**Encàrrec de gestió a l’Administració de la Generalitat de Catalunya, mitjançant el Departament de Territori i Sostenibilitat per part del Consorci del Transport Públic del Camp de Tarragona, Autoritat Territorial de la Mobilitat, per a la venda i recàrrega de targetes i de títols de transport a través de l’Oficina d’Atenció Ciutadana del DTES a Tarragona**

Tarragona, xx de xxxxxxxxx de 2017

**REUNITS**

D'una banda, el senyor \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ del Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya (en endavant DTES), amb NIF ­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_, en ús de les facultats previstes al \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

I de l’altra, el senyor Pere Padrosa i Pierre en qualitat de president del Consell d’Administració del Consorci del Transport Públic del Camp de Tarragona, Autoritat Territorial de la Mobilitat (en endavant ATM), amb NIF \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, creat en virtut de la Resolució PTO/3843/2003, de 4 de desembre, (DOGC núm. 4033), amb domicili a la seu del DTES a Tarragona (edifici Casa Gasset), i que actua en virtut del nomenament de data 31 de gener de 2013 del conseller de Territori i Sostenibilitat.

Les parts es reconeixen capacitat jurídica per a signar aquest Acord, i

**MANIFESTEN**

I. Que l’ATM té la competència per a l’expedició, venda i recàrrega de targetes i de títols de transport públic, la qual exerceix amb mitjans propis i també aliens, mitjançant la subscripció de convenis i/o contracte amb establiments oberts al públic en virtut del sistema d’habilitació per a la distribució de targetes i de títols de transport integrats de l’ATM del camp de Tarragona.

II. Que el DTES a Tarragona comparteix seu amb l’ATM ocupant l’edifici anomenat Casa Gasset i que la planta baixa de l’edifici s’hi ubica l’Oficina d’Atenció Ciutadana (en endavant OAC) que depèn orgànicament de la direcció dels Serveis Territorials a Tarragona i funcionalment de la Direcció de Serveis del DTES.

III. Que l’OAC estableix en el marc del Sistema Integrat de Gestió del DTES el seu Pla de qualitat 2017 que contempla un seguit d’objectius adreçats a millorar l’atenció a la ciutadania. Un des objectius establerts és el de facilitar a la ciutadania la possibilitat de comprar i de recarregar les targetes i els títols de transport multiviatges personalitzats i no personalitzats a l’OAC.

IV. Que a la llum d’aquests fets, l’ATM té interès en augmentar els punts de venda i recàrrega de les seves targetes i dels seus títols de transport, per tal de facilitar al màxim a la ciutadania l’accés als transports públics i promoure’n el seu ús, i considera l’OAC del DTES a Tarragona és un punt idoni per a cobrir aquesta necessitat, atès l’alt volum de ciutadans i ciutadanes que s’hi desplacen diàriament i l’àmplia difusió i coneixement que l’OAC té entre la ciutadania de Tarragona. En aquest sentit, és d’especial interès per l’ATM poder oferir mitjançant l’OAC l’accés a les targetes i als títols de transport integrats de l’ATM, que ofereixen avantatges socials, com ara les bonificacions per a nens i nenes d’entre 4 i 12 anys, les bonificacions per a persones membres de famílies monoparentals i famílies nombroses i les bonificacions per a persones en situació d’atur, així com de qualsevol altre que en pugui esdevenir.

V. Que d’acord amb els articles 22 i 23 del DECRET 277/2016, de 2 d'agost, de reestructuració del Departament de Territori i Sostenibilitat, correspon al Servei d'Informació i a la Secció d’Atenció Ciutadana i Comunicació Interna de la Direcció de Serveis del DTES, la coordinació del funcionalment de les oficines d'atenció ciutadana departamentals per garantir-ne el funcionament homogeni, així com la coordinació dels continguts informatius que es faciliten des de les oficines i punts d'atenció ciutadana, i garantir-ne la coherència i l'homogeneïtat.

VI. Que el DTES ha impulsat i implantat a Tarragona un model d’atenció presencial integrada, és a dir, que abasta l’atenció i la informació sectorial general i especialitzada d’un catàleg de serveis que ofereix el DTES, amb la finalitat d’oferir un servei més proper, accessible, i de fàcil localització. En aquets model d’oficina integrada, la incorporació al catàleg de serveis que s’ofereixen des de l’OAC del DTES a Tarragona d’un nou servei relacionat amb les targetes i els títols de transport públic interessa al DTES, ja que, li permet incrementar i, per tant, millorar el nivell d’atenció a la ciutadania

VII. Que l’article 10 de la Llei 26/2010, de 3 d’agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, modificat per la Llei 10/2011, de 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa regula la realització d’encàrrecs de gestió amb altres òrgans, organismes o entitats públiques de la mateixa administració o d’una altra de diferent.

Que, d’acord amb l’exposat, l’ATM i el DTES de la Generalitat de Catalunya acorden formalitzar un Acord d’encàrrec de gestió per tal que l’OAC del DTES a Tarragona pugui gestionar la venda i la recàrrega de les seves targetes i dels seus títols de transport personalitzats i no personalitzats, a la ciutadania en general, d’acord amb les següents:

**CLÀUSULES**

**Primera: objecte**

L’objecte d’aquest encàrrec de gestió és l’establiment dels termes de col·laboració entre l’Administració de la Generalitat, mitjançant el DTES, i l’ATM, per a la venda i la recàrrega per part del personal de l’Oficina d’Atenció Ciutadana (OAC) del DTES a Tarragona de targetes i de títols de transport personalitzats i no personalitzats de l’ATM, tot incloent especialment les targetes i els títols de transport integrats de l’ATM que ofereixen avantatges socials, com ara les bonificacions per a nens i nenes d’entre 4 i 12 anys, les bonificacions per a persones membres de famílies monoparentals i famílies nombroses i les bonificacions per a persones en situació d’atur, així com de qualsevol altre que en pugui esdevenir.

L’accés dels ciutadans a les targetes personalitzades així com a les bonificacions estan subjectes a la comprovació de la identitat de la persona titular i/o beneficiaria. El tractament d’aquesta informació haurà de realitzar-se d’acord l’establert a la clàusula quinzena.

**Segona: formació i coordinació**

L’ATM formarà el personal de l’OAC per prestar el servei de venda i recarregat de targetes i de títols de transport personalitzats i no personalitzats, i els facilitarà, a través del responsable de l’OAC, l’actualització de la informació i formació necessàries per al correcte desenvolupament d’aquesta tasca.

Les instruccions de l’ATM i la petició per part d’aquesta Autoritat de dades d’activitat o qualsevol altra informació relacionada amb l’objecte d’aquest Acord es comunicaran a través del responsable de l’OAC del DTES a Tarragona, a qui correspon en tot cas l’organització del servei, la seva direcció i coordinació i l’adopció de les mesures de personal que consideri adequades.

Igualment, l’ATM garanteix l’atenció permanent i immediata per a la resolució dels dubtes i problemes que puguin sorgir en l’execució de la venda i la recàrrega de títols de transport per part del personal de l’OAC, que es plantejaran a través del responsable de l’OAC del DTES a Tarragona.

Sens perjudici de les reunions de coordinació ordinàries periòdiques que mantinguin el responsable de l’OAC del DTES a Tarragona amb la persona designada de l’ATM, el DTES i l’ATM podran mantenir reunions de seguiment i avaluació del servei que s’acordaran prèviament en la comissió de seguiment prevista a la clàusula cinquena.

**Tercera: aportació de mitjans, eines i recursos**

L’ATM proveirà l’OAC dels mitjans materials necessaris per a l’expedició de les noves targetes i dels nous títols, excepte d’aquells que ja disposi l’OAC per normal desenvolupament de les seves tasques.

L’ATM facilitarà a l’OAC els mitjans necessaris per al cobrament electrònic de les targetes i títols. En cap cas l’OAC cobrarà en efectiu l’import de les targetes i títols.

Tanmateix, l’ATM facilitarà els protocols d’actuació i realitzarà la formació del personal de l’OAC, d’acord amb els requeriments del DTES i del responsable de l’OAC i els donarà suport continu amb les consultes que puguin anar sorgint en l’operativa del dia a dia.

El Departament de Territori i Sostenibilitat aportarà, mitjançant l’OAC, els mitjans humans necessaris per a l’execució d’aquest encàrrec. En tot cas, l’execució d’aquest encàrrec s’assumeix amb el dimensionament actual de l’OAC i en els límits de la jornada laboral ordinària del seu personal, sense que en cap cas l’acceptació d’aquest encàrrec de gestió pugui comportar ampliació de personal ni la justificació de la realització d’hores extraordinàries.

**Quarta: desenvolupament del servei**

La venda i recàrrega de targetes i de títols de transport a l’OAC del DTES a Tarragona per al personal que presta servei a l’edifici de Casa Gaset, en el marc d’aquest encàrrec de gestió, s’iniciarà el mes de novembre de 2017 i s’allargarà fins al \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

L’expedició i venda de targetes i de títols o la seva recàrrega es realitzarà per part del personal de l’OAC, amb els mitjans materials què els hauran proveït el DTES i l’ATM. El cobrament dels imports corresponents s’ingressaran mecànicament, a través dels terminals electrònics de pagament, al compte de l’ATM, sense que el DTES en percebi cap comissió ni retribució.

**Cinquena: comissió de seguiment:**

Es crea una comissió de seguiment d’aquest Acord integrada per les següents representants de cada part:

Pel DTES:

* La/el director dels Serveis Territorials del Departament de Territori i Sostenibilitat a Tarragona.
* La/el responsable de l’OAC del Departament de Territori i Sostenibilitat a Tarragona.
* La/el cap del Servei d’Informació del Departament de Territori i Sostenibilitat.

Per l’ ATM:

* El gerent de l’ATM.
* Un representant del servei tècnic d’integració tarifaria, tecnologia i comunicació.
* Un representant del servei tècnic d’atenció al client.

Actuarà com a secretari de la comissió de seguiment una persona funcionària de l’OAC del DTES a Tarragona, que aixecarà acta dels acords presos.

Les parts poden convidar a les reunions de la Comissió de Seguiment personal tècnic de les seves respectives unitats, d’acord amb els temes que s’hi hagin de tractar.

Aquesta Comissió té caràcter tècnic i vetlla pel seguiment, avaluació i resolució de les qüestions tècniques que es puguin plantejar en l’execució d’aquest encàrrec.

Correspon a la Comissió de seguiment:

* L’anàlisi de les incidències que sorgeixin en l’execució de l’encàrrec.
* La resolució amistosa dels conflictes i discrepàncies que puguin sorgir de la interpretació d’aquest Acord.
* La proposta motivada als signants d’aquest acord, prèvia l’expiració del mateix, de la seva pròrroga o resolució.

La Comissió es reunirà almenys un cop l’any, i sempre que una part ho sol·liciti, a la seu de Casa Gasset, a Tarragona.

**Sisena: obligacions econòmiques**

La signatura d’aquest Acord no comporta despesa addicional associada per al DTES, ja que l’executarà amb el personal i material propi i dins de l’horari ordinari.

Els mitjans materials necessaris a proporcionar per l’ATM seran cedits per l’ATM a l’OAC del DTES a Tarragona, mentre duri la vigència d’aquest Acord d’encàrrec de gestió.

Pel que fa a la difusió prevista a la clàusula vuitena, es realitzarà pels mitjans electrònics habituals (web), sense que la seva actualització suposi un increment de la despesa ja contactada per a l’actualització i manteniment dels webs de les parts signants.

Finalment, i pel que fa als costos de la publicitat legal, s’assumiran per l’ATM, d’acord amb la clàusula catorzena.

**Setena: indicadors**

Les parts determinen com a indicadors adients per avaluar l’execució d’aquest encàrrec de gestió, els següents:

• Número de vendes/recàrregues efectuades.

• Càrrega de feina sobre el personal (Mitjana de temps requerit per al servei)

• Valoració de l’atenció rebuda per part de la ciutadania

• Incidències enregistrades i mitjana de temps de resolució

**Vuitena: difusió entre la ciutadania**

A partir de la data de signatura d’aquest conveni, l’ATM difondrà a través dels seus mitjans habituals la incorporació de l’OAC del DTES a Tarragona com a punt de venda i recàrrega de targetes i de títols de transport públic.

Igualment, l’OAC del DTES a Tarragona incorporarà al seu catàleg de serveis la venda i recàrrega de les targetes i dels títols de transport públic objecte d’aquest encàrrec, i en farà difusió a través de la seva carta de serveis i dels espais web d’informació i contacte amb aquella oficina.

**Novena: finançament**

L’OAC del DTES a Tarragona durà a terme l’objecte de l’encàrrec de gestió amb imputació a les partides pressupostàries del DTES sense rebre l’ATM cap transferència per aquest concepte.

**Desena: vigència i pròrroga**

L’entrada en vigor d’aquest Acord serà el \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, i la seva efectivitat serà en tot cas, posterior a la data de signatura i de publicació d’aquest Acord al Diari Oficial de la Generalitat.

La vigència d’aquest Acord expira el \_\_\_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, sens perjudici que pugui ser prorrogat per mutu acord de les parts. La pròrroga de l’encàrrec es formalitzarà amb la signatura d’una clàusula addicional al present encàrrec. La vigència pot prorrogar-se per períodes anuals fins a un màxim de 8 anys.

**Onzena: naturalesa de l’encàrrec de gestió**

Aquest encàrrec de gestió té naturalesa administrativa i queda exclòs l’aplicació del Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s’aprova el text refós de la Llei de Contractes del Sector Públic.

**Dotzena: qüestions litigioses**

Les possibles discrepàncies en la interpretació i els dubtes derivats respecte el compliment de l’encàrrec de gestió seran resolts de mutu acord sota els criteris de bona fe i de col·laboració mútua.

Qualsevol qüestió litigiosa que sorgeixi de la interpretació o execució d’aquest encàrrec de gestió serà del coneixement i competència dels òrgans de la jurisdicció contenciosa administrativa.

**Tretzena: causes de resolució**

Aquest Acord podrà ser resolt de forma anticipada abans del termini de venciment en els supòsits següents:

a) Per voluntat de les parts, que haurà de formalitzar-se per escrit.

b) Per incompliment de les obligacions pactades.

c) Per qualsevol altra de les causes que resultin de l’aplicació de la legislació vigent.

La part que proposi resoldre l’Acord d’encàrrec de gestió ho haurà de comunicar a l’altra part per escrit, amb un mes d’antelació.

**Catorzena: publicació al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya**

D’acord amb el que disposa l’article 10.3 de la Llei 26/2010, del 3 d’agost, de règim jurídic i procediment administratiu de les administracions públiques de Catalunya, l’ATM procedirà a la publicació íntegra d’aquest encàrrec en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, atorgant així eficàcia al mateix.

**Quinzena: Tractament i protecció de les dades**

Les dades de caràcter personal que siguin transmeses entre els ciutadans, l’OAC i l’ATM per donar compliment a l’objecte d’aquest encàrrec de servei i realitzar les funcions que s’hi preveuen seran tractades de conformitat amb el que disposa la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal. Les dades esmentades tenen caràcter reservat i només poden ser utilitzades i tractades per a la finalitat prevista a la clàusula primera, sense que puguin ser comunicades a tercers llevat dels casos en que la llei ho permeti.

Durant la vigència de l’encàrrec de gestió, s’habilita l’OAC del DTES a Tarragona, encarregat del tractament, per tractar per compte de l’ATM, responsable del tractament, les dades necessàries per al compliment de l’objecte d’aquest encàrrec. A l’annex I del present encàrrec es recullen les condicions per a l’execució de l’esmentat encàrrec de tractament.

I, perquè consti, als efectes escaients i com a prova de conformitat, firmen les parts implicades en aquest Acord d’encàrrec de gestió, per duplicat i a un sol efecte.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | Pere Padrosa i PierrePresident del Consell d’Administració Consorci del Transport Públic del Camp de Tarragona, Autoritat Territorial de la Mobilitat |

**ANNEX I :** **Acord d’encàrrec de tractament de dades de caràcter personal**

**1. Objecte de l’encàrrec de tractament**

Mitjançant les presents clàusules s’habilita l’OAC del DTES a Tarragona, encarregada del tractament, per tractar, per compte de l’ATM, responsable del tractament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei al que fa referència la clàusula 1 del present acord.

El tractament consistirà en:

* Accés a les dades
* Elaboració
* Elaboració de còpies
* Modificació
* Destrucció
* Conservació
* Comunicació

**2. Identificació dels fitxers afectats**

Per a l’execució de les prestacions derivades del compliment de l’objecte d’aquest encàrrec, l’ATM responsable del fitxer i del tractament, posa a disposició de l’OAC del DTES a Tarragona, encarregada del tractament, dades dels fitxers que es detallen a continuació, inscrits al Registre de Protecció de Dades de Catalunya:

**Fitxer 1: Persones usuàries**

Dades de caràcter personal a les quals podrà accedir l’OAC:

* Dades identificatives: nom i cognoms, adreça postal i electrònica, DNI/NIF/NIE/Passaport, imatge, telèfon, signatura, número d’identificació de la targeta de transport.
* Dades de característiques personals: sexe, data de naixement, dades familiars.
* Dades de circumstàncies socials: situació familiar, situació acadèmica, situació laboral, pertinença a col·lectius als quals s’aplica alguna reducció.
* Dades ocupació laboral: lloc de treball.

Nivell de seguretat del fitxer: nivell bàsic

**Fitxer 2: Suggeriments, reclamacions i consultes**

Dades de caràcter personal a les quals podrà accedir l’OAC:

* Dades identificatives: nom i cognoms, adreça postal i electrònica, DNI/NIF/NIE/Passaport, telèfon, signatura.
* Dades de característiques personals: sexe.
* Altres dades: fets i circumstàncies que motiven la comunicació efectuada.

Nivell de seguretat del fitxer: nivell bàsic

**3. Durada**

El present acord té la mateixa durada que l’encàrrec de gestió que l’habilita.

**4. Obligacions de l’encarregat del tractament**

L’encarregat del tractament i tot el seu personal se sotmeten a la normativa de protecció de dades, en especial la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, quan aquest sigui d’aplicació, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) i, de forma específica, a les condicions següents:

a. Utilitzar les dades que formen part d’aquests fitxers, o les que reculli per a ser-hi incloses, només per a la finalitat objecte d’aquest encàrrec.

b. Tractar les dades d’acord amb les instruccions del responsable del tractament.

c. No comunicar les dades a terceres persones, ni tan sols per a la seva conservació, llevat que compti amb l’autorització expressa del responsable del fitxer o tractament, en els supòsits legalment admissibles.

L’encarregat pot comunicar les dades a altres encarregats del tractament del mateix responsable, expressament designats per a la mateixa finalitat o una que sigui compatible.

d. Posar a disposició del responsable del tractament tota la informació necessària per demostrar el compliment de les seves obligacions com a encarregat de tractament. Així mateix, permetrà i col·laborarà en la realització d’auditories i inspeccions, tant per part del responsable o d’un auditor extern autoritzat pel responsable del tractament.

e. Mantenir el deure de secret respecte de les dades de caràcter personal a què hagin tingut accés en virtut del present encàrrec, fins i tot després de finalitzar el seu objecte.

f. Adequar, si cal, el seu propi document de seguretat a les necessitats i els riscos derivats d’aquest encàrrec.

g. Assegurar el coneixement adequat i el compliment de les obligacions que corresponen als seus treballadors afectats.

h. Implantar les mesures de seguretat que corresponen al nivell de seguretat de cadascun dels fitxers enumerats la clàusula 2 del present Acord, segons el que estableix el Reglament de la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal, aprovat pel Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre.

1) Les dades es tractaran als locals de l’encarregat.

2) En el cas que les dades s’hagin d’incorporar a dispositius portàtils, o s’hagin de tractar fora dels locals de l’encarregat, es garantirà el nivell de seguretat corresponent.

3) L’encarregat ha de designar un responsable de seguretat i comunicar-ne la identitat i el perfil professional al responsable del fitxer.

4) L’encarregat ha d’anotar les incidències al Registre d’incidències i ha de posar en coneixement del responsable del fitxer o tractament, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l’execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal tractades.

i. Informar el personal afectat de les obligacions derivades de les mesures de seguretat aplicables.

j. Destruir les dades de caràcter personal i, si escau, els suports on constin, una vegada complerta la prestació. Alternativament i, a requeriment del responsable, es retornaran a la persona que aquests designi.

El retorn ha de comportar l’esborrat total de les dades existents als equips informàtics de l’encarregat utilitzats i acreditar-ho mitjançant un certificat.

No obstant això, l’encarregat pot conservar-ne una còpia, amb les dades degudament boquejades, mentre puguin derivar-se responsabilitats de l’execució de la prestació.

**5. Obligacions del responsable del tractament**

Correspon al responsable del tractament:

a) Permetre l’accés de l’encarregat a les dades a què es refereix la clàusula 2 d’aquest document.

b) Elaborar i, si escau, revisar el seu document de seguretat i facilitar-ne una còpia a l’encarregat del tractament.

c) Vetllar perquè l’encarregat del tractament adopti les mesures de seguretat exigibles, i la resta d’obligacions i principis que estableix la normativa de protecció de dades.

**6. Exercici de drets**

Quan les persones afectades exerceixin els drets d’accés, rectificació i cancel·lació davant l’encarregat del tractament, aquest ha de comunicar-ho per correu electrònic a l’adreça que indiqui el responsable. La comunicació s’ha de fer de forma immediata, i en cap cas més enllà del dia laborable següent a la recepció de la sol·licitud, juntament, si escau, amb les altres informacions que puguin ser rellevants per resoldre la sol·licitud.