjudicataria, a requerimiento de la ATTG emprenderá las acciones necesarias para ampliar la red de ventas y mejorar la cobertura de la misma.
- Horario al público. La licitadora indicará el horario de apertura, así como el calendario comercial de los puntos de venta.

- La adjudicataria deberá formar a la red de ventas, en todo lo relativo al manejo del terminal del punto de venta, a la operativa de las tarjetas, y le proporcionará información básica sobre el entorno de la ATTG.
- La adjudicataria deberá aportar cuantos datos sean solicitados por la ATTG.

5.2.Plazos.

La empresa licitadora deberá informar sobre los plazos de implantación en cuanto a:

- Desarrollo, pruebas y puesta en servicio de toda la operativa, incluyendo la gestión integral de solicitudes de tarjetas, logística y distribución de las mismas y la puesta en servicio de la red de ventas.
- Cada licitadora presentará una planificación temporal detallada de la puesta en marcha del servicio en su Red de Ventas. Esta planificación se realizará en un plazo máximo de cuatro meses desde la fecha de adjudicación del contrato, valorándose la reducción que la licitadora realice de este plazo.
- Puesta en servicio de un nuevo punto de venta.
- El incumplimiento de los plazos de ejecución de la planificación presentada por la licitadora supondrá la aplicación de una penalización equivalente al 100% del coste de explotación de la red de venta durante el periodo que transcurra entre la fecha prevista de finalización de la fase de desarrollo y la fecha de inicio real. Por ejemplo, si la puesta en marcha se retrasara un mes, el primer mes de explotación real será gratuito para la ATTG.

Además, la licitadora presentará una planificación de las tareas y tiempos necesarios para incorporar cambios en la red de ventas una vez puesto en marcha el servicio. La planificación incluirá la etapa de actualización de la red de ventas. Se distinguirá entre los siguientes cambios:

- Modificación en los parámetros del sistema de transporte (precios, bonificaciones, etc.).
- Modificación en la lógica del sistema de transporte (incorporación de un nuevo título o un nuevo perfil de tarjeta).

5.3.Controles de calidad

La licitadora, en su oferta, al menos deberá describir los siguientes controles de calidad que implantará y seguirá para una óptima prestación del servicio.

1. Controles de calidad de escaneado del formulario
2. Control de calidad escaneado de fotografía
3. Control de calidad de grabación de datos del formulario
4. Control de calidad de emisión de tarjetas
5. Control de recogida de solicitudes con el fin de eliminar la pérdida de solicitudes.
6. Controles de tiempo de entrega de las tarjetas.

5.4. Gestión económica.

5.4.1 Ingresos.

Habida cuenta de que la licitadora prestará los servicios anteriormente descritos en una red externa atendida en exclusividad (sí podrán existir redes de distribución, venta y recarga atendidas, propias de las operadoras de transporte de la Integración Tarifaria ITG), los ingresos serían los siguientes:

- I. Ingreso por Recargas. La adjudicataria recibirá por este concepto un porcentaje sobre el total de las recargas realizadas (IVA no incluido).
- II. Ingresos por la venta de tarjetas.
- III. Ingresos por la gestión integral de solicitudes mugi 1.0 (recepción, registro, gestión y resolución de incidencias, distribución a la red de ventas) No se incluyen las renovaciones de tarjetas).
- IV. Ingresos por la gestión integral de solicitudes mugi 1.5 (recepción, registro, gestión y resolución de incidencias, distribución a la red de ventas) No se incluyen las renovaciones de tarjetas).
- V. Ingresos por la tokenización mugi 1.5
- VI. Ingresos por gestión de renovaciones.

5.4.2 Responsabilidades.

La adjudicataria será responsable de la prestación del servicio en los términos establecidos en los pliegos asociados a la presente licitación y de forma concreta de los siguientes aspectos:

5.4.2.1. Gestión integral de solicitudes de tarjetas.

La adjudicataria será responsable de:

- La recogida diaria en la red de ventas (presencial), internet, correo postal, CAU y cualquier otro canal futuro de la solicitud, documentación y datos personales aportados por las personas usuarias para la emisión de la tarjeta.
- Del cobro del importe de la tarjeta en el mismo instante en el que la persona solicitante entrega la solicitud correspondiente (en el caso presencial).
- De gestionar las incidencias que se deriven de la falta de documentación o de errores en la solicitud de la tarjeta.
- Grabación de solicitudes y del resto de información.
- Personalizar las tarjetas
- Almacenarlas para su entrega inmediata en el punto de venta en un plazo máximo de 24 horas desde su personalización.
- Comprobar las solicitudes vía web. Chequear que la comunicación entre la web y la empresa adjudicataria funciona correctamente diariamente, modificar los formularios de la web en pdf y en formato autorrellenable en ambos idiomas cuando haya cualquier tipo de cambio que la ATTG señale introducir.

- La adjudicataria deberá establecer en su oferta un protocolo de incidencias, indicando las acciones correctivas a realizar, previendo una casuística completa de las incidencias que puedan ocurrir desde la recepción de las solicitudes hasta la entrega de la tarjeta a la persona solicitante.

5.4.2.2. Recarga.

- Comunicar al sistema central de forma diaria (mínimo) o con la periodicidad que la ATTG determine las recargas realizadas.
- Actualización diaria de los terminales de los puntos de venta con las acciones recibidas desde el sistema central, incluyendo la carga de listas negras, blancas, verdes, rojas o las que se establecieran en un futuro.
- Gestión de cobro de la recaudación realizada por la red de ventas soportando cualquier situación de impago que pudiera darse en cualquier punto de venta.

5.4.2.3. Medidas de seguridad.

La licitadora deberá proponer las medidas de seguridad adecuadas al servicio a prestar, acorde con:

Confidencialidad de la información:

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito del Responsable de la ATTG.

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la legislación española vigente y el Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones del Responsable de ATTG y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la ATTG.

5.4.3. Liquidaciones.

El dinero recaudado por la adjudicataria a través de su red de ventas constituye ingresos de la ATTG y deberá ser ingresado dentro de los siete días siguientes al período de facturación que equivale a una semana completa.

6. CALIDAD DE SERVICIO.

La ATTG desea garantizar el más alto nivel en los servicios asociados a la red de recarga de la tarjeta Mugi.

Por consiguiente identifica y distingue dos niveles de calidad de servicio:

- Servicio a las personas usuarias
- Servicio al punto de venta.

6.1. Servicio a las personas usuarias desde el punto de venta.

Todos los puntos de venta que formen parte de la red de ventas de la adjudicataria prestarán los servicios anteriormente descritos durante el horario comercial y calendario laboral establecido en el contrato.

Teniendo en cuenta que los establecimientos que componen la red de ventas son propiedad de terceros, la adjudicataria será responsable de:

- Instalar los terminales en tiempo y forma según lo establecido en el contrato.
- Reparar o sustituir el terminal en caso de avería de forma inmediata y en un plazo máximo de 24 horas.
- Formar al propietario del establecimiento en:
 - ✓ Uso del terminal.
 - ✓ Tarjeta Mugi ordinaria, de colectivos y anónima tanto 1.0 como 1.5.
 - ✓ Mantenimiento básico del terminal.
 - ✓ Servicio de asistencia técnica.
- Suministrar los consumibles a cada punto de venta.
- Incrementar o dar de baja puntos de venta en función a las necesidades de la ATTG.
- Cumplimiento del horario y del calendario comercial según el compromiso adquirido.
- Capilaridad y cobertura de servicio.

Así mismo, será responsable del buen funcionamiento, del suministro de cambios y otros consumibles necesarios y de la reparación en caso de avería, de las máquinas de recarga situadas en las estaciones de autobuses de Donostia, Bilbao y Vitoria-Gasteiz, así como de la situada en la Avenida de la Libertad en Donostia.

Además, y en caso de tener que incorporar nuevas máquinas (a cuenta del la adjudicataria) éstas deberán ser totalmente accesibles para todo tipo de Personas con Movilidad Reducida y su uso, de fácil manejo y comprensión para diferentes perfiles de personas usuarias. En cuanto a las máquinas de autorecarga, procurará que permita el uso de tarjetas de débito/crédito.

6.1.1. Horario y calendario comercial de atención al público.

La licitadora deberá indicar con precisión el horario de atención al público y el calendario comercial de cada uno de los miembros de la red de ventas.

6.1.2. Puntos de presencia.

Los puntos de la Red de Ventas deberán repartirse por todo el ámbito del **Territorio Histórico de Gipuzkoa y Territorios limítrofes como Bizkaia y Araba** con las que existen rutas terrestres de transporte de personas viajeras de las operadoras adheridas a la Integración Tarifaria de Gipuzkoa (ITG), y de manera proporcionada a la población atendida. Asimismo, en todo caso, la red externa de venta y recarga atendida deberá contar con un **mínimo de 1 punto de venta por cada 2.000 habitantes**.

La red de ventas y recarga atendida deberá estar completada con un mínimo de 250 puntos de venta y recarga en Gipuzkoa. En cuanto a los puntos de venta que realicen la gestión de solicitudes, al menos debe disponer de 200 puntos.

Atendiendo a criterios de población y movilidad, la adjudicataria deberá garantizar que en las siguientes localidades haya siempre al menos un punto para realizar operaciones de tramitación de tarjetas (gestión de solicitudes):

Aretxabaleta, Astigarraga, Deba, Eskoriatza, Ibarra, Lazkao, Legazpi, Lezo, Mutriku, Orio, Soraluze, Urnieta, Urretxu, Zestoa, Zizurkil, Bilbao y Vitoria.

En los siguientes municipios al menos se debe garantizar que haya en todo momento al menos 2 puntos de solicitud:

Andoain, Azkoitia, Azpeitia, Beasain, Bergara, Elgoibar, Hondarribia, Oiartzun, Oñati, Ordizia, Pasaia, Pasaia y Zumarraga.

En los siguientes municipios al menos se debe garantizar que haya en todo momento al menos 3 puntos de gestión de solicitudes:

Arrasate, Eibar, Hernani, Errenteria, Irun, Lasarte-Oria, Tolosa y Zarautz.

En Donostia deberá garantizar que haya al menos 20 puntos de gestión de solicitudes

Se incluirá, aparte de estos 250 puntos de venta, el CAU como punto de venta, y se gestionará el mismo como tal.

Se valorarán incrementos de puntos de venta sobre este mínimo y cualquier sistema adicional y red alternativa que complete el servicio de recarga.

La empresa licitadora deberá indicar en su propuesta el listado de puntos de presencia que ofrece en Gipuzkoa, Bizkaia y Araba, indicando:

- ✓ Municipio
- ✓ Tipo de establecimiento
- ✓ Servicios que ofrece (solicitud, recarga o ambas)
- ✓ Dirección completa (Calle y número, Localidad y Código postal)
- ✓ Razón social
- ✓ Nombre comercial
- ✓ Nº de teléfono



- ✓ Coordinadas GPS

De manera periódica, entregará en el formato acordado por la ATTG un archivo con el listado de todos los puntos de venta

La ATTG tendrá potestad para decidir qué puntos de venta dejan de prestar los servicios relacionados en este pliego, en función de la calidad de servicio ofrecido.

6.2. Servicio al punto de venta.

El punto de venta será previsiblemente propiedad de un tercero con el que la adjudicataria establecerá unas condiciones para la prestación del servicio a la persona usuaria final.

La ATTG conocedor de este vínculo entiende que estas condiciones afectan al grado de atención y dedicación que el punto de venta va a prestar a los servicios de la ATTG.

La adjudicataria deberá concretar el Plan de Formación y Comunicación que diseñará e impartirá a la totalidad de los puntos de venta para su aprobación por parte de la ATTG. Se indicarán medios materiales y protocolos a seguir cara a informar y formar a los puntos de venta sobre aspectos de la gestión diaria, sobre cambios introducidos en las condiciones de la tarjeta u otras eventualidades y la periodicidad de dichas comunicaciones.

7. ESPECIFICACIONES TECNICAS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA.

7.1. Equipamiento red de ventas.

Las licitadoras describirán las características técnicas de los terminales con que equiparán a la red de ventas, teniendo en cuenta todos los elementos necesarios para garantizar la correcta realización de todas las funcionalidades a implementar, descritas en este pliego de prescripciones técnicas.

7.2. Sistema central de gestión.

La licitadora deberá detallar las características técnicas de los elementos que formen parte de la gestión central, así como los procesos involucrados en el servicio, que aseguran el correcto funcionamiento de la red de ventas acorde a las necesidades de la ATTG descritas en este pliego de prescripciones técnicas.

La comunicación del sistema central de gestión de la empresa adjudicataria con los servicios centrales de la ATTG para intercambiar toda la información necesaria (operaciones, información de renovaciones, bonos, listas negras, blancas y verdes, etc...) se realizarán a través de una ADSL VPN montada sobre una línea privada que correrá a cargo de la ATTG.

Confidencialidad de la información:

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito del Responsable de la ATTG.



La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la legislación española vigente y el Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones del Responsable de ATTG y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la ATTG.

7.3 Plataforma envíos SMS

La adjudicataria utilizará una plataforma para el envío de SMS a las personas usuarias (aviso de envío de tarjeta, incidencias en la tramitación de solicitudes, avisos de caducidades, etc.) en la que no aparezca el número de teléfono desde la que se hacen los envíos. Estos envíos se realizarán a cuenta de la adjudicataria.

8. INTEGRACION CON LA ATTG.

La ATTG proporcionará toda la información necesaria relativa a los tipos de perfiles de tarjetas o usuarios, su comportamiento al recargar saldo (bonificaciones), formato de los comprobantes de operaciones, condiciones de anulación de carga de saldo, protocolo y formato de la información a intercambiar con la adjudicataria (operaciones registradas, bonos, renovaciones, tarjetas fraudulentas, etc.). La licitadora se deberá adecuar a las especificaciones de la ATTG, de forma que ésta no requiera de costes adicionales por la integración de la red de venta y recarga.

La ATTG no proporcionará el mapa de memoria ni las claves de las tarjetas de la ATTG. La ATTG encargará el desarrollo de una librería que encapsule el acceso a bajo nivel a las tarjetas de la ATTG para los terminales de la licitadora. El coste de dicho desarrollo, estimado en sesenta mil euros (50.000 euros), será asumido por la adjudicataria dentro de la licitación.

El coste de equipar la Red de Ventas con un terminal adecuado a las necesidades descritas en este pliego de prescripciones técnicas, así como el desarrollo del software necesario para dicho terminal a lo largo de la duración del contrato y cualquier desarrollo de software de apoyo en el sistema central de la adjudicataria que se requiera para el intercambio de información, gestión o control del servicio, al igual que las comunicaciones de los equipos con la central de gestión del ofertante y todas las pruebas y homologaciones necesarias, correrán a cuenta de la licitadora.

Cualquier versión del software instalado en la Red de Ventas tendrá que estar 100% integrado con la ATTG. Para garantizar este aspecto cualquier versión nueva del software tendrá que pasar una homologación previa a su puesta en marcha, por lo



que esta fase se tendrá que tener en cuenta en la planificación. Al tratarse de una etapa en la que interviene la ATTG, la licitadora tendrá que contar que cada batería de pruebas puede llevar una semana en realizarse y emitir el resultado correspondiente, repitiéndose este proceso hasta obtener un resultado positivo en cada una de las pruebas llevadas a cabo.