Institut Municipal de Persones amb Discapacitat
Àrea de Drets Socials, Cultura i Educació

SERVEI PÚBLIC DE TRANSPORT ESPECIAL AMB VEHICLE DE FINS A 9 PLACES PER A PERSONES AMB MOBILITAT REDUÏDA DEL MUNICIPI DE BARCELONA

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES

EXP. 2027004

Octubre2026

INDEX

CONDICIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI 5

1 SERVEI OBJECTE DE LICITACIÓ 5

2 PERSONES USUÀRIES 6

2.1. Persones usuàries amb dret al servei 6

2.2. Acompanyant 6

3 ÀMBIT TERRITORIAL 7

4 CALENDARI I HORARI DEL SERVEI 7

5 SERVEIS D'ATENCIÓ DEL SERVEI DE TRANSPORT ESPECIAL 8

5.1. Centre d'atenció propi del Servei de Transport Especial (STE) 8

5.2. Centre d'incidències del contractista 9

5.3. Atenció del contractista a l'IMPD i al Centre d'atenció del STE 11

5.4. Notificacions dels serveis assignats a enviar als usuaris 16

5.5. Resposta reclamacions, queixes i suggeriments 17

6 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS FIXOS I ESPORÀDICS 18

6.1. Tipologies de desplaçaments 19

6.2. Operativa dels serveis fixos 19

6.3. Operativa dels serveis esporàdics 20

6.4. Programació i optimització dels desplaçaments fixos i esporàdics 21

6.5. Canvi, modificació i/o anul·lació dels serveis fixos i esporàdics 22

6.6. Tractament de les incidències del servei 23

7 MITJANS I APLICATIU TECNOLÒGIC DE COMUNICACIÓ (SIMA) ENTRE AGENTS. 26

7.1. Aplicatiu tecnològic del transport especial: el servei integral de mobilitat adaptada (SIMA) 26

7.2. Esquema de comunicació entre agents 28

7.3. Requeriments informàtics 30

8 FLOTA NECESSÀRIA PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI 32

9 FUNCIONAMENT DE L'ASSIGNACIÓ DE SERVEIS 33

9.1. Assignació de serveis als usuaris 33

9.2. Assignació de serveis a l'adjudicatari 33

9.2.1. Flota de vehicles que disposa l'empresa per a la prestació del servei 34

9.2.2. Matriu de disponibilitat i comunicació de serveis a l'adjudicatari 38

9.2.3. Assignació de vehicles a serveis 39

10 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA PER A LA REALITZACIÓ DELS SERVEIS 39

11 FINANÇAMENT DEL SERVEI 50

12 PREU DEL SERVEI DE TRANSPORT ESPECIAL (PST).....51

13 CRITERIS D'ACTUALITZACIÓ DE COSTOS.....56

13 INGRESSOS, TARIFES DEL SERVEI I ABONAMENT DEL VIATGE 56

13.1. Ingressos del servei (I)..... 57

13.2. Tarifes de l'usuari del servei de transport especial porta a porta 58

13.3. Abonament d'un viatge..... 58

13.4. Abonament del viatge en cas d'incidència 59

14 SUPERVISIÓ, CONTROL DEL SERVEI I PROTOCOLS D'ALERTA.....60

15 INDICADORS DE QUALITAT DEL SERVEI 62

16 PENALITZACIONS.....67

16.1. Penalitzacions no compliment de vehicles i índexs 70

17 INFORMES DE SEGUIMENT 72

APÈNDIX 1 DADES SERVEI ACTUAL 75

APÈNDIX 2 MODEL DE GESTIÓ 77

A.2.1. AGENTS QUE PARTICIPEN EN LA GESTIÓ 77

Centre d'atenció propi del Servei de Transport Especial (STE) 77

A.2.2. ENTORN INFORMÀTIC I APLICATIU INFORMÀTIC DE GESTIÓ (SIMA) 79

A.2.3 MATRIU DE DISPONIBILITAT 79

A.2.4 CANALS DE COMUNICACIÓ 81

A.2.5 PERSONAL ADSCRIT 84

A.2.6 SEGUIMENT SERVEIS FETS 85

APÈNDIX 3: WEBSERVICES I PROTOCOLS DE COMUNICACIÓ 86

A.3.1. SERVEIS WEB AL PORTAL PMR 87

A.3.2 SEGURETAT 90

APÈNDIX 4 MESURES INDICADORS DE QUALITAT DEL SERVEI 90

CÀLCUL DE L'ÍNDEX DE PUNTUALITAT (IP) i CÀLCUL DE L'ÍNDEX DE COMPLIMENT (IC) 90

CÀLCUL DE L'ÍNDEX DE QUALITAT (IQA) 91

CÀLCUL DE L'ÍNDEX DE QUALITAT DE LES RECLAMACIONS (IQR) 92

CÀLCUL DE L'ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT (ISC) 93

APÈNDIX 5 TAULA CARACTERÍSTIQUES VEHICLE 95

CONDICIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI

1 SERVEI OBJECTE DE LICITACIÓ

És objecte del present Acord Marc, amb únic proveïdor, establir les condicions aplicables a la contractació del servei de transport especial amb vehicle de fins a 9 places per a persones amb mobilitat reduïda del municipi de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible.

El servei dona resposta a les necessitats de mobilitat de les persones usuàries del servei, tant pel que fa a desplaçaments de caràcter fix (a centres de la cartera de serveis socials i altres destinacions d'interès com ara serveis de caire laboral o educatiu reglat no obligatori) i esporàdic (desplaçaments no recurrents) que els permetin garantir i/o afavorir la seva integració amb l'entorn.

El servei de transport consistirà en recollir a les persones usuàries i traslladar-les des dels diferents punts/parades d'origen fins als punts de destinació, durant els dies i dins l'horari de referència del servei, d'acord amb allò que s'estableixi en la Normativa d'ús d'aplicació1.

L'objectiu del contracte és que l'empresa adjudicatària atengui totes les demandes del servei de transport especial que li siguin assignades en les condicions que s'estableixen en el present plec. En el marc de la prestació del servei s'inclourà com a destinació diferents àmbits territorials. El servei es prestarà sempre amb origen i/o destí a la ciutat de Barcelona i abasta diferents municipis, tal com es recull a la Normativa d'ús esmentada.

Es tracta d'un servei complementari al ja existent de rutes d'autobús per a persones amb mobilitat reduïda de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (Exp. 2024085).

En l'objecte del contracte s'incorporen les mesures de contractació pública sostenible següents:

- Informació de la subcontractació en fase de licitació.
- Accessibilitat universal.

[1] Normativa d'ús actual, consultable a:
https://w110.bcn.cat/fitxers/baccessible/normativadefinitivaperaweb.034.pdf

- Mesures mediambientals, d'acord amb Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els vehicles del Programa Ajuntament + Sostenible.

2 PERSONES USUÀRIES

2.1. Persones usuàries amb dret al servei

Les persones usuàries amb dret al servei seran identificades amb un número de targeta acreditativa emès per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) de l'Ajuntament de Barcelona, qui té establert mitjançant la Normativa d'Ús[2] els criteris i condicions que donen dret a la utilització del servei de transport especial.

Addicionalment, el conductor o conductora del vehicle pot demanar la identificació de la persona usuària mitjançant el document d'identitat (DNI, NIE, passaport) .

En qualsevol cas, es tracta de persones amb discapacitat que han acreditat disposar del certificat de discapacitat i superen el barem de mobilitat reduïda, empadronades a Barcelona i que tenen dificultats rellevants per utilitzar el servei de transport regular.

Eventualment el servei pot implicar contacte amb persones menors d'edat o amb suports a l'exercici de la capacitat jurídica.

2.2. Acompanyant

Les persones usuàries amb dret al servei podran portar un acompanyant. Aquest acompanyant viatjarà gratuïtament sempre que la persona amb discapacitat porti i ensenyi al conductor/a la targeta T-metropolitana acompanyant), sense perjudici de les limitacions que puguin derivar-se de la capacitat del vehicle. No es podrà portar més

[2] Normativa d'ús aprovada pel Consell rector de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat 7 d'octubre 2009:
https://w110.bcn.cat/fitxers/baccessible/normativadefinitivaperaweb.034.pdf

d'un acompanyant per vehicle, excepte en aquells casos autoritzats expressament per l'IMPD.

L'administració podrà exigir que les persones usuàries amb dret al servei hagin de portar un acompanyant al transport especial quan un informe mèdic o social ho requereixi. La figura de l'acompanyant haurà de garantir que els desplaçaments es poden fer amb seguretat pel que fa a la circulació viària i evitar riscos derivats de situacions com la desorientació de la persona, crisis de salut, etc. També caldrà un acompanyant com a suport a l'autonomia d'aquelles persones que presentin dificultats per comprendre o seguir normes de transport o convivència bàsiques o que no puguin comunicar-se amb els conductors/es en situacions imprevistes (canvis de ruta, incidències, incontinències). En cas que es detectin aquestes situacions i l'usuari no porti acompanyant, l'empresa contractista ha d'avisar al responsable del contracte per tal que es valori la necessitat d'acompanyant o altres mesures.

3 ÀMBIT TERRITORIAL

El servei es prestarà dins dels termes municipals de Barcelona, Badalona, Esplugues de Llobregat, Hospitalet de Llobregat, Sant Adrià de Besòs i Santa Coloma de Gramenet. Tots els viatges hauran de tenir com a origen i/o destinació el municipi de Barcelona.

Excepcionalment, si segons el criteri de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat no es disposés de places suficients als centres de serveis socials especialitzats de Barcelona o dels municipis prèviament relacionats, l'àmbit territorial de la prestació del servei es podrà ampliar a altres municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

4 CALENDARI I HORARI DEL SERVEI

El servei es prestarà d'acord amb el calendari i l'horari del servei recollits en la Normativa d'Ús de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.

Calendari:

- Tots els dies de l'any.

Horari de referència del servei:

- 7.00 a 24.00 hores, de dilluns a dijous feiners, festius i diumenges.
- 7.00 a 02.00 hores, divendres, dissabtes i vigílies de festiu.

Es consideren els festius del calendari de festes laborals de Barcelona, que són els festius estatals, autonòmics i locals (Pasqua Granada i la Mercè).

5 SERVEIS D'ATENCIÓ DEL SERVEI DE TRANSPORT ESPECIAL

5.1. Centre d'atenció propi del Servei de Transport Especial (STE)

El servei disposa d'un centre d'atenció propi per atendre els usuaris del STE, que són les persones que disposen de targeta blanca. El mitjà és proporcionat per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i l'Àrea Metropolitana de Barcelona i, actualment, el servei el gestiona AMB Informació.
El Centre d'atenció propi del STE serveix perquè l'usuari/a amb targeta blanca pugui demanar i gestionar els seus serveis i les incidències:

- per telèfon, a través dels telèfons del call center d'AMB Informació (934860752 per sol·licituds, 934860456 per anul·lacions i incidències)
- per internet, a través de l'opció "Serveis especials PMRS Barcelona" de la web ambmobilitat.cat

L'horari que actualment disposa el Centre d'Atenció del STE és el següent:

- De dilluns a divendres laborables: de 8 a 20 hores.

Els dies d'atenció i l'horari d'atenció podran ser modificats en qualsevol moment per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat en funció de la normativa del servei i/o les seves instruccions internes de funcionament, d'acord amb les necessitats d'ús públic i de gestió.

5.2. Centre d'incidències del contractista

El centre d'incidències haurà de ser proveït per l'adjudicatari i és el punt de back office que serveix per al tractament d'incidències. Es consideren incidències els no presentats i les anul·lacions. En el cas dels no presentats, els informarà d'ofici. En el cas d'anul·lacions, actuarà a instància de l'usuari, del representant de l'usuari, del centre d'atenció propi del STE o de l'IMPD.

5.2.1 No presentats per part dels usuaris

El no presentat es defineix com la no presentació de la persona usuària amb dret al servei al lloc i hora de la sol·licitud.

L'adjudicatari té l'obligació de minimitzar el nombre de no presentats. Amb l'objectiu de minimitzar el nombre de no presentats, l'adjudicatari farà un seguiment dels serveis no presentats dels usuaris, i hi contactarà per telèfon o mitjançant altres canals per tal d'esbrinar les causes de la no presentació al servei contractat. L'adjudicatari enviarà a l'IMPD setmanalment un informe amb el total de no presentats amb identificació de trajectes i usuaris, les trucades realitzades, dia, hora, etc. i els motius i al·legacions dels usuaris. L'adjudicatari indicarà la reiteració de no presentats en aquest informe. L'adjudicatari podrà proposar a IMPD desactivació de serveis d'usuaris en cas de reiteració d'incidències.

El contractista informarà a l'aplicatiu de gestió del servei (SIMA) els serveis que hagin tingut com a resultat un no presentat i informarà a la persona usuària que el servei ha estat categoritzat com a no presentat.

5.2.1 Anul·lacions

Les anul·lacions podran ser comunicades per dues vies fins a una hora abans de la realització del servei: mitjançant el centre d'atenció propi del STE o bé contactant directament amb el contractista.

En el primer cas, l'anul·lació es comunicarà al centre d'atenció propi del STE per telèfon o internet. La informació que el viatge no es farà es trametrà a l'operador mitjançant SIMA. L'operador comunicarà al conductor que el servei s'ha anul·lat per tal de no ocasionar un no presentat. Així mateix, retornarà informació a l'aplicatiu de gestió SIMA conforme el viatge s'ha anul·lat correctament.

En el segon cas, l'usuari podrà comunicar directament amb l'operador dins el calendari i l'horari de referència del servei quan el call center no estigui operatiu, és a dir, l'adjudicatari també gestionarà les anul·lacions i les incidències telefònicament o telemàticament, per exemple, a la nit o en cap de setmana.

L'adjudicatari haurà de disposar de canals de comunicació per tal que sigui possible comunicar al conductor que un servei no s'ha de fer. L'adjudicatari ratificarà la petició d'anul·lació del servei dels usuaris per escrit, de manera que l'usuari haurà de tenir confirmació per escrit de les seves peticions d'anul·lació. Al mateix temps, l'adjudicatari comunicarà a SIMA les anul·lacions del servei. Aquesta comunicació es farà cada 12 hores com a mínim, sense prejudici que l'IMPD pugui fixar altres paràmetres de comunicació.

Per tal de gestionar les anul·lacions l'adjudicatari tindrà com a mínim dos canals de tramesa d'informació: un de veu, telefònic, i l'altre escrit, telemàtic (correu electrònic, missatgeria mòbil). Els darrers, això com qualsevol canal addicional, hauran de ser accessibles.

Tots els canals oferts pel contractista hauran d'estar disponibles com a mínim 1 hora abans de l'inici del servei i fins a 1 hora més tard de l'hora prevista de finalització del servei. L'horari d'inici i de finalització és de 7h a 24h de dilluns a divendres i divendres, dissabtes i vigílies de festius fins a les 2h.
L'adjudicatari comunicarà:

- El número de telèfon del centre d'incidències (telèfons)
- El mitjans telemàtics del centre d'incidències (número de missatgeria mòbil o altres)

- El personal d'atenció a aquests mitjans

Aquests mitjans hauran ser de ser comunicats per l'empresa adjudicatari i actualitzats si escau durant la vigència del contracte

Els canals de tramitació d'anul·lacions seran comunicats als usuaris pels mitjans de difusió propis de l'IMPD.

És necessari consolidar les anul·lacions amb la informació de sol·licituds de servei de l'aplicatiu de gestió del servei per garantir la traçabilitat dels serveis, per exemple, en cas que hi hagi queixes i reclamacions. Aquestes també seran tractades pel centre d'incidències.

Caldrà que es conservi un històric de peticions. L'adjudicatari haurà de reportar i portar un control i registre de totes les comunicacions rebudes directament dels usuaris a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat. La informació s'haurà d'enviar a l'aplicació de transport especial SIMA (vegeu apartat 7.1) o als mitjans que l'IMPD determini.

5.3. Atenció del contractista a l'IMPD i al Centre d'atenció del STE

L'empresa contractista haurà de disposar dels recursos necessaris per atendre la gestió del servei pel que fa a la interlocució per la gestió amb IMPD i el centre d'atenció propi del STE (call center actualment gestionat per AMB Informació).

L'adjudicatari disposarà d'una organització de recursos humans estable, capaç de resoldre la substitució del personal i cobertura d'incidències laborals amb immediatesa, assegurant que aquestes no puguin afectar a l'atenció dels usuaris ni al funcionament del servei. A més garantirà que tot el personal adscrit tingui coneixements i/o experiència en atenció a persones amb discapacitat.

L'adjudicatari disposarà com a mínim del personal següent adscrit al contracte, indicant en l'oferta i en cas de canvis, com a mínim el nom, les funcions, horari i dades de contacte de:

- 1 Gerent
- 1 Responsable del Servei
- 2 Inspectors de trànsit
- 2 Tècnics de Tràfic
- 4 Administratius d'atenció telefònica i introducció de dades

Veure Annex 5 model de Personal Adscrit.

Per aquest motiu, la gestió del servei inclou:

- La comunicació contínua en tot el procés d'atenció a totes les sol·licituds de fixos i esporàdics, tractament i tancament dels serveis (realitzats, però també anul·lats o amb incidències tractades a l'apartat 5.2) tant a usuaris, als centres i al propi IMPD.
- Atendre a les sol·licituds d'IMPD per reunions i presentació d'informes establerts al present plec així com en casos de requeriment específic.
- Reportar a IMPD mensualment la matricula i llicència del vehicles tant adaptats com no adaptats que han estat donant servei, així com la programació del mes següent.
- L'atenció a l'IMPD i centre d'atenció telefònic del servei sobre incidències, peticions o queixes per la prestació a serveis fixos i esporàdics, com ara aspectes que tenen a veure amb l'adequada atenció a les persones usuàries amb dret al servei per efectuar la sol·licitud. En relació amb els serveis fixos, es pot tractar d'incidències relatives a la prestació, puntualitat i necessitats de persones i/o centres d'atenció especialitzada. En el cas de serveis esporàdics, es pot tractar d'incidències en la prestació que requereixin, per exemple, de la comprovació de *tracking* de vehicles per a resoldre queixes sobre la realització del servei.

L'inici de l'atenció es a petició d'IMPD o centre d'atenció telefònic del servei. En cas que centres d'atenció especialitzada o usuaris no utilitzin els canals habituals, per

qualsevol circumstància, l'adjudicatari els haurà de derivar al canal d'entrada. Si per motius de gestió operativa això no es pot fer caldrà informar a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de totes les incidències reportades dels serveis, així com eventuals canvis i la realització efectiva i finalització dels mateixos, en el format que indiqui l'IMPD. Això vol dir que qualsevol atenció a incidències i peticions s'haurà de comunicar immediatament a IMPD.

Per finalitzar l'atenció, sempre que s'escaigui, l'adjudicatari haurà comunicar directament amb l'usuari i/o centres d'atenció especialitzada.

L'atenció es produirà, entre d'altres aspectes, amb la finalitat de:

- Donar resposta i informar a qualsevol demanda de servei que li sigui assignada.
- La tramitació de peticions relacionades amb els serveis que té assignats, així com de casuístiques que puguin originar queixes i reclamacions en la gestió del servei.
- Atendre i fer el seguiment de les incidències i altres comunicacions del servei, ja provinguin del centre d'atenció telefònic del servei, de l'IMPD, directament dels usuaris o de les persones i centres que se'n fan càrrec, ja que per proximitat a l'usuari pot resultar més àgil la comunicació directa.
- Informar/avisar a l'usuari o les persones i centres que se'n fan càrrec de les possibles incidències, substitucions de vehicle o incompliment del servei, retards en l'horari, vagues, anul·lacions, etc
- Fer el retorn de la informació de serveis a l'aplicació tecnològica del servei SIMA com a mínim cada 12 hores. Aquesta informació serà la base de la facturació dels serveis per part de l'operador.
- Reportar a IMPD setmanalment dels serveis realitzats (incloent anul·lacions i NP) compatible amb estàndards .xlsx .ods o equivalent format full de càlcul editable (veure Annex B model de Serveis Fets).
- Realitzar reunions setmanals o a criteri d'IMPD per tal de fer seguiment del servei i/o tractar incidències.

- L'adjudicatari reportarà a IMPD mensualment l'estadística dels serveis realitzats en format pdf (Portable Document Format) i format full de càlcul editable, compatible amb estàndards .xlsx .ods o equivalent, o el que indiqui el responsable del contracte, per tal de rebre la conformitat d'IMPD i procedir a la presentació de les factures corresponents.

Les comunicacions/notificacions dirigides als usuaris hauran de fer-se preferentment per mitjans telefònics, enviant un missatge de text al dispositiu mòbil dels usuaris, mitjançant una trucada telefònica o en cas de no ser possible o que l'usuari ho manifesti com a mitjà d'ús preferent, enviant un correu electrònic. La tramitació i seguiment de totes les incidències i modificacions, anul·lacions, etc. relacionades amb els serveis que té assignats també caldrà realitzar-les per aquests mitjans. El proveïdor guardarà còpia de les comunicacions efectuades per tal de mantenir la traçabilitat dels serveis.

En qualsevol cas, l'empresa contractista haurà de posar a disposició del servei com a mínim (veure Annex 6 model de canals de comunicació) els següents mitjans per l'atenció a l'usuari: suport telefònic, un correu electrònic i un altre sistema de comunicació accessible. La no atenció a aquests canals dins l'horari de referència de servei serà motiu de sanció.

Per fer l'atenció telefònica i el suport l'adjudicatari tindrà com a mínim dos canals de tramesa d'informació: un de veu, telefònic, i l'altre escrit, telemàtic (correu electrònic, missatgeria mòbil). Qualsevol canal addicional haurà de ser accessible.

L'adjudicatari comunicarà a IMPD:

- El número de telèfon, càrrec i nom mitjançant el qual IMPD pot contactar per gestionar el servei cada dia i hora del horari de referència del servei.
- El mitjà electrònic mitjançant el qual es poden efectuar atenció telefònica i suport (correu, telèfon mòbil, etc) dins horari de referència del servei

El suport que haurà de proveir el contractista haurà de complir amb tots els requeriments següents:

- Com a mínim haurà de complir amb l'horari del centre d'atenció telefònica, actualment prestat per AMB Informació, i definit en l'apartat "Centre d'atenció propi del servei" del present plec.
- A més a més, entre dilluns i divendres haurà de començar com a mínim una hora abans i acabar una hora més tard de l'horari del centre d'atenció telefònica citat.

El suport haurà de comptar amb un canal de contacte per incidències i/o emergències, que haurà d'estar disponible en dies no laborables.

A mode d'exemple, algunes de les incidències que poden succeir i poden donar lloc a que l'usuari hagi de contactar amb l'empresa són les següents:

- Les esmentades a l'apartat 5.2
- Per informar o preguntar sobre possibles retards o no presentació dels vehicles.
- Fixar serveis mínims o anul·lacions massives en cas de vaga, inclemències meteorològiques o altres situacions de caire similar

D'acord amb la normativa d'ús vigent, en cap cas els usuaris podran fer modificacions d'hora, punt de recollida o destinació contactant directament amb l'empresa contractista. En cas de rebre una comunicació per una anul·lació que vulgui fer aquest tipus de modificacions, el contractista haurà d'instar a l'usuari a que utilitzi el centre d'atenció propi del servei.

L'adjudicatari haurà de reportar i portar un control i registre de totes les comunicacions rebudes directament dels usuaris a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat. La informació s'haurà d'enviar a l'aplicació de transport especial SIMA (vegeu apartat 7.1) o als mitjans que l'IMPD determini.

D'altra banda, haurà de tenir com a mínim una persona de contacte designada, per si excepcionalment i en cas d'incidència o urgència, l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat ha de contactar-hi, així com disposar d'un correu electrònic i mòbil de referència.

Aquests calendaris i horaris d'atenció telefònica podran ser modificats en qualsevol moment per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat en funció de les necessitats d'ús públic. El contractista haurà d'adaptar-se a tots els canvis horaris sense que això comporti una compensació addicional ni una modificació dels preus del contracte.

5.4. Notificacions dels serveis assignats a enviar als usuaris

L'empresa ha d'enviar diverses notificacions dels serveis que tinguin assignats els usuaris o persones de contacte corresponent que consti a la seva fitxa : tutor, familiar, etc. Les notificacions hauran de realitzar-se preferentment través d'un missatge de text al telèfon mòbil (SMS o, preferentment, en aplicacions gratuïtes de missatgeria mòbil). En cas que no sigui possible o que l'usuari notifiqui una altra via preferent de comunicació es farà trucada telefònica o altres canals indicats i conformats per l'usuari sempre que s'asseguri la seva recepció. Haurà d'existir un registre de totes les notificacions, enregistrant (dia, hora, número de telèfon al qual s'ha trucat, etc.), per poder donar resposta en cas de queixes o altres situacions. El text que s'enviï als usuaris haurà d'estar validat prèviament per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.

En cas que l'adjudicatari reculli comunicacions de nous números de telèfon de contacte dels usuaris i usuàries aquests s'hauran de comunicar a IMPD perquè pugui efectuar canvis a la base de dades.
Les notificacions que com a mínim caldrà enviar són les següents:

- Un cop l'empresa contractista tingui assignat un viatge, caldrà notificar a l'usuari la previsió de realitzar l'esmentat viatge juntament amb les dades complementàries que l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat indiqui. Fonamentalment seran dades identificatives de l'empresa i de contacte, i del dia i hora del viatge, per si en cas d'incidència i fora d'horari telefònic, l'usuari ha de contactar amb l'empresa contractista. Les dades identificaves de

l'empresa podran anar acompanyades d'un codi intern que proporcioni l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.

- Avisar la persona usuària amb dret al servei i/o a la resta d'agents implicats en el moment que el vehicle es dirigeix a recollir-la confirmant que el vehicle està de camí i no ha tingut cap imprevist.

- Avisar de la incidència a la persona usuària amb dret al servei i/o a la resta d'agents implicats en el cas que el vehicle s'hagi de presentar amb més de deu (10) minuts de retard al punt i hora concretats.

- Avisar a l'usuari i/o a la resta d'agents implicats, prèviament a l'hora prevista d'inici del servei, si hi ha canvis o incidències en el seu servei: anul·lacions, modificacions d'hora, vaga, etc.

- Avisar a l'usuari i/o a la resta d'agents implicats que el servei és considera un servei no presentat de l'usuari. Això succeirà en l'eventualitat que la persona usuària amb dret al servei no es trobi en el punt de recollida a l'hora pactada. En aquest cas, el conductor haurà de seguir el següent protocol: el conductor haurà de demanar confirmació a la seva base del lloc i l'hora de trobada. Feta la comprovació i havent donat un marge d'almenys (10) minuts d'espera des de l'hora concertada del servei, es podrà considerar que la persona usuària amb dret al servei no s'ha presentat (NP). Finalment, confirmat el NP, caldrà reportar la incidència a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat mitjançant SIMA (vegeu apartat 7.1), en un termini igual o inferior a dotze (12) hores.

5.5. Resposta reclamacions, queixes i suggeriments

El contractista haurà de disposar dels recursos necessaris per atendre i donar resposta ràpida i adequada a les reclamacions, queixes i suggeriments rebuts. En concret, l'empresa aplicarà la gestió per mitjans electrònics d'incidències, queixes, reclamacions i suggeriments que arriben a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat pels canals establerts per l'esmentat IMPD. El canal pot ser telefònic, web, web/Intranet,

aplicació mòbil, quiosc d'autoservei, escrits entrats pel registre municipal, entre d'altres.

Així mateix, l'empresa contractista tindrà el compromís de respondre dins del Sistema de gestió IRIS -o el que disposi l'IMPD- les fitxes d'incidències, queixes, reclamacions i suggeriments que hagin estat validades per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, que a més a més, farà una supervisió de les respostes emeses per l'empresa. Alhora, l'empresa haurà d'atendre correctament i respondre per escrit dins el sistema de gestió IRIS qualsevol queixa, reclamació o suggeriment rebuts per qualsevol mitjà (telefònic, correu, correu electrònic, ..). El contractista haurà de respondre les queixes, reclamacions o altres sol·licituds en un temps màxim de 10 dies hàbils. La resposta haurà de ser raonada pels aspectes plantejats per l'usuari. Es podrà rebutjar qualsevol resposta donada pel contractista a la queixa d'un ciutadà, per improcedent o insuficient, cas en que es considerarà la queixa com no resposta a tots els efectes, i s'haurà de respondre novament, atenent les instruccions que se li indiquin. A més, l'empresa adjudicatària analitzarà de forma immediata les queixes reiterades o greus i les posarà en coneixement de l'IMPD. En el cas de rebre queixes fora del sistema IRIS, l'empresa les haurà d'introduir al sistema IRIS i gestionar-les com la resta d'entrades rebudes pels canals municipals.

El contractista disposarà de procediments pel control i processament de les queixes i suggeriments que li puguin arribar a través dels canals que determini l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat. Els procediments esmentats hauran d'incloure en tot cas la identificació del reclamant, el control de les dates d'entrada i sortida, la descripció i tipologia de la queixa, el sistema de priorització, el seguiment i estat de les queixes i suggeriments, indicadors de gravetat i per últim l'avaluació final que inclou el control, tancament i arxius de les queixes. Tota aquesta informació serà presentada per part del contractista a l'IMPD mensualment en un recull de queixes i suggeriments.

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, tindrà tota la informació de les queixes i suggeriments de les persones usuàries amb dret al servei, disposant de tota la informació que, per aquest motiu, s'emmagatzemi per part del contractista.

6 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS FIXOS I ESPORÀDICS

6.1. Tipologies de desplaçaments

El servei objecte de licitació haurà d'atendre diferents tipologies de desplaçaments. En conjunt es poden classificar principalment segons:

- Serveis fixos: són aquells desplaçaments caracteritzats per ser reiteratius en origen, destinació i horari, de manera que poden ser fàcilment programats amb anticipació.
- Serveis esporàdics: són aquells desplaçaments caracteritzats per ser no recurrents, amb multiplicitat d'orígens i destinacions

L'IMPD es reserva poder establir per normativa altres tipologies de serveis no recurrents, tant per vehicle adaptat com per vehicle no adaptat. La prestació d'aquests serveis serà mitjançant vehicles de fins a 9 places amb conductor, individuals o compartits. Definim un vehicle compartit quan en un vehicle hi viatgen 2 o més usuaris. Com a criteri general, l'ús serà compartit, sempre que les condicions dels usuaris i la capacitat del vehicle ho permeti i siguin validats per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

6.2. Operativa dels serveis fixos

Amb periodicitat anual, generalment a partir del dia 1 del mes d'abril i fins el 15 de maig, segons el que marca la Normativa d'Ús del servei, s'obre el període de renovació de les sol·licituds dels servei fixos de les persones usuàries amb dret al servei, ja que els serveis s'han de renovar cada any. Així mateix, les noves sol·licituds de serveis han de demanar-se preferentment durant aquest mateix període, tot i que poden arribar durant tot l'any. Els serveis fixos tenen una durada que va generalment de 1 de setembre de l'any en curs a 31 de d'agost (inclòs) de l'any següent. Tot i això, pot haver-hi serveis fixos amb durades i períodes temporals diferents.

Aquestes sol·licituds de viatges, un cop validades per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, s'analitzen per tal d'assignar-les a rutes d'autobús, tasca que realitza una empresa especialitzada. Les sol·licituds de serveis fixos que no han pogut ser

assignades a una ruta d'autobús han de ser prestades amb un vehicle de fins a 9 places, que podrà ser adaptat o no adaptat en funció de les dades de la targeta blanca, sense prejudici que l'IMPD pugui determinar directrius específiques per a cada usuari. En general, la correspondència és la següent:

Vehicle adaptat (A)	Vehicle no adaptat (NA)
Cadira de rodes elèctrica	Camina sense ajudes tècniques
Cadira de rodes manual de gran volum	Bastó/Crossa
Cadira de rodes elèctrica de gran volum	Dues crosses
	Bitutor
	Caminador
	Camina amb dificultat
	Cadira de rodes

Les sol·licituds es transmetran gradualment al contractista des de l'aplicatiu de transport especial SIMA (vegeu apartat 7.1), mitjançant web-services o similar, o en el seu defecte, a través dels mitjans tecnològics que l'IMPD consideri oportuns. Una vegada rebuda la informació relativa a les sol·licituds de transport fix, el contractista disposarà del termini màxim de dos (2) setmanes per elaborar i lliurar al responsable del Contracte, una proposta inicial de rutes en un vehicle de fins a 9 places, la comunicació es farà via l'aplicació de tecnologia de transport especial (SIMA), mitjançat web-services o similar, o bé en el format que estableixi l'IMPD. En qualsevol cas, a efectes de la comunicació amb els usuaris/les famílies/centres, totes les rutes hauran d'haver estat proposades abans l'inici de la 2a setmana del mes de juliol de l'any en curs.

En cas d'incidència de l'aplicatiu o de no estar operatiu, la transmissió de les sol·licituds podrà fer-se a través de fitxers format full de càlcul editable, compatible amb estàndards .xlsx .ods o equivalent o similar, o correu electrònic, segons el que determini l'IMPD. Cada sol·licitud de viatge tindrà un identificador únic i en cada registre enviat hi constarà tota la informació necessària per a la realització del viatge per part del contractista.

6.3. Operativa dels serveis esporàdics

Les sol·licituds dels viatges seran transmeses al contractista, sempre que sigui possible, des de l'aplicatiu de transport especial SIMA (vegeu apartat 7.1), mitjançant web-services o similar, o en el seu defecte, a través dels mitjans tecnològics que l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat consideri oportuns.

En cas d'incidència de l'aplicatiu o de no estar operatiu, la transmissió de les sol·licituds podrà fer-se a través de fitxers format full de càlcul editable, compatible amb estàndards .xlsx .ods o equivalent o similar, o correu electrònic, segons el que determini l'IMPD. Cada sol·licitud de viatge tindrà un identificador únic i en cada registre enviat hi constarà tota la informació necessària per a la realització del viatge per part del contractista.

Pel que fa a la tipologia de vehicle, el servei esporàdic, de la mateixa manera que el fix, serà adaptat o no adaptat en funció de les dades de la targeta blanca en disposició de l'IMPD, sense prejudici que l'administració pugui determinar casuístiques específiques per a cada usuari. En general, la correspondència de dades a la targeta blanca és la següent:

Vehicle adaptat	Vehicle no adaptat
Cadira de rodes elèctrica	Camina sense ajudes tècniques
Cadira de rodes manual de gran volum	Bastó/Crossa
Cadira de rodes elèctrica de gran volum	Dues crosses
	Bitutor
	Caminador
	Camina amb dificultat
	Cadira de rodes

D'acord amb la normativa d'ús vigent i sense prejudici que l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat pugui fixar altres paràmetres (entre d'altres, serien exemple d'aquests paràmetres la necessitat de pis baix, de mampara separadora o la necessitat d'acompanyant a files posteriors del vehicle). Les sol·licituds es trametran a l'adjudicatari amb una antelació mínima d'una hora respecte l'hora de realització.

6.4. Programació i optimització dels desplaçaments fixos i esporàdics

Una vegada rebuda la informació relativa a les sol·licituds assignades de

desplaçaments fixos i esporàdics, el contractista haurà de programar de la manera més eficient possible l'assignació de serveis a vehicles, prioritzant al màxim l'ús compartit del vehicle per part dues o més persones usuàries amb dret al servei.

- Cal ressaltar, que l'assignació de serveis que provingui de SIMA (vegeu apartat 7.1) podrà ser de serveis de transport especial individual o compartit.
- Abans d'assignar un servei individual a una persona usuària amb dret al servei, el contractista també haurà de revisar totes les assignacions de serveis, per tal d'analitzar la possibilitat d'efectuar més viatges compartits, sempre que es donin les condicions necessàries de compatibilitat. Algunes de les condicions poden ser les següents:
  - quan coincideix l'origen i/o la destinació dels seus desplaçaments
  - quan les adreces o l'itinerari permeten una segona recollida sense un desviament gran de la ruta entre d'altres, horaris i condicionants de la mobilitat pròpies de les persones usuàries, etc.

A més a més, l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat també podrà proposar a l'empresa l'assignació de serveis compartits directament i fer altres propostes d'optimització de serveis.

Totes les propostes seran enviades, sempre que sigui possible, de manera automàtica, des de l'aplicatiu de transport especial SIMA (vegeu apartat 7.1) mitjançant web-services o similar, o a través dels mitjans tecnològics que es considerin oportuns.

Així mateix, amb l'objectiu d'optimitzar viatges, el contractista podrà proposar a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat ajustos en els horaris o punts de recollida proposats dels serveis. Aquests ajustos seran analitzats i conformats per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, prèvia consulta a l'usuari del servei, si es considera necessari. A més a més i si escau, el contractista haurà de garantir l'adequació del servei als horaris dels centres de serveis socials especialitzats o similars.

6.5. Canvi, modificació i/o anul·lació dels serveis fixos i esporàdics

Els serveis podran ser anul·lats o modificats d'acord amb la normativa del servei (per baixes d'usuaris, canvis de residència, reorganització de serveis, noves altes, etc.).
El tipus d'anul·lació o modificació depèn de si un servei és fix o esporàdic.

- Si el servei és de tipus fix, degut a que el servei normalment és el mateix servei que es repeteix per un període temporal, l'anul·lació podrà ser per un dia concret, per un període temporal, o de manera definitiva per tot el servei.
- En cas d'un servei esporàdic que és demana normalment per un dia en concret, l'anul·lació o modificació serà del servei en concret.

Els serveis assignats a l'empresa podran variar o ser modificats durant tot l'any i en qualsevol moment, per iniciativa validada del propi usuari o de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat. La modificació pot ser del punt d'origen o de destí o bé de l'hora de recollida i sempre s'haurà de comunicar abans amb el Centre d'atenció del STE. L'usuari mai podrà fer amb petició directa al conductor.

La modificació del servei haurà d'implicar un procediment de comunicació de rutes i terminis similar al descrit al paràgraf anterior, en termes de remissió de la nova informació des de l'aplicatiu de gestió SIMA (vegeu apartat 7.1), validació si s'escau de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat , i també l'anàlisi i optimització del servei per part de l'empresa contractista, etc.

A tots aquests efectes, pels serveis esporàdics, es farà comunicació diferida de les sol·licituds rebudes. Aquesta comunicació podrà ser fins 1 hora abans del servei.

6.6. Tractament de les incidències del servei

Durant la prestació del servei poden succeir incidències. El tractament de les incidències haurà de fer-se, sempre que sigui possible, de manera telemàtica i automàtica: a través de l'aplicatiu de gestió de transport especial SIMA (vegeu apartat 7.1), al qual el contractista es connectarà mitjançant web-services o similar, o a través dels mitjans tecnològics que consideri oportuns l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat. Per tant, el contractista haurà de disposar dels programes informàtics, els permisos necessaris dins l'aplicació de transport especial o, en el seu defecte, l'habilitació d'un

canal subsidiari habilitat expressament per l'IMPD. Algunes d'aquestes incidències es descriuen a continuació:

- **Anul·lació temporal d'un servei fix o modificació de servei esporàdic*:*** el contractista haurà d'atendre aquelles modificacions referents a l'hora de recollida, punt d'origen i/o punt de destinació del viatge, existència d'acompanyant o tipus de mitjà de transport assignat (vehicle adaptat, vehicle no adaptat) que li comuniquin. Independentment de les obligacions dels usuaris, el contractista haurà d'acceptar i tramitar totes les modificacions que s'enviïn dels serveis, independentment de l'hora enviada. (fins 1 hora abans del servei)

- **Endarreriments del transport fix o esporàdic:** si l'endarreriment del vehicle respecte l'hora programada és superior a deu (10 minuts) i com a conseqüència d'això, la persona usuària amb dret al servei no es troba en el lloc de recollida, degut a que ja s'hagi desplaçat per un altre mitjà o ja no li interessi el servei, el viatge es considerarà com un "anul·lat" i no com un "no presentat usuari". Per tant, al contractista no li pertocarà cap compensació econòmica. A més a més, si l'endarreriment del vehicle és de 30 minuts o superior, es considerarà com un incompliment del servei, independentment de si finalment el servei és prestat. En cas de procediment contradictori amb l'administració, l'adjudicatari haurà d'aportar el tracking del vehicle.

- **No presentació del servei de transport especial:** quan el servei programat finalment no s'ha pogut prestar degut a causes imputables a l'empresa contractista, al vehicle o a altres esdeveniments (vaga, accidents, etc.) es considera com un "vehicle no presentat". Si és un esdeveniment previst amb antelació, l'empresa haurà d'avisar a l'usuari amb la màxima antelació i també haurà d'informar a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat. En aquests casos, al contractista no li pertocarà cap compensació econòmica. En cas de procediment contradictori amb l'usuari amb dret al servei, l'adjudicatari haurà d'aportar el tracking del vehicle.

- **No presentació de la persona usuària amb dret al servei*:*** es considera que una persona usuària amb dret al servei no s'ha presentat a un viatge sol·licitat quan no és present en el lloc i a l'hora convinguda de recollida, el conductor ha complert amb el protocol establert, definit en l'apartat de notificacions als usuaris (5.3) del present plec i la persona usuària amb dret al servei no ha anul·lat el servei. En aquest cas el contractista percebrà l'estipulat en l'apartat "Preu del servei de transport especial np" del règim econòmic del present plec. Cal remarcar que si el vehicle arriba amb antelació al punt de recollida haurà d'esperar a l'usuari fins a l'hora programada i seguir a partir d'aquest moment el protocol establert, en cas que l'usuari no es presenti. En cas de procediment contradictori amb l'usuari amb dret al servei, l'adjudicatari haurà d'aportar el tracking del vehicle.

- **Anul·lació d'un servei per part d'un usuari o l'IMPD:** s'entén com anul·lació la renúncia o cancel·lació del viatge que es comuniqui al centre d'atenció propi del STE o centre d'incidències del contractista. Independentment de les obligacions dels usuaris, el contractista haurà d'acceptar i tramitar totes les anul·lacions que s'enviïn dels serveis, independentment de l'hora rebuda. Si es tracta d'una anul·lació d'últim moment, que són les que es tramiten amb menys de 1 hora respecte a l'hora programada inicialment, i si malgrat que ho intenti el contractista no aconsegueix anul·lar el servei i el vehicle va fins al punt de recollida de l'usuari, el viatge es considerarà com una anul·lació amb menys de 1 hora i li correspondrà la percepció establerta a l'apartat 12 per aquest concepte. En el cas d' anul·lacions notificades amb 1 hora o més el contractista no percebrà cap import.

L'empresa resta obligada a proveir un centre d'incidències (apartat 5.2) i a reportar setmanalment totes les incidències –endarreriments, no presentats, altres- per part dels usuaris per tal que l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat pugui estudiar i aplicar possibles sancions.

En tots els casos on es produeixi una incidència, haurà de retornar via web-services a l'Aplicatiu de transport especial (SIMA) o els canals validats per IMPD informació

sobre les incidències d'anul·lació i no presentació d'usuaris en un termini no superior a dotze (12) hores, ja que són necessàries per optimitzar la gestió dels serveis.

7 MITJANS I APLICATIU TECNOLÒGIC DE COMUNICACIÓ (SIMA) ENTRE AGENTS

7.1. Aplicatiu tecnològic del transport especial: el servei integral de mobilitat adaptada (SIMA)

Per gestionar el servei eficientment es disposa d'una aplicació informàtica que anomenarem "Servei Integral de Mobilitat Adaptada"" (SIMA), que és utilitzat pel centre d'atenció telefònica del servei per introduir les peticions, per l'IMPD per gestionar el servei i per l'operador per rebre els serveis que ha de fer i reportar si han estat efectivament fets.

Aquesta aplicació és accessible via web i permet demanar, assignar i gestionar els serveis i les incidències de manera autònoma. A la pràctica, quan un usuari truca al call center o fa la petició via formulari online, es verifica que l'usuari té dret al servei i es fa la petició del mateix, sigui aquest de caràcter fix o esporàdic. L'aplicatiu SIMA té serveis web per comunicar les peticions a l'adjudicatari, que haurà d'integrar els seus aplicatius de gestió (tant per rebre serveis com per reportar si s'han fet i poder-los facturar).
La gestió de l'operador, comença quan rep la informació del servei a realitzar i acaba amb el tancament del servei, que permet treure informes per monitorar la correcta execució dels mateixos. S'entén per tancament del servei la transmissió de la informació referent a la realització del viatge programat per una petició de servei a SIMA. L'adjudicatari haurà de tancar els serveis sempre, és a dir, haurà de reportar l'efectiva realització dels serveis o les incidències que es produeixin en la prestació del mateix (descrites en l'apartat 6.6 del plec).

L'adjudicatari haurà de disposar de sistemes d'informació que permetin la comunicació, les 24 hores del dia tots els dies de l'any, amb aquesta aplicació SIMA, per a conèixer

l'assignació de serveis fixos i esporàdics i, alhora, reportar les incidències. Per tant, per connectar-se i interactuar amb SIMA, l'empresa haurà de disposar i desenvolupar infraestructura, programes informàtics i serveis web propis i compatibles amb SIMA.

L'empresa no podrà començar la prestació de serveis del contracte si no s'ha validat la integració a SIMA per part de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, sense prejudici que l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat o el propi adjudicatari pugui proposar mitjans alternatius. En aquest sentit, l'adjudicatari podrà proposar i aportar aplicacions tecnològiques pròpies alternatives i accessibles per a la gestió de peticions, anul·lacions i no presentats que tinguin un rol que permeti que el centre d'atenció propi del STE pugui substituir l'aplicació SIMA en la gestió de peticions. Aquesta substitució haurà de ser validada per IMPD en l'aprovació d'un protocol de substitució de l'aplicatiu de gestió. Aquest protocol inclourà com a mínim cronograma, especificació de rols, funcionalitats i gestió d'incidències, així com el detall de traspàs de dades en el moment de substitució i finalització del contracte.

La informació que l'empresa haurà d'incorporar del viatge a l'aplicatiu de transport especial (SIMA) es farà de la següent manera: el resultat de la realització de cada viatge sol·licitat haurà de ser transmès a l'aplicatiu (SIMA) automàticament i en temps real sempre que sigui possible o, en qualsevol cas, en un termini inferior a dotze (12) hores.

Els valors del resultat de la realització de cada viatge serà:

- Realitzat
- No presentat usuari
- No presentat vehicle
- Retard usuari
- Retard vehicle
- Anul·lació

Aquests valors podran ser adaptats a les necessitats de servei per part de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

La comunicació es realitzarà de forma individual per a cada servei. La tramesa d'informació es fa mitjançant les web-services o similar, establertes a l'efecte a l'aplicatiu de gestió de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat per al servei de transport especial o a través dels mitjans tecnològics que l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat consideri oportuns. Addicionalment, totes les dades requerides en relació a cada servei es transmetran a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat en el format digital i operable que aquest determini.

Eventualment, els usuaris del servei podran interactuar amb noves versions desplegades de SIMA per demanar serveis, gestionar i reportar incidències de manera autònoma.

7.2. Esquema de comunicació entre agents

S'entén per agent el qui promou l'acció perquè un viatge es faci
Els agents del servei son:

- Els usuaris
- El contractista
- IMPD

Els usuaris es relacionaran amb el centre d'atenció propi del servei:

- Mitjançant telèfon per demanar esporàdics, modificar o anul·lar serveis
- Mitjançant un formulari per demanar serveis fixos o esporàdics
- Mitjançant correu electrònic per modificar serveis fixos

Els usuaris es relacionaran amb el centre d'incidències

Mitjançant telèfon, correu electrònic, serveis de missatgeria instantània al mòbil o altres canals oferts per l'adjudicatari per anul·lar puntualment o definitivament serveis i/o comunicar incidències

El contractista es relacionarà amb usuaris:

- Donant confirmació per escrit als usuaris de tots els actes realitzats amb serveis de missatgeria instantània, SMS o correu electrònic

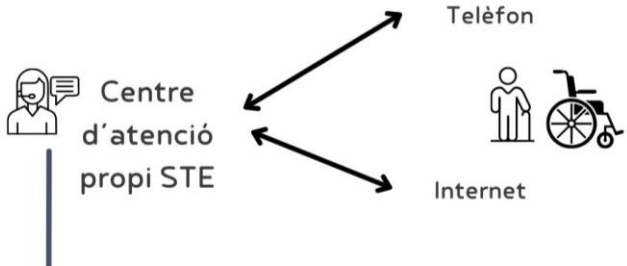
El contractista es relacionarà amb IMPD:

- Atenent demandes de gestió telefònicament i per correu electrònic
- Integrant els seus sistemes informàtics a l'aplicació SIMA de gestió del servei
- Reportant informació dels serveis efectuats

L'IMPD es relaciona amb contractista, centre d'atenció propi i centre d'incidències mitjançant SIMA i el contacte telefònic i telemàtic habilitats pels mateixos.

L'empresa adjudicatària proporcionarà, si així ho demana l'IMPD, un rol de visitant al seu programa de gestió i assignació dels serveis ; per tal que IMPD en tot moment pugui visualitzar com estan assignats els viatges, la freqüència dels viatges i la relació de NP i anul·lats.

Gràfic 1. Esquema de comunicació del sistema.



7.3. Requeriments informàtics

Les comunicacions al voltant de l'encàrrec, acceptació i finalització de serveis, així com qualsevol altre missatge operatiu haurà de realitzat-se mitjançant la integració amb els serveis webs de l'aplicactiu de gestió del servei de transport especial (SIMA)

Així doncs el contractista haurà de desenvolupar els elements necessaris per a garantir les comunicacions punt a punt entre el seu sistema d'informació i SIMA (veure detall als apèndix 2 i 3).

A nivell funcional, els requeriments informàtics d'integració via web services serveixen per:

- Comunicar serveis de SIMA a l'aplicatiu de l'adjudicatari (usuari, origen, hora de recollida, destí, etc) aixi com la modificació i/o cancel·lació de serveis ja comunicats

- Comunicar des de l'aplicatiu de l'adjudicatari a SIMA l'evolució de l'estat del servei des de la seva acceptació, al seu inici, tancament del servei com a realitzat, no presentat o rebutjat per l'usuari.

L'IMPD establirà el protocol de comunicació a seguir en cas d'avaria o incidències en la comunicació.

La data en que l'adjudicatari faci la implantació operativa dels web services en perfectes condicions de funcionament serà la d'inici del servei, és a dir, el servei no es posarà en funcionament mentre no estigui implementat i l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat hagi comprovat el bon funcionament telemàtic dels sistemes. L'IMPD podrà, en qualsevol cas, indicar un canal alternatiu per a poder iniciar efectivament els serveis enviant, per exemple, la informació en bases de dades tipus .csv, .xls o .xlsx. Ara bé, l'incompliment d'aquesta condició d'integració operativa via web-services en el decurs del contracte, atesa la seva transcendència en el desenvolupament del servei, podrà donar lloc a una penalització (veure clàusula 17 del present Plec).

Si al llarg de la durada del Contracte es produïssin canvis a l'entorn tecnològic de gestió del servei, es substituís per un de nou o s'actualitzés per un altre sistema tecnològic, serà obligació del contractista actualitzar la interfase de comunicació, per tal que estigui operativa en tot moment.

El contractista està obligat a mantenir totes aquelles reunions necessàries amb els desenvolupadors de SIMA per millorar i optimitzar la gestió del servei, no fer-ho podrà donar lloc a penalització (veure clàusula 17 del present Plec).

A efectes de facturació i liquidació, únicament es consideraran com a serveis efectivament realitzats aquells que hagin estat degudament comunicats com a finalitzats a través de la integració telemàtica amb l'aplicació SIMA. Qualsevol servei que no hagi estat reportat com a finalitzat en el sistema d'acord amb els requisits i protocol establerts es computarà automàticament com a no realitzat pel mòdul de facturació, sense que

pugui esser objecte d'abonament.

Tots els agents implicats amb aquests programes, empresa contractista, tercers implicats, ..., s'hauran de comprometre expressament a mantenir la més estricta confidencialitat de les dades, complint en tot moment amb la normativa vigent.

Com s'ha introduït anteriorment i sempre prèvia aprovació de l'IMPD l'adjudicatari podrà proposar i aportar aplicacions tecnològiques pròpies alternatives i accessibles per a la gestió de peticions, anul·lacions i no presentats que tinguin un rol que permeti que el centre d'atenció propi del servei pugui substituir l'aplicació SIMA.

8 FLOTA NECESSÀRIA PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

La flota de vehicles serà la necessària per a la correcta prestació del servei. Podrà variar al llarg del dia i també del dia de la setmana. Generalment els dies laborables hi ha més demanda que els festius i caps de setmana. Així mateix, la demanda en un dia laborable durant les hores punta (de 8h a 10h i de 16h a 18h) és molt superior a la demanda en hores vall perquè es cobreixen els serveis de caràcter fix.

Es distingeixen dos tipologies bàsiques de vehicle: els vehicles adaptats per a persones amb cadira de rodes i els que no són adaptats.

Com a ordre de magnitud, en hora punta de dilluns a divendres la flota necessària de vehicles total haurà de poder atendre simultàniament en hores punta 100 desplaçaments en vehicle adaptat l'hora i 100 desplaçaments en vehicle no adaptat l'hora. S'estima que per fer aquests serveis sigui necessària una flota mínima de 80 vehicles adaptats i 80 vehicles no adaptats inclòs conductor. Per tant, el mínim de flota disponible per fer el servei es de 80 vehicles de cada tipologia. L'adjudicatari farà constar la matrícula i llicència dels mínims vehicles assignats al servei en la seva oferta. L'adjudicatari reportarà a IMPD mensualment la matricula i llicència del vehicles tant adaptats com no adaptats que han estat donant servei. La id del servei reportada als informes de seguiment haurà de permetre identificar quin vehicle i conductor ha fet un servei. La flota del servei ha de permetre mantenir el nivell actual de prestació.

Per a més detall veure l'apèndix 1 de dades del servei actual de transport especial.

9 FUNCIONAMENT DE L'ASSIGNACIÓ DE SERVEIS

9.1. Assignació de serveis als usuaris

El tipus de vehicle, adaptat o no adaptat, que s'assigni a l'usuari dependrà, com s'ha vist a l'apartat 6, del tipus de discapacitat i barem de mobilitat reduïda de la persona usuària amb dret al servei (determinat per les dades recollides en el moment d'emissió de la targeta acreditativa emesa per l'IMPD).
Així doncs, hi haurà usuaris que necessàriament només podran viatjar en un vehicle adaptat mentre que d'altres podran fer-ho en qualsevol de les dos tipologies.

Dins la flota de vehicles adaptats caldrà que hi hagi diversos models per satisfer les necessitats dels usuaris. Per exemple, amb seients on es pugui situar acompanyant al costat de l'usuari, amb anell d'inducció, amb mampara protectora, pis baix, etc. IMPD informarà contractista d'aquestes necessitats específiques en el moment d'assignar el servei.

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat informarà a l'empresa adjudicatària de les observacions necessàries per a l'assignació definitiva de vehicles a usuaris (condicions especials com les anteriors, per exemple, s'anotaran dins les observacions i es comunicaran al contractista per a la seva consideració a l'hora de programar un servei a un usuari.

9.2. Assignació de serveis a l'adjudicatari

La transmissió de la informació de viatges serà automàtica i es farà a través de l'aplicatiu SIMA. Un cop realitzat el viatge o tan bon punt disposi de la informació, el contractista haurà d'informar i retornar a l'aplicació de gestió SIMA, del conjunt de dades necessàries per a monitorar dins del sistema SIMA la realització del servei i les incidències en el mateix (anul·lacions/no presentats).

L'empresa podrà rebre peticions per efectuar serveis fixos o esporàdics:

- Els serveis fixos que s'assignin tindran la periodicitat que determini el servei, és a dir, si a un operador se li assigna 1 servei fix d'un usuari determinat de dilluns que té una durada que va, per exemple, de 1 de setembre a 31 de juliol, aquest servei s'haurà de prestar durant tot el període. Per tant, l'operador s'haurà de comprometre a realitzar tots els serveis fixos assignats.
- Els serveis fixos seran enviats a l'adjudicatari amb antelació a l'inici del servei i hi haurà un servei per cada dia de la setmana i per usuari, és a dir, el de dilluns (del X de setembre al X d'agost), el de dimarts (del X d'octubre al X d'abril), etc. Sempre que sigui possible els serveis fixos per a un dia de la setmana d'un mateix PMR l'hauria de realitzar el mateix conductor. En canvi, els serveis esporàdics seran únics i tindran una validesa diària, és a dir, serà un servei per una hora, a un punt de recollida i de destí en un dia concret. Aquests serveis podran ser enviats a l'empresa amb una immediatesa de fins 1 hora abans de l'inici del servei.

L'adjudicatari podrà subcontractar a un o diversos operadors i/o conductors la prestació els serveis que li són contractats. L'IMPD haurà de validar la subcontractació i el contractista haurà d'entregar informació consolidada, dels seus vehicles i subcontractats, en les matrius de disponibilitat així com altra informació requerida per a la contractació (assegurances, antecedents, delictes sexuals, etc).

9.2.1. Flota de vehicles que disposa l'empresa per a la prestació del servei

El licitador haurà de determinar el nombre total de vehicles que aportarà al servei i els serveis que faran. El nombre de vehicles sempre serà superior o igual al mínim de vehicles marcats en la solvència tècnica del present Plec.

9.2.1.1 Nombre de serveis: la matriu de disponibilitat

El nombre de serveis que fan els vehicles ha de representar-se en una matriu que anomenarem matriu de disponibilitat. Aquesta matriu haurà de complir els requeriments que s'expliquen a continuació i seguir el model de l'Annex 6: matriu disponibilitat.

La matriu de disponibilitat definirà la disponibilitat de serveis adaptats i no adaptats

diària dins cada hora o franja horària de funcionament del servei
Els contractistes hauran de presentar una segona matriu de disponibilitat, que inclourà la disponibilitat de serveis en dies especials com ara els festius assenyalats, tant estatals com autonòmics (Any Nou , Reis, Nadal, Sant Joan, etc.). L'estructura de les matrius es pot consultar en l'annex 6 model de matriu de disponibilitat i representa, per cadascuna de les franges horàries, la disponibilitat serveis

Inicialment les franges horàries són d'una hora. S'entén per franja horària aquell espai de temps que determini l'IMPD en l'horari de referència del servei. Per exemple, durant la vigència del contracte l'IMPD pot demanar matrius de disponibilitat per cada hora, 30 minuts o el temps que consideri millor per optimitzar el servei. El format i estructura de la matriu de disponibilitat ho determina l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i aquest podrà ser variat al llarg de la durada del contracte, per tal d'ajustar-se a les necessitats del servei. L'empresa contractista haurà d'adaptar-se al que determini l'IMPD.

Aquestes matrius de disponibilitat es carregaran a l'aplicatiu SIMA i seran la base per a poder fer l'assignació de serveis a l'empresa. Si no es disposa de les matrius de disponibilitat no es podran fer assignacions de serveis. Si no es disposa de matriu de disponibilitat de dies especials o festius es deduirà que tots els dies de la setmana segueixen la matriu de disponibilitat diària. La tasca de carregar la matriu la realitzarà l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, en base a les matrius entregades en l'oferta i les successives actualitzacions.

Les matrius de disponibilitat i la seva actualització haurà de complir els següents requeriments:

- Les matrius podran ser actualitzades i ampliades a requeriment de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.
- La matriu que presenti una empresa haurà de ser vàlida al llarg de tot el contracte. No es podrà disminuir el nombre de serveis oferts. Només en casos degudament justificats s'acceptarà la disminució de serveis disponibles de les

matrius de disponibilitat inicialment presentades i en cas de produir-se l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat aplicarà penalitzacions.

- El licitador haurà d'oferir serveis per a totes les franges horàries disponibles dins l'horari de referència del servei.

En aquesta matriu de disponibilitat s'hi indicarà el factor α, aquest és el nombre de viatges que un vehicle podrà realitzar en una hora o franja horària (inicialment, per hora, sense prejudici que l'IMPD hagi fet algun canvi en la matriu de disponibilitat que es demana per ampliar o disminuir el temps en el paràmetre de disponibilitat de nombre de serveis per cada 60 minuts). A aquest factor, factor de multiplicació α, n'hi haurà un per vehicle adaptat i un per vehicle no adaptat, aquest podrà ser igual o diferent en funció del que estimi el contractista (per factors com la disponibilitat de flota, la distància entre viatges, temps d'encotxament, etc). Aquests factors que indiquen quants serveis pot fer un vehicle adaptat i/o no adaptat en una hora i s'utilitzaran per estimar el total de vehicles que es posen a disposició del servei.

9.2.1.2 Flota de vehicles i característiques dels vehicles

El licitador haurà de presentar seguint la matriu de vehicles que trobaran a l'annex 6 PCAP matriu de vehicles adaptats i no adaptats que es posen a disposició del servei i les seves característiques.

En aquesta matriu es definirà les característiques i la tipologia de combustible dels vehicles no adaptats: Elèctrics, gas natural, GLP, Híbrids, Benzina i gasoil.

Aquesta matriu servirà per comprovar el requeriment mínim de vehicles adaptats i no adaptats a disposició del servei.

En cas que l'IMPD detecti la necessitat de fer una ampliació de la flota de vehicles disponible, aquest ho sol·licitarà a l'empresa:

- Es prioritzarà l'entrada al servei de vehicles adaptats .
- En cas de no haver-hi disponibilitat de vehicles adaptats, es prioritzarà l'entrada de vehicles menys contaminants.

El contractista podrà sol·licitar a l'IMPD la revisió de la flota oferta al servei, degut a la renovació/canvi del vehicle, sempre que no impliqui disminucions, per exemple, per fer un canvi d'un vehicle menys contaminant.

La flota de vehicles que presenti una empresa haurà de ser vàlida al llarg de tot el contracte. No es podrà disminuir el nombre de vehicles oferts. En cas de produir-se l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat aplicarà penalitzacions (apartat 17.1).

Per tant, a tall de resum, cada licitador haurà de presentar l'Annex 6 a efectes d'informació per a la gestió i valoració. Aquest contindrà, entre d'altres:

- Matriu de disponibilitat: nombre de serveis per franja horària (segons l'horari de referència del servei, apartat 4 del present plec) per cadascun del dies de la setmana (dilluns a diumenge) i festius assenyalats tant estatals com autonòmics (Any Nou, Reis, Nadal, Sant Joan, etc.). Per tant:
    - 1 Matriu de serveis per dies de la setmana: dilluns, dimarts, dimecres, dijous, dissabte i diumenge
    - 1 Matriu per cada dia especial o festiu: Cap d'Any, Reis, Nadal, Sant Joan, etc.

  Ambdues matrius hauran d'indicar disponibilitat de vehicles i si són adaptats o no adaptats.

  A l'annex 6 de la matriu s'hi indicarà el factor de multiplicació de per vehicles adaptats i per vehicles no adaptats (que anomenarem α_A): nombre de viatges que estima que un vehicle pot realitzar, de mitjana, per franja horària (per hora) amb un vehicle adaptat; i factor de multiplicació de l'empresa per vehicles no adaptats (que nomenarem α_{NA}): nombre de viatges que estima que podrà realitzar per franja horària (per hora) amb un vehicle no adaptat.

- La matriu de vehicles amb les característiques dels vehicles adscrits inicialment a cadascuna de les llicències: nombre de places per cadira de rodes i seients (exclòs conductor), marca, model, matrícula, antiguitat, tipus de combustible (gasoil, gasolina, etc.), si és vehicle elèctric, híbrid, etc. i categoria Euro del vehicle. Aquesta informació es presentarà d'acord amb el format especificat a l'annex 6 matriu vehicles.

Es detallarà el tipus de font d'energia que utilitzen (segons la classificació del Registre de vehicles de la Direcció General de Trànsit en funció de les emissions) i les característiques dels vehicles. De la informació es podrà extreure:

- ✓ Nombre de vehicles no adaptats de Categoria 1 (C1): Elèctrics, gas natural, GLP
- ✓ Nombre de vehicles no adaptats de Categoria 2: (C2) Híbrids
- ✓ Nombre de vehicles no adaptats de Categoria 3: (C3) Benzina i gasoil

A mode d'exemple, les matrius es presentaran en un full de càlcul tipus (.ods, .xls, .xlsx o .csv) o el que determini l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat. Per veure la configuració tipus de la matriu vegeu l'apèndix 2 apartat A.2.3.

9.2.2. Matriu de disponibilitat i comunicació de serveis a l'adjudicatari

El sistema pivota sobre les matrius de disponibilitat a les que s'ha fet referència al punt anterior. La matriu es carregarà a l'aplicació SIMA que assignarà serveis al contractista. Abans d'assignar cada servei a l'empresa l'aplicatiu informàtic comprovarà la matriu de disponibilitat. En cas de no haver-hi disponibilitat no s'assignaran serveis i quedaran en cua d'espera. L'IMPD podrà instar l'adjudicatari a fer viatges compartits entre els usuaris, sempre que en quedin en llista d'espera i es puguin aquests es puguin realitzar de manera òptima.

La vigència de la llista que aporti el contractista serà fins a la finalització del contracte. Tot i això, si és necessari, a requeriment i amb la periodicitat establerta per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat es podrà revisar i actualitzar a l'alça la matriu

de disponibilitat , degut a les possibles baixes, altes, renovacions, etc. Per a poder fer aquesta actualització, l'empresa contractista haurà d'informar periòdicament, o cada vegada que l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat ho requereixi, dels canvis en la seva flota. L'actualització serà obligatòria sempre que ho requereixi l'IMPD.

9.2.3. Assignació de vehicles a serveis

L'empresa haurà d'assignar un vehicle a cada servei que li sigui concedit.

SIMA indicarà si el servei ha de ser adaptat o observacions referents a la necessitat de vehicle (p.ex. pis baix). L'adjudicatari haurà d'assignar els serveis als vehicles d'acord amb aquests requeriments.

En l'assignació de vehicles no adaptats l'empresa haurà d'emprar criteris d'ecologia. Per comprovar-ho l'empresa haurà de passar informació referent al vehicle que realitza el servei en el report i podrà ser penalitzada en cas que utilitzi un % més gran de vehicles benzina que el que hi ha a la matriu de vehicles.
L'IMPD podrà indicar altres criteris d'assignació en cas d'emergència o necessitat.

10 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA PER A LA REALITZACIÓ DELS SERVEIS

Les obligacions del contractista per la realització dels viatges fixos i esporàdics són les següents:

- L'empresa haurà de presentar, amb periodicitat anual, una auditoria comptable que reflecteixi la seva situació econòmica.
- El contractista s'obliga a guardar confidencialitat respecte a les dades, informacions i antecedents, que no tenint el caràcter de públics o notoris, li siguin confiats o en tingui coneixement amb ocasió de l'encàrrec objecte d'aquesta contractació, d'acord amb la Concretament, l'empresa adjudicatària es compromet a:
- Mantenir la confidencialitat durant i després de l'execució del contracte, de la informació a la qual pugui tenir accés durant el desenvolupament de la prestació del servei, quedant prohibida la publicació, exposició i

comercialització de qualsevol informació que disposi durant l'execució del servei objecte de l'expedient. Les persones que pertanyin a l'equip de treball, independentment de la seva funció, quedaran subjectes al compromís de confidencialitat que s'estableix per l'adjudicatari.

- Informar als seus empleats, de forma explícita, de les condicions de confidencialitat exigides. Ni l'adjudicatari ni cap de les persones empleades pel mateix podran publicar, transferir, comercialitzar o distribuir la informació obtinguda durant el curs de la prestació contractada, llevat que l'IMPD ho autoritzi expressament.
- L'empresa gestora estarà obligada així mateix a complir les normes contingudes en la legislació laboral i en general totes les disposicions referents a assegurances socials, accidents, seguretat i salut en el treball, restant l'IMPD totalment alliberat de qualsevol responsabilitat derivada de l'incompliment de les dites normes.
- Només podrà prestar el servei objecte del contracte a favor de les persones usuàries amb dret al servei i de l' acompanyant autoritzat d'acord amb la normativa d'ús. En cas d'incidència o dubte, contactar i informar a IMPD.
- Prèviament a la prestació dels treballs, el contractista haurà de sol·licitar a les persones usuàries amb dret al servei que s'identifiquin amb el document acreditatiu i la T-metropolitana Passi acompanyant, en el cas que portin acompanyant, en els termes previstos a la normativa d'ús del servei.
- L'organització del servei haurà d'orientar-se a l'optimització dels recursos, especialment els econòmics, en el marc de les condicions de disseny dels serveis.
- Complir amb els horaris establerts de recollida i d'arribada dels serveis. Organitzar els servei de transport el més eficientment possible. Alhora estudiar la possibilitat de realitzar viatges en vehicle tipus turisme compartit. Estudiar i optimitzar cada nova incorporació d'usuaris de servei fix a petició d'IMPD.
- Vetllar per la qualitat en la prestació del servei, pel que fa a l'efectiva realització dels serveis concertats, la seva puntualitat, qualitat en el tracte i el compliment han de ser altres elements primordials en l'organització del

servei. El contractista demostrarà ser coneixedor de les característiques dels usuaris que transporta, de les seves necessitats i de la situació de discapacitat. El contractista vetllarà i traslladarà aquesta especial característica dels usuaris al conductors de la flota/operadora.

- Haurà de disposar de tots aquells elements tècnics auxiliars que siguin necessaris per a la correcta prestació del servei. Com ara els elements tècnics i tecnològics destinats a la gestió eficaç del servei, com són les TIC (tecnologies de la informació i comunicació), en les comunicacions tant amb l'usuari del servei com amb el centre d'atenció telefònic del servei del servei i també amb IMPD.
- Haurà de disposar de sistemes d'informació que permetin la comunicació, les 24 hores del dia tots els dies de l'any, a l'aplicació tecnològica de transport especial (SIMA), per a conèixer l'assignació de serveis programats i, alhora, reportar informació i incidències (p.ex. identificació de la ruta feta, anul·lacions, no presentats)
- Haurà de fer les comprovacions oportunes per dirigir-se al punt de recollida de les persones que utilitzin el servei inclosa la revisió de la correspondència entre l'adreça proveïda i les coordenades del seu sistema de gestió, i viceversa, i la revisió de totes les propostes de vehicle compartit assignades pel sistema. En cas de detectar incongruències en la informació i propostes enviades, caldrà notificar-les a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat en el menor temps possible per tal que es puguin solventar possibles incidències.
- Per poder prestar el servei, tant els vehicles com els conductors dels vehicles, hauran de complir amb tots els requisits establerts per la reglamentació vigent del sector (llicència, estar en possessió de la credencial professional, compliment dels descansos, etc.)
- Per poder prestar el servei, tots els vehicles que s'aportin hauran de complir la normativa vigent per al transport de persones. A més a més, els vehicles adaptats hauran de complir amb els requeriments bàsics d'accessibilitat i seguretat.
- Dins la flota de vehicles caldrà que hi hagi diversos models per satisfer les

necessitats dels usuaris. Per exemple, amb seients on es pugui situar acompanyant al costat de l'usuari, amb anell d'inducció, amb mampara protectora, pis baix, etc. IMPD informarà contractista d'aquestes necessitats específiques en el moment d'assignar el servei. Serà obligatori per a l'adjudicatari prestar serveis amb vehicles com els esmentats sempre que sigui necessari.

- Tots els vehicles que vulguin prestar el servei hauran d'estar equipats amb GPS o un sistema similar que com a mínim garanteixi el recull de les dades relatives al servei especificades en els plecs del present contracte.
- Complir amb totes les notificacions dels serveis assignats als usuaris previstes al present plec. Avisar de la incidència a l'usuari en el cas que el vehicle s'hagi de presentar amb retard mitjançant trucada telefònica, missatge de text o qualsevol altre mitjà tecnològicament eficaç. Aquesta comunicació haurà de quedar enregistrada per poder donar resposta en cas de queixes o reclamacions. Avisar als usuaris en cas que els serveis programats pateixin variacions o anul·lacions per exemple en cas d'incidències, vaga, etc.
- Fer el seguiment dels "no presentats" (NP) dels usuaris, contactant amb ells telefònicament o mitjançant altres mitjans per tal d'esbrinar les causes de la no presentació al servei programat. Enviarà a IMPD un informe amb les trucades realitzades, dia, hora, etc. I els motius al·legacions dels usuaris.
- Enregistrar i reportar automàticament a l'aplicació SIMA per a tots els viatges, i com a mínim, la següent informació:
  - Número identificador del servei, que permeti identificar si escau el tipus de vehicle, companyia i conductor/llicència que ha realitzat el viatge per tal de tractar incidències.
  - Si el viatge és compartit o no.
  - Nombre de persones usuàries amb dret al servei i, si escau, acompanyant autoritzat transportat i si aquest té o no targeta T-metropolitana
  - En el moment de la recollida de l'usuari en origen del viatge: dia, hora, localització del vehicle/direcció postal i municipi, del punt de recollida de les persones usuàries amb dret al servei.

- En el moment de la finalització del viatge en destinació: dia, hora, localització del vehicle/direcció postal i municipi, del punt de destinació de les persones usuàries amb dret al servei.
- En cas de no presentació usuari: dia, hora, localització del vehicle/direcció postal i municipi en el moment en que el vehicle abandoni el servei.
- Anul·lació del servei dia, hora, localització (coordenades x,y) del vehicle, direcció postal i municipi, del punt d'origen i destinació
- La distància i el temps del recorregut.
- Preu cobrat a l'usuari i acompanyant d'acord amb la normativa d'ús i mode de pagament per part de l'usuari.
- Tipologia del vehicle -adaptat o no adaptat- assignat al servei

- Activar el protocol d'emergències socials aprovat per l'IMPD en cas que hi hagi qualsevol incidència en la recollida o l'arribada de l'usuari al punt de destinació de transport fix i, si escau, esporàdic
- Complir i fer complir les mesures derivades de l'emergència sanitària o qualsevol situació excepcional

Durant la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària i l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) elaboraran un protocol per a la sostenibilitat del servei davant casos complexos, amb l'objectiu d'establir criteris operatius que permetin garantir la continuïtat, la qualitat i el bon funcionament del servei davant situacions imprevistes i l'aplicació de preus singulars.

Aquest protocol podrà establir, entre d'altres, les pautes següents:

a) Assignació preferent del servei a un mateix vehicle o conductor sempre que sigui possible, amb la finalitat d'afavorir la continuïtat en la prestació del servei i reduir la probabilitat d'incidències operatives.
b) Mesures preventives de protecció del vehicle, com ara l'ús de fundes o protectors de seient, catifes o altres elements de protecció de conductor i acompanyant a l'interior del vehicle, durant el trajecte, amb l'objectiu de

minimitzar possibles afectacions i facilitar el manteniment de les condicions adequades per a la prestació del servei.

c) Informació prèvia al conductor sobre les circumstàncies específiques del servei quan aquest sigui assignat a un conductor no habitual, amb la finalitat d'anticipar possibles situacions que puguin generar incidències en el moment de la recollida o durant la prestació del servei.
d) Gestió d'afectacions excepcionals al vehicle: en el supòsit que es produeixi una afectació significativa al vehicle derivada de la prestació del servei, l'IMPD podrà valorar, de manera puntual i excepcional, la possibilitat de donar suport a una actuació específica. Aquesta eventual actuació haurà de ser degudament justificada i acreditada.

El protocol tindrà caràcter operatiu i podrà ser revisat o actualitzat a instància de l'IMPD, amb la finalitat d'adaptar-lo a l'evolució del servei i millorar la seva sostenibilitat i qualitat.

Caldrà enviar i mantenir informació a disposició de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat. En específic:

- Informar en temps real i telemàticament a SIMA de l'assistència dels usuaris del servei (NP usuari), incidències i la realització efectiva dels serveis
- Subministrar tota la informació necessària relacionada amb el servei i les seves incidències, modificacions, alteracions del servei programat, ampliacions, etc. En funció de l'impacte i gravetat de la incidència, caldrà subministrar la informació a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat en temps real o en el temps que aquests determinin.
- Mantenir totes les dades relatives a la realització del viatge durant tota la vida del contracte i fins a un període mínim d'un any (24 mesos) després de la finalització del mateix, o si es dona el cas, el que determini la legislació vigent, en cas de ser més restrictiva.
- Informar dels canvis i incidències en vehicles i conductors i, en qualsevol cas, actualitzar, amb la periodicitat marcada per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, si és necessari la matriu de disponibilitat de serveis en vehicle adaptat i no adaptat.

- Posar a disposició de l'IMPD el tracking del vehicle. Coordenades x,y per lloc i hora que es vulgui comprovar (punt origen, punt destí i trajecte d'un usuari) sempre que sigui necessari a efectes de resolució d'incidències o informes i estudis relacionats amb la prestació del servei.
- Les funcions del conductor queden limitades a conduir el vehicle, sol·licitar a les persones usuàries amb dret al servei que s'identifiquin amb el document acreditatiu i en cas d'anar acompanyats també amb el passi d'acompanyant, controlar i justificar l'assistència o no assistència de la persona usuària amb dret al servei al punt de parada (control dels serveis no presentats i report al contractista), ajudar a entrar i sortir a les persones usuàries amb dret al servei de transport especial, subjectar les cadires de rodes als ancoratges de seguretat del vehicle i assegurar que totes les persones que van al vehicle porten cordat el cinturó de seguretat abans que el vehicle es posi en marxa; en cas de ser necessari, acompanyar la persona usuària amb dret al servei fins a la vorera mes propera al vehicle, cobrar el preu fixat per normativa d'ús i proporcionar les dades de l'operativa del servei del taxímetre o aplicació embarcada (data, hora, preu, confirmació de posicionament, incidències, preu, etc.) a fi i efecte que el contractista les faciliti a l'IMPD pels mitjans establerts. En casos on el contractista reclami despeses de neteja o hi hagi incidència, el conductor del vehicle serà el responsable d'aportar elements de prova.
- En el cas dels serveis de caràcter fix, el servei de transport no es podrà donar per finalitzat fins acabar tots els usuaris els trajectes i es faci l'arribada al centre especialitzat de la cartera de serveis socials o al domicili dels usuaris, en la parada establerta. En cas que no hi sigui la família o responsable autoritzat, el servei continuarà fins al centre municipal d'acollida social o aquell prefixat per l'IMPD.
- En l'eventualitat que l'usuari no es trobi en el punt de recollida a l'hora pactada, el conductor haurà de demanar confirmació a la seva base del lloc i l'hora de trobada. Feta la comprovació i havent donat un marge d'almenys deu (10) minuts d'espera, es podrà considerar que l'usuari no s'ha presentat (NP).Un cop finalitzat el servei, el conductor expedirà un rebut, si així ho

sol·licita l'usuari per duplicat i que especifiqui únicament el preu efectivament pagat per l'usuari i el concepte de servei de transport especial.

- El conductor haurà d'acceptar el mitjà de pagament que consideri l'usuari (targeta, mòbil, polsera, metàl·lic, etc) per abonar l'import de desplaçament que paga l'usuari establert per la normativa del servei de transport especial
- L'empresa licitadora ha d'acreditar dins els 18 primers mesos del contracte que compleix les normes de garantia de la qualitat segons les certificacions següents UNE-EN 13816 i/o ISO 14001
- El contractista haurà de tenir vigent i compliment durant tota la durada del Contracte, per a cadascun dels vehicles que prestaran el servei, les assegurances de caràcter obligatori que estableixi la legislació vigent en cada moment i de manera especial les següents:
    - Assegurança de Responsabilitat Civil per un capital assegurat per un import mínim de 2.500.000€ i 150.000€ per víctima.
    - Assegurança de vehicles
    - Assegurança obligatòria de viatgers
- Posar a disposició de l'IMPD, en qualsevol moment, tots els documents acreditatius per verificar la vigència i compliment de les assegurances necessàries. En aquells casos que el contractista sigui responsable de danys causats a tercers o a l'IMPD pel funcionament del servei, per les instal·lacions, vehicles o actes del personal, el contractista està obligat a indemnitzar els perjudicats per si mateix o per assegurances que hagi concertat a aquest efecte i sempre d'acord amb la legislació vigent.En aquells casos que el contractista sigui responsable de no donar un servei programat correctament i que com a conseqüència de la no presentació del vehicle l'usuari s'hagi vist obligat a realitzar el servei de manera privada, el contractista farà front a la reclamació econòmica de l'usuari.
- Tots els professionals conductors que el contractista assigni a les demandes del servei de l'IMPD hauran de disposar de a credencial professional corresponent i complir amb la resta de requeriments establerts en la normativa del sector que els hi sigui aplicables. Així mateix, el contractista exigirà als conductors la certificació de la inexistència d'antecedents penals i

delictes de naturalesa sexual com a condició per a la prestació de serveis de transport especial.

- El contractista haurà de tenir a disposició de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, en qualsevol moment, tots els documents acreditatius per verificar la vigència i compliment de les assegurances i requisits necessaris establerts als punts anteriors..
- En aquells casos en els quals el contractista sigui responsable de danys causats a tercers o a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat pel funcionament del servei, ocasionats per les instal·lacions, vehicles o actes del personal, el contractista està obligat a indemnitzar els perjudicats per si mateix o a través de les assegurances que hagi concertat a aquest efecte i sempre d'acord amb la legislació vigent que li sigui d'aplicació en cada cas.
- El contractista haurà de disposar d'oficines, instal·lacions i dels mitjans auxiliars necessaris per a garantir la correcta prestació del servei en les circumstancies actuals i en un possible escenari d'increment de servei.
- El contractista haurà de disposar del personal suficient, haurà de ser capaç de resoldre la substitució de personal i cobertura d'incidències laborals amb immediatesa, assegurant que aquestes no puguin afectar a l'atenció dels usuaris ni al funcionament del servei, per a la correcta prestació del servei. També assumeix les funcions de formació i reciclatge del personal, així haurà de garantir els coneixements i/o experiència del personal adscrit al servei en l'atenció a les persones amb discapacitat i/o en serveis similars al del present contracte
- El contractista està obligat a estar en continua comunicació amb l'IMPD, a mantenir setmanalment reunions programades per IMPD i a entregar tota la documentació requerida per garantir el bon funcionament del servei tal com:
  - Llistat de serveis fets (entrega setmanal), format full de càlcul editable, compatible amb estàndards .xlsx .ods o equivalent. Incloent les dades dels serveis finalitzats, anul·lats i NP; amb totes les dades de cadascun dels trajectes. En l'annex B Serveis Fets, es troba el model de dades de base de la informació a presentar. S'utilitzarà aquest model de report sense prejudici que l'IMPD en pugui acceptar un altre de

característiques similars, en el benentès que el llistat de serveis fets ha de ser útil a la comprovació dels trajectes sol·licitats, efectuats i amb incidències per cada usuari en un temps determinat.

- Llistat del seguiment dels NP, per tal de fer possible la serva detecció així com les accions que farà l'operador per tal de reduir el número de NP.
- Informe pel seguiment de les incidències així com el seu tractament.
- Llistat de vehicles disponibles i les seves característiques
- Llistat de subcontractació

- Tots els conductors que prestin serveis de transport de viatgers amb mobilitat reduïda han de disposar de la formació i habilitació professional adequada, segons la normativa vigent, per garantir un servei segur i de qualitat. Aquesta habilitació inclou, com a mínim:
  - Coneixement del territori (carrers, itineraris i punts d'interès) i normativa aplicable al transport de viatgers
  - Seguretat en la conducció
  - Competències lingüístiques en català i castellà
  - Maneig tècnic del vehicle adaptat, incloent rampes, elevadors i sistemes de retenció per a cadires de rodes
  - Protocols d'atenció preferent i seguretat del passatger amb discapacitat.
- El contractista podrà ser requerit per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat perquè els conductors i el personal d'atenció al públic rebin formació especialitzada addicional en atenció a persones amb diversitat funcional
- Serà responsabilitat única i exclusiva del contractista el compliment de les obligacions que imposi la legislació vigent en cada moment en matèria laboral, de seguretat social, de seguretat i higiene, de prevenció de riscos laborals, i qualsevol altra que sigui d'aplicació en l'àmbit de les relacions laborals entre una empresa i els seus treballadors.

- Desinfecció del vehicle i mesures de seguretat i protecció a l'interior del vehicle derivades d'emergència sanitària i/o dels usuaris del STE entre servei i servei.
- El contractista haurà de prestar una adequada atenció a les persones usuàries amb dret al servei, per part dels diferents empleats, ja siguin del propi contractista o d'eventuals empreses subcontractades.
- L'empresa que presti serveis haurà de complir amb la regulació sectorial aplicable de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

A la firma del contracte l'adjudicatari presentarà un protocol d'actuació en cas d'emergència. Aquest protocol aplicarà:
per motius de vaga
per problemes/restriccions amb la mobilitat motivats per inclemències meteorològiques per actes especials/emergències a la ciutat de Barcelona.
Aquest protocol haurà de ser validat per l'IMPD i podrà ser revisat durant la vigència del contracte per tal de garantir el bon funcionament del servei amb seguretat per conductors i usuaris.
L'adjudicatari haurà de garantir la disponibilitat permanent d'un canal de comunicació per a emergències i la capacitat de resposta immediata davant qualsevol comunicació relacionada amb el servei.
El protocol s'activarà automàticament quan es produeixi qualsevol dels supòsits següents:

- Activació d'una alerta, prealerta o emergència per part de Protecció Civil o d'altres autoritats competents.
- Emissió d'ordres o recomanacions de limitació de la mobilitat.
- Qualsevol circumstància excepcional que pugui comprometre la seguretat de les persones usuàries, del personal conductor o la correcta prestació del servei.

Igualment, el responsable del contracte podrà activar el protocol d'emergència mitjançant qualsevol dels canals de comunicació habilitats per l'adjudicatari, quan consideri que les circumstàncies ho requereixen o quan així ho determinin les instruccions de les autoritats competents.

En qualsevol cas, des del moment en què l'adjudicatari tingui coneixement de l'activació d'una alerta o emergència que pugui afectar la prestació del servei, haurà de:

a) Comunicar l'afectació al responsable del contracte de manera immediata i, en tot cas, en un termini màxim de 15 minuts.

b) Informar les persones usuàries afectades mitjançant trucada telefònica i/o SMS de l'anul·lació, suspensió o alteració del servei derivada de la situació d'emergència. Aquesta comunicació haurà d'efectuar-se en un termini màxim de 15 minuts des de l'anul·lació del servei i haurà de contenir, sempre que sigui possible, informació sobre la causa de l'anul·lació i la previsió de restabliment.

c) Informar de l'anul·lació, suspensió o impossibilitat de prestar els serveis programats, indicant-ne els motius, l'abast i la previsió de durada.

d) Mantenir actualitzada la informació al responsable del contracte mentre duri la situació d'emergència.

e) Comunicar sense demora la represa de la normalitat operativa.

L'adjudicatari haurà de conservar evidència de les comunicacions efectuades tant al responsable del contracte com a les persones usuàries, i les haurà de posar a disposició de l'Administració quan sigui requerit.

L'adjudicatari haurà d'adoptar totes les mesures necessàries per garantir la seguretat de les persones usuàries i del personal conductor. En cas de conflicte entre la prestació del servei i les instruccions o recomanacions de les autoritats competents, prevaldran aquestes últimes.

La manca de comunicació dins dels terminis establerts, la indisponibilitat dels canals de contacte d'emergència, la manca d'informació a les persones usuàries afectades o qualsevol altre incompliment de les obligacions previstes en aquest protocol podran ser considerats incompliments contractuals als efectes de l'aplicació del règim de penalitats previst al contracte, sense perjudici de les altres responsabilitats que puguin correspondre a l'adjudicatari.

11 FINANÇAMENT DEL SERVEI

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat abonarà al contractista una aportació econòmica mensual corresponent als preus mensuals de prestació de serveis (**C_{ST}**)
Les factures aniran amb el seu corresponent IVA, quan correspongui.
Els ingressos mensuals dels usuaris del servei (**I**), que consisteixen en els preus públics referenciats a la normativa del servei, ingressats prèviament pel conductor, seran transferits a l'IMPD en transferència mensual. Aquesta transferència es correspondrà amb els preus públics recaptats el mes anterior i es farà, com a màxim, a mes vençut. La no aplicació de la transferència donarà lloc a una penalització equivalent.
D'altra banda, el contracte també contempla la possibilitat d'aplicar penalitzacions econòmiques de gestió (**G**). Aquestes es podran aplicar en funció de l'evolució del servei, valorant la qualitat dels servei prestat i el compliment dels requeriments del plec. L'aplicació de penalitzacions econòmiques serà un percentatge màxim d'un 10% i s'aplicarà sobre el total facturat dels mesos avaluats. Per a major detall de la forma de càlcul de les penalitzacions vegeu l'apartat 17 de penalitzacions del present plec.
Aquests conceptes es definiran amb més precisió en els posteriors apartats del present règim econòmic.

12 PREU DEL SERVEI DE TRANSPORT ESPECIAL (P_{ST})

El cost del servei de transport especial (P_{ST}) tindrà la següent configuració:

P_{ST} = ∑ Preus unitaris de tots els serveis de transport especial porta a porta efectuats

Taula descripció de preus unitaris

PBta	Preu bàsic transport adaptat
PBtna	Preu bàsic transport no adaptat
P_{GT}	Preu gestió transport especial
Dtc	Descompte transports compartits
Dtnp	Descompte no presentats
Psingular	Preus per servei singular

Per a la determinació del cost dels serveis efectuats **(P_{ST})** caldrà distingir els serveis

que són prestats amb vehicle adaptat dels que són prestats amb vehicle no adaptat, ja que tindran preus diferents: Preu bàsic transport adaptat (**PBta**) i preu bàsic transport no adaptat (**PBtna**).

El preu bàsic del transport adaptat (PBta) es superior al del transport no adaptat. Això és degut a que l'oferta de vehicles adaptats és molt més reduïda que l'oferta de vehicles convencionals (no adaptats), als costos intangibles addicionals relatius a l'esforç físic, càrrega emocional i qualitat de tracte que assumeixen els conductors, als costos de benzina, la formació als conductors que assumeix l'empresa adjudicatària, a l'exclusivitat del servei durant una part important de la jornada, renunciant durant la prestació del servei a serveis a mà alçada per a atendre les peticions de PMR, als costos d'oportunitat dels vehicles de 9 places que podrien oferir serveis a hotels, port i aeroport i fan serveis PMR i, finalment, a tenir en compte una rendibilitat social que aquest servei ofereix a la ciutadania. Per la seva banda, al valor inicial del Preu bàsic del transport no adaptat, és superior al d'un transport estàndard perquè se li apliquen variables que afecten a la facturació final com son els costos intangibles addicionals relatius a la qualitat de tracte a la persona amb discapacitat que han d'assumir els conductors, l'exclusivitat del servei durant una part important de la jornada, renunciant a serveis a mà alçada per a atendre les peticions de PMR i la rendibilitat social que aquest servei ofereix a la ciutadania.

A part dels preus per viatge esmentats, l'empresa rebrà també un preu fix anual de gestió del servei **(P_{GT})** per a cobrir tots els costos derivats de la gestió especificada a l'apartat 5

Es defineixen els preus bàsics següents:

	Preu
Preu bàsic unitari de prestació d'un viatge en transport adaptt (**PBta**), expressat en Euros/viatge	28,0000euros (exempt IVA)
Preu bàsic unitari de prestació d'un servei en transport no adaptat (**PBtna**), expressat en Euros/viatge	20,0000 euros (més 10% IVA)

El preu bàsic inclou les funcions del conductor establertes a l'apartat 10 d'aquest plec que són, entre d'altres, prestar el servei i remetre dades del viatge, identificar usuaris i acompanyant, controlar i justificar l'assistència al punt de parada, ajudar a entrar i sortir a persones usuàries, subjectar i fixar a les persones usuàries, acompanyar fins a la vorera més propera, reportar incidències etc.

En el cas que els viatges siguin compartits:

- Per als serveis compartits (**Dtc**): Descompte mínim del **30%** sobre el preu bàsic de transport adaptat i de transport no adaptat. Aquest descompte mínim serà fixat en l'oferta del licitador i subjecte a valoració i s'aplicarà sobre el preu bàsic de vehicle adaptat i no adaptat.
- A tall d'exemple, si en un vehicle adaptat hi viatgen 2 usuaris i el descompte és del 30%, el preu que es pagarà pel viatge l'any 2027 serà de:
  2 usuaris x 28,0000 Euros/viatge –sense IVA- x (1-0,3)= 39,2000 euros/viatge (pels 2 usuaris); si en un vehicle adaptat hi viatgen 2 usuaris i el descompte és del 30%, el preu que es pagarà pel viatge serà de: 2 usuaris x 200000 Euros/viatge –sense IVA- x (1-0,3)= 28,0000 Euros/viatge (pels 2 usuaris).

En el cas que el servei tingui la consideració de servei no presentat:

Per als viatges no presentats usuari (**Dtnp**): s'aplicarà un percentatge de descompte mínim fixat en l'oferta del licitador no inferior al 55%. Aquest descompte mínim serà fixat en l'oferta del licitador i subjecte a valoració i s'aplicarà sobre el preu bàsic de vehicle adaptat i de vehicle no adaptat. Els viatges no presentats per motiu del conductor podran originar sanció. En el cas que sigui un servei que s'ha anul·lat amb un temps inferior a 1 hora, que s'ha notificat al contractista, que el contractista no ha aconseguit anul·lar i el vehicle ha anat fins el punt de recollida de l'usuari es considerarà un no presentat (Dtnp)

Taula preus unitaris de sortida del servei de transport especial (sense IVA):

	Any 2027	Any2028	Any 2029	Any 2030
Adaptat	28,0000	28,7000	29,4175	30,1529
Adaptat compartit	19,6000	20,0900	20,5923	21,1070
Adaptat no presentat	15,4000	15,7850	16,1796	16,5841
No adaptat	20,0000	20,5000	21,0125	21,5378
No adaptat compartit	14,0000	14,3500	14,7088	15,0765
No adaptat no presentat	11,0000	11,2750	11,5569	11,8458
Back office (mensual)	31.827,00	32.623,00	33.439,00	34.275,00

- El preu fix anual de gestió del servei **(P_{GT})**, equivalent als costos d'estructura, és l'indicat a la taula anterior en l'apartat de back office i correspon als costos de personal, infraestructura i tecnologia de l'adjudicatari.
- Preus per serveis singulars **(Psingular)**.Quan concorrin circumstàncies excepcionals que comportin una dedicació de recursos humans, materials, tècnics o temporals significativament superior a la prevista per a la prestació ordinària del servei, es podran generar serveis singulars. Aquests serveis comprendran tant les actuacions extraordinàries de neteja i condicionament dels vehicles com qualsevol altre supòsit d'especial complexitat operativa.

  Es consideraran, entre d'altres, situacions susceptibles de ser qualificades com a serveis singulars les derivades de necessitats extraordinàries de neteja, higienització o desinfecció dels vehicles; les que exigeixin l'adopció

de mesures addicionals per garantir la seguretat en la circulació o la seguretat de les persones usuàries i del personal adscrit al servei; les relacionades amb necessitats específiques vinculades a determinades tipologies de vehicles, equipaments o adaptacions tècniques; les associades a persones usuàries amb especials necessitats de suport o assistència; així com qualsevol altra circumstància degudament acreditada que comporti una major complexitat operativa o un increment substancial dels costos d'execució respecte d'un servei ordinari.

En el cas de les actuacions extraordinàries de neteja, s'hi inclouran, entre d'altres, els supòsits derivats de vòmits, incontinències, salivació excessiva o qualsevol altra incidència que afecti les condicions d'higiene, salubritat, seguretat o confort exigibles en la prestació del servei. L'IMPD aprovarà les instruccions operatives que determinaran les circumstàncies habilitants per a la seva facturació, la documentació justificativa exigible i el procediment de validació corresponent. L'adjudicatari haurà de disposar d'un protocol d'actuació que garanteixi la traçabilitat de cada incidència i permeti acreditar-ne la naturalesa, el moment de producció, les actuacions efectuades i els recursos destinats a la seva resolució.

La determinació, classificació i validació dels casos d'especial complexitat correspondrà a una taula tècnica integrada per representants de l'IMPD, que podrà auditar prèviament serveis i donar audiència a l'adjudicatari per l'exposició de casos. Aquesta taula establirà els criteris objectius de classificació, els requisits d'acreditació, les mesures operatives exigibles i la ponderació econòmica aplicable a cada tipologia de cas. Els acords adoptats es formalitzaran mitjançant els protocols o instruccions que resultin necessaris per garantir una aplicació homogènia i objectiva dels criteris aprovats.

Els serveis singulars derivats de casos d'especial complexitat tindran la consideració de serveis específics diferenciats del servei ordinari i seran objecte d'una retribució específica atenent la intensitat dels recursos requerits. . En els supòsits qualificats com a serveis complexos d'acord amb aquest protocol, es podrà aplicar un coeficient multiplicador sobre el preu

unitari ordinari del servei. Aquest coeficient serà el que correspongui a la complexitat efectiva de la prestació, sense que en cap cas pugui superar el límit màxim equivalent a tres vegades el preu unitari ordinari. En tot cas, el contracte manté un únic preu unitari de referència.La determinació del coeficient aplicable haurà d'estar motivada d'acord amb els criteris aprovats per la taula tècnica i en funció de les circumstàncies concurrents, els recursos desplegats, el temps d'afectació i la resta d'elements objectivament acreditats.

Cada servei singular haurà de disposar d'un expedient individualitzat que incorpori la descripció de la incidència o circumstància que el motiva, les evidències justificatives disponibles, les actuacions realitzades, els recursos emprats i la proposta de classificació econòmica. La facturació d'aquests serveis es tramitarà de manera diferenciada respecte de la facturació ordinària i requerirà, amb caràcter previ, la verificació i validació expressa de l'IMPD. La conformitat de la factura quedarà condicionada a la comprovació de l'expedient corresponent i al compliment dels protocols i instruccions aplicables.

Les parts reconeixen expressament que els serveis singulars regulats en aquesta clàusula poden comportar una càrrega operativa o superior a la de diversos serveis ordinaris, motiu pel qual la seva valoració mitjançant coeficients multiplicadors sencers sobre el preu unitari constitueix un mecanisme objectiu, proporcional i adequat per reflectir els majors costos efectivament suportats per l'adjudicatari.

13 CRITERIS D'ACTUALITZACIÓ DE COSTOS

En el marc del present contracte i la seva eventual pròrroga no es contempla actualització de costos, tret de l'especificat a la memòria econòmica.

13 INGRESSOS, TARIFES DEL SERVEI I ABONAMENT DEL VIATGE

13.1. Ingressos del servei (I)

Els ingressos seran la suma dels abonaments del preu públic (**I**). Aquest ingrés es produeix per l'aplicació dels preus públics aprovats per la prestació del servei. Aquests son abonats pels usuaris i acompanyant al conductor. El contractista haurà de transferir aquests ingressos mensualment en el mes immediatament posterior a la prestació del servei.

L'adjudicatari actuarà com a encarregat de la recaptació dels preus públics derivats de la prestació del servei, en nom i per compte de l'IMPD, sense que en cap cas aquests imports tinguin la consideració d'ingressos propis. L'adjudicatari, recomptarà el mes següent a la realització de serveis els abonaments de preu públic que hagi ingressat. En base a aquest recompte, ingressarà íntegrament al compte designat per l'Administració l'import total. Aquest ingrés es farà abans de la finalització del següent mes de la prestació del servei, en el mateix moment de facturació mensual. L'adjudicatari adjuntarà la corresponent justificació documental i detall liquidatiu.
Fins a l'entrada en vigor del preu públic que reguli les aportacions dels usuaris del servei per a l'any 2027, l'empresa adjudicatària continuarà recaptant dels usuaris i, si escau, dels acompanyants de pagament, els imports vigents en cada moment d'acord amb les instruccions municipals i les condicions de prestació del servei.
Els imports recaptats tindran la consideració d'Ingressos Tarifaris (IT) als efectes del present contracte i hauran de ser reportats mensualment a l'Ajuntament de Barcelona amb el detall dels serveis efectuats i dels imports percebuts.
Durant aquest període transitori, l'import íntegre dels ingressos tarifaris efectivament recaptats per l'empresa adjudicatària es descomptarà de les factures mensuals presentades a l'IMPD, de conformitat amb el règim econòmic previst en aquest plec.
Un cop aprovat i entrat en vigor el preu públic corresponent a l'any 2027, la recaptació, liquidació i descompte dels ingressos tarifaris s'ajustaran al règim econòmic descrit anteriorment
Aquestes obligacions respecte els ingressos tarifaris tenen la consideració d'obligació essencial del contracte.

13.2. Tarifes de l'usuari del servei de transport especial porta a porta

El règim tarifari que aplica actualment als usuaris/acompanyant està fixat en la Normativa d'Ús del servei i és el següent:

- L'usuari abonarà un preu fix equivalent al preu d'un bitllet senzill d'autobús d'una zona, segons les tarifes aprovades anualment per l'Autoritat del Transport Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Per a l'any 2026 aquest import ascendeix a 2,90€/viatge.
- L'acompanyant que viatgi amb un usuari i hagi de pagar (perquè no disposa del passi acompanyant que atorga l'AMB T-Metropolitana) haurà d'abonar també el preu fix equivalent al preu d'un bitllet senzill d'autobús d'una zona.
- En el cas que dos o més usuaris comparteixin viatge, cadascun haurà d'abonar el preu d'un bitllet senzill d'autobús d'una zona.

Aquest règim tarifari pot ser modificat per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat mitjançant l'aprovació de preus públics durant la vigència del contracte.
L'adjudicatari abonarà a l'IMPD els ingressos tarifaris en els termes establerts al plec administratiu.

13.3. Abonament d'un viatge

Per cada trajecte una part la pagarà l'usuari o usuaris (en cas de ser un viatge compartit) del servei directament al conductor en el moment de la prestació del servei (segons apartat 14.2 del present plec) i la resta la pagarà l'administració.

D'aquesta manera, l'empresa contractista rebrà dels usuaris l'import total que resulti del nombre de serveis efectuats mensualment i el transferirà a l'IMPD mensualment

En cas que l'usuari viatgi amb un acompanyant sense la targeta T-Metropolitana acompanyant també haurà d'abonar el mateix import que un usuari del servei de transport porta a porta en el moment de la prestació del servei.

D'altra banda, l'IMPD pagarà per cada servei els preus unitaris definits a l'apartat 12 del present plec.

Únicament l'acompanyant estarà exempt de pagar l'import corresponent si l'usuari del servei disposa de la targeta T-Metropolitana acompanyant, document que haurà d'acreditar en el moment de realitzar el viatge.

El preu del viatge l'abonarà l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat a l'empresa que presti serveis.

El sistema de pagaments es controlarà mitjançant l'aplicatiu de gestió del servei SIMA o un mitjà equivalent que determini l'IMPD, amb les dades aportades per l'empresa i mitjançant factura electrònica.

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat podrà variar el règim tarifari dels usuaris i/o acompanyant, mitjançant a l'aprovació de preus públics.

13.4. Abonament del viatge en cas d'incidència

El contractista no percebrà cap import ni import addicional en els següents supòsits:

- Si el servei és anul·lat i notificat amb una antelació superior o igual a 1 hora en el cas del taxi.
- Si el servei és modificat i notificat, i en conseqüència el vehicle s'ha presentat a un servei amb dades errònies i per tant, l'usuari no està present.
- Si es considera un no presentat vehicle (apartat 6.6).
- Si hi ha un retard, per part del vehicle, que fa que l'usuari ja no li interessi el servei, tal i com s'especifica en l'apartat d'incidències del present plec (apartat 6.6).

L'IMPD podrà accedir al tracking dels vehicles sempre que hi hagi algun dubte en l'abonament d'un viatge.

Únicament en el casos descrits a continuació es tindrà dret a percebre l'import per servei anul·lat o servei no presentat usuari (segons apartat 12 del present plec), sempre que sigui per causes alienes a l'empresa o al conductor:

- Si el servei és anul·lat per l'usuari i notificat al contractista amb una antelació de menys de 1 hora i en conseqüència, el contractista no ha pogut reprogramar ni anul·lar els seus serveis. En aquest cas, l'empresa rebrà lo equivalent a un servei anul·lat amb d'acord amb l'apartat 14.2 del plec tècnic.
- Si el servei es considera com un no presentat de l'usuari (que es dona quan el vehicle va al punt de recollida, confirma la seva posició i espera el temps mínim establert segons el protocol que marca l'apartat de notificacions als usuaris (5.3) del present plec (10 minuts) caldrà demostrar la localització del vehicle provinent del taxímetre o aplicatiu embarcat amb dades objectives (dia, hora, direcció i coordenades GPS) que el vehicle efectivament ha arribat al punt de recollida i ha seguit el protocol establert. En aquest cas, l'empresa rebrà l'import equivalent a un servei no presentat (**Dtnp**) d'acord amb l'apartat 14.2 del plec tècnic. El llistat de no presentats es farà arribar setmanalment a IMPD amb aquesta informació.

14 SUPERVISIÓ, CONTROL DEL SERVEI I PROTOCOLS D'ALERTA

El contractista és responsable de l'eficàcia i de prestar el servei amb la màxima qualitat, en termes de puntualitat, compliment, etc. Per tant, el contractista desenvoluparà les actuacions d'inspecció i control del servei necessàries per a assegurar una qualitat òptima del servei.

Així mateix, en cas que sigui decretada una vaga o emergència, l'empresa contractista haurà de garantir els serveis mínims, que seran aquells de caràcter fix, i haurà de gestionar i coordinar els avisos i la comunicació amb els usuaris i centres, per tal d'informar sobre l'afectació del seus serveis i proposar-los, si hi ha, alguna alternativa de desplaçament. L'empresa haurà de presentar un protocol a seguir en cas de vaga o emergència que tingui en compte aquests mínims. En cas de no complir aquests mínims, l'empresa podrà ser sancionada amb una falta greu.

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat portarà a terme un seguiment exhaustiu del servei i podrà exercir totes les potestats d'inspecció, en qualsevol moment de la durada del contracte, per al compliment del contracte i establiment de penalitzacions. Alhora, podran proposar a l'òrgan de contractació aquelles decisions que estimi convenient per a la millor execució del Contracte. Així mateix, l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat tindrà plena capacitat enfront del contractista i aquest haurà d'oferir-li en tot moment la màxima cooperació.

Entre les tasques de supervisió del servei per part de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, es troben:

- Seguiment del Contracte de prestació del servei, i en concret dels incompliments i la determinació de les penalitzacions.
- Processos de liquidació dels pagaments i supervisió dels càlculs i supòsits previstos al règim econòmic del Contracte.
- Seguiment dels compliments en relació als criteris de qualitat i gestió. Mesura i, si escau, aprovació dels mesuraments dels indicadors de Qualitat i Gestió.
- Supervisió i control general de l'explotació.

Així mateix, l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat podrà efectuar els controls que cregui necessaris per garantir que el servei s'està prestant amb la màxima qualitat. Aquest controls, per exemple, podran ser inspeccions de serveis concrets, controls en punts estratègics, verificació de dades, enquestes a les persones usuàries amb dret al servei, etc.

En el marc del seguiment dels indicadors de qualitat (vegeu apartat 16 del present plec),

l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat podrà demanar al contractista aquella informació que consideri oportuna, en especial aquella que es deriva dels sistemes GPS, dels taxímetres o aplicatiu embarcat *(tracking)*. El contractista haurà de facilitar en tot moment les dades necessàries per a la determinació dels indicadors. La impossibilitat d'accés o no disponibilitat per part del contractista de les dades necessàries per al mesurament dels indicadors serà objecte de penalització màxima per a l'indicador no mesurat, sense perjudici de qualsevol altra penalització de les recollides en el present Plec a què hagués lloc. Serà obligació del contractista mantenir a disposició de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat les dades relatives a la realització del viatge durant tota la vida del contracte i fins a un període mínim d'un any (12) mesos després de la finalització del mateix. El contractista haurà de facilitar a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat tota la informació que li sigui requerida fent servir en tot moment formats oberts que puguin ser tractats amb els programari habitual que disposi l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i integrats en el sistema de dades de l'aplicació de gestió SIMA.

Per supervisar el correcte desenvolupament del servei i la qualitat del servei, l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat podrà comptar amb el suport d'una assistència externa i independent. El contractista està obligat a facilitar a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, directament o a través de l'assistència tècnica autoritzada, tota la informació necessària per a la correcta execució de les seves comeses.

15 INDICADORS DE QUALITAT DEL SERVEI

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat realitza un control continu de la qualitat del servei de transport especial dels quals n'és el titular. Aquest control es concreta en diferents índexs o indicadors de qualitat que fan referència a la qualitat de la producció del servei o la qualitat percebuda des del punt de vista de les persones usuàries amb dret al servei.

Els indicadors bàsics que pot prendre com a referència l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat són els següents:

- Qualitat produïda: Agrupa els diferents índexs de qualitat corresponents a la producció del servei i que són nivells observables o mesurables com l'Índex de Puntualitat (**IPT**), l'índex de compliment (**ICT**), l'Índex de Qualitat del vehicle de transport (**IQT**), l'Índex de correspondència de servei-vehicle (**ICV**), l'Índex de Qualitat de les Reclamacions (**IQR**), l'Índex del nombre de viatges en transports compartits (**ITC**), l'Índex de qualitat dels informes de gestió (**IINF**) o l'Índex d'efectivitat amb la integració de sistemes i SIMA (**ISIS**).
- Qualitat percebuda: És el nivell de qualitat que les persones usuàries amb dret al servei perceben, tenint en compte el grau d'importància i la satisfacció que manifesten. Es valora a partir de l'Índex de Satisfacció del Client (**ISC**).

Concretament, els índexs que l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat podrà utilitzar per valorar la qualitat del servei en el marc del present Contracte, són els següents:

- Índex de Puntualitat (**IP**): Nivell de viatges puntuals respecte el total de viatges realitzats. Es considera que un viatge és puntual quan compleix amb l'hora final concertada per la persona usuària amb dret al servei, amb una desviació màxima de menys de deu (10) minuts. Si el conductor arriba abans de l'hora concertada, no es considerarà impuntual però haurà d'esperar a que arribi l'usuari fins a l'hora concertada. Pel càlcul de la puntualitat, en el cas dels serveis de transport individual, es registraran les hores d'arribada real i la teòrica del vehicle i de l'usuari al punt de recollida de l'usuari. Si l'IMPD considerés oportú modificar els criteris de càlcul dels índex durant la durada del contracte, l'empresa adjudicatària haurà d'adaptar les seves tasques als nous requeriments.

- Índex de Compliment (**ICT**): Nivell de viatges realitzats respecte el total de viatges programats. Els valors de l'índex poden oscil·lar en una escala de 0 a 100, essent 100 el valor màxim que es pot assolir. Nivell de viatges realitzats respecte el total de viatges programats. Es considera l'índex de compliment del servei de transport individual el % de viatges que s'han efectuat dels programats. En el cas dels autobusos, es considera el % de rutes efectuades

respecte les programades. Així mateix, es consideraran incompliments aquells serveis programats que tinguin un retard de 30 minuts o més de l'hora de pas teòrica.

Si l'IMPD considerés oportú modificar els criteris de càlcul dels índex durant la durada del contracte, l'empresa adjudicatària haurà d'adaptar les seves tasques als nous requeriments.

- Índex de Qualitat dels vehicles de transport porta a porta (**IQT**): Aquest índex agrupa aquells aspectes de la qualitat que fan referència a la producció del servei i es valoren mitjançant l'observació. L'obtenció de l'IQ es realitzarà, sempre que sigui possible, mitjançant la tècnica del Client Ocult (Mystery Shopper), segons el qual un observador expert avalua els diferents elements que formen part del servei, des del punt de vista de l'usuari. Els valors de l'índex poden oscil·lar en una escala de 0 a 100, essent 100 el valor màxim que es pot assolir. Aquest índex agrupa aquells aspectes de la qualitat que fan referència a la producció del servei i que es poden valorar mitjançant observació.

  Està format pels subíndex següents:

  - Índex de Neteja (IN): Nivell de qualitat de la neteja interior i exterior dels vehicles.
    - En referència a la neteja interior, s'avaluarà la neteja dels elements principals dels vehicles com ara tapisseria, estoretes, elements fixos, vidres, etc.
    - En referència a la neteja exterior, s'avaluarà la neteja global de la carrosseria, dels vidres, entre d'altres elements bàsics.
  - Índex de Manteniment (IM): Nivell de qualitat del manteniment dels vehicles. Fa referència a:
    - L'estat de conservació dels principals elements interiors del vehicle, com ara les parets, seients, terra, sostre, il·luminació interior, entre d'altres.
    - L'estat de conservació dels principals elements exteriors del vehicle, com ara la carrosseria, la rampa per a cadira de rodes

en vehicles adaptats, els vidres, la il·luminació exterior, entre d'altres.

- Índex d'Atenció al Client (IA): Nivell de qualitat de l'atenció al client per part del personal de l'empresa.
  - Fa referència a tots els aspectes relacionats amb el servei i comportament del personal: actuació correcta del conductor, l'assistència del conductor, si fos necessari, per ajudar a entrar i sortir a l'usuari del vehicle, diligència en el treball, tracte i atenció del conductor, salutació del conductor, higiene del conductor, entre d'altres.
  - Fa referència a tots els aspectes del comportament del conductor relacionats amb la seguretat del viatger, com ara, l'atenció als usuaris en cas d'averia o incidències, l'abandonament del vehicle amb usuaris a l'interior, la supervisió que estiguin correctament col·locades les fixacions de les cadires de rodes i els cinturons de seguretat, l'acostament correcte al punt de parada, parada en un emplaçament accessible, si es regula l'accés al vehicle de persones no autoritzades, distraccions del conductor que puguin afectar a la seguretat, entre d'altres.
  - També es mesurarà si l'usuari ha rebut el missatge de text o trucada de que el transport individual està en camí o/i si el transport individual arribarà amb retràs o altres incidències.
  - Tots els aspectes que afecten al confort del viatger en el vehicle, com és que la temperatura sigui adequada, l'absència d'olors desagradables, entre d'altres.
- Índex de seguretat i Conducció (IS): Nivell de qualitat de la seguretat de les persones usuàries amb dret al servei i de la conducció del vehicle.
  - Fa referència a l'existència i estat de conservació de tots els aspectes i elements visibles relacionats amb la seguretat del viatger en el vehicle, com ara els cinturons de seguretat, els ancoratges per a cadira de rodes en vehicles adaptats, el

funcionament i correcta activació de la rampa per a cadires de rodes en vehicles adaptats, entre d'altres.

- També es valorarà la conducció del vehicle pel que fa a la posada en marxa, la velocitat i maniobres, l'aturada i la qualitat de la conducció en el seu conjunt.

Cadascun dels índex esmentats té un pes determinat sobre l'Índex de Qualitat del Transport individual (IQT): Neteja (25%), Manteniment (25%), Atenció al Client (25%) i Seguretat i Conducció (25%). L'IMPD podrà modificar aquests pesos, en funció dels resultats de l'Índex de Satisfacció del Client (ISC) o d'altres factors

- Índex de Correspondència servei-vehicle (**ICV**): Nivell de correspondència dels vehicles que presten el servei i les dades dels vehicles que l'empresa ha ofert. Aquest índex sols s'aplica en vehicles no adaptats i mesura la correspondència entre els vehicles que s'ha dit que es posaven a disposició del servei i els que efectivament el presten (p.ex. si es diu que es tenen vehicles C1 i es fa serveis només amb vehicles C3 es penalitzarà.)

- Índex de Reclamacions (**IQR**): Nombre de reclamacions/queixes que té assignades l'empresa en proporció al global de reclamacions rebudes i nivell de reclamacions/queixes que l'operador ha respost en un temps inferior o igual a deu (10) dies hàbils respecte el total assignades.

- Índex del nombre de viatges en transports porta a porta compartits (**ITC**): L'índex mesura el nombre de viatges en vehicles compartits que es presten sobre el total de viatges realitzats i és una mesura directa de la taxa d'ocupació del vehicle i, per tant, de l'optimització de recursos.

- Índex de nivell de qualitat dels informes de gestió (**IINF**): Aquest índex mesura que els informes compleixin amb allò estipulat a la clàusula 18 d'informes de seguiment del servei. També mesura l'efectivitat d'enviament, la fiabilitat, la qualitat i la veracitat de les dades estadístiques del servei proporcionades pel contractista.

- Índex d'efectivitat amb la integració de sistemes i SIMA (**ISIS**): Aquest índex mesura la integració de sistemes informàtics així com l'efectivitat, grau de correcció i terminis de les dades transmeses. Cal remarcar que les dades caldrà enviar-les en temps reals i automàticament a SIMA, sempre que sigui possible. En qualsevol cas, la informació caldrà enviar-la com a màxim en un termini inferior a dotze (12)hores d'haver-se prestat el servei. També es podrà considerar com a incomplets i per tant, incorrectes els serveis que no s'hagi incorporat el total la informació relativa a la seva prestació.

- Índex de Satisfacció del Client (**ISC**): Els indicadors de la qualitat percebuda s'engloben en l'índex de Satisfacció del Client (**ISC**). És un indicador que engloba la importància i la satisfacció que cada persona usuària amb dret al servei declara en relació als diferents aspectes que formen part de la qualitat.

- Índex d'atenció a les anul·lacions (IA). L'operador haurà de tenir l'atenció al servei descrita a l'apartat 5.2 En cas de manca d'atenció a trucades i comunicacions d'anul·lació de serveis, l'IMPD podrà monitorar l'atenció del centre d'incidències durant un període de temps de 30 dies per tal de construir l'índex d'atenció a les anul·lacions. L'índex mesura el nombre d'anul·lacions fetes sobre el total d'anul·lacions sol·licitades.
- Índex d'atenció a IMPD (IIMPD). L'operador haurà de tenir l'atenció al servei descrita a l'apartat 5.3 En cas de manca d'atenció a trucades i comunicacions de l'IMPD podrà monitorar l'atenció de l'adjudicatari durant un període de temps de 30 dies per tal de construir l'índex d'atenció a l'IMPD. L'índex mesura el nombre d'atencions ateses sobre el total d'anul·lacions sol·licitades.

L'apèndix 4 mostra la forma de càlcul i mesura d'algun d'aquests indicadors de qualitat del servei.

16 PENALITZACIONS

Es tipifiquen els següents incompliments:

a) Incompliments molt greus

- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en aquest plec.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el PPT, quan produeixi un perjudici molt greu i no doni lloc a la resolució del contracte.
- L'incompliment de les prescripcions sobre senyalització i seguretat de tercers en les prestacions.
- L'incompliment molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- La no aportació de la declaració responsable anual indicant que té en el seu poder la certificació negativa del "Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos "vigent de cadascun dels treballadors que executen aquest contracte (tant de l'adjudicatària com, si és el cas, de l'empresa subcontractada) quan se li hagi requerit prèviament pel responsable del contracte.

b) Incompliments greus

- La falsedat de la declaració de l'empresa contractista o subcontractista de no tenir cap relació financera o econòmica en un paradís fiscal o falsedat en què aquesta relació és legal, segons estableix el Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi falta molt greu.
- L'incompliment de les prescripcions municipals sobre comunicació de les prestacions.
- L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- La no aportació de la declaració responsable anual indicant que té en el seu poder la certificació negativa del "Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres

Humanos“ vigent de cadascun dels treballadors que executen aquest contracte (tant de l'adjudicatària com, si és el cas, de l'empresa subcontractada).

- L'incompliment de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec, quan se'ls hi hagi atribuït el caràcter d'obligacions contractuals essencials.
- Incomplir la obligació de facilitar la informació relativa a les condicions dels contractes de les persones treballadors als que afecti la subrogació.
- L'aportació per part de la subcontractista o subministrador a l'òrgan de contractació de la resolució judicial o arbitral ferma que acrediti la mancade pagament en termini del contractista principal, sempre que aquesta d emora en el pagament no estigui motivada per l'incompliment de les obligacions contractuals assumides per la subcontractista o subministrador en l'execució de la prestació. (La penalitat podrà assolir 5% del preu del contracte i podrà reiterar-se cada mes si persisteix l'impagament, fins un màxim del 50% del preu del contracte). La garantia definitiva respondrà de les penalitats que s'imposin per aquest motiu.

c) Incompliments lleus

- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el ple de condicions tècniques, quan no constitueixi falta molt greu o greu.
- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental exigides en la normativa de prevenció de riscos laborals i que no estiguin tipificades com a greus o molt greus.

Les penalitzacions que s'apliquin podran comportar el següent:

- Penalització econòmica.
- Suspensió temporal de serveis subcontractistes
- Baixa definitiva del servei, que implicarà la suspensió definitiva i total d'assignació de serveis.

Les penalitzacions s'aplicaran l'empresa quan incompleixi. Per tal de calcular les penalitzacions, l'IMPD realitzarà una avaluació del servei trimestral de tots els índex excepte els índex d'atenció IA i IIMPD, que quan apliquin seran d'avaluació mensual. En tot cas, la periodicitat podrà variar, en funció dels resultats, compliment del servei. Les penalitzacions que s'aplicaran inicialment seran les penalitzacions de caire econòmic (vegeu apartat 17.1 del present document). Tot i això, en funció del grau d'intencionalitat, oblit o negligència, el dany a l'interès públic, la reiteració o reincidència, i el grau de participació es podran aplicar mesures que comportin la suspensió temporal d'assignació de serveis o baixa definitiva del servei. L'aplicació d'aquestes darreres aplicarà en funció dels criteris esmentats.

16.1. Penalitzacions no compliment de vehicles i índexs

La penalització pel no compliment del mínim de vehicles adaptats ofert durant totes les hores de servei d'un dia laborable serà considerada un incompliment greu i s'aplicarà sobre el cost total de serveis facturats en un mes, podent ésser causa de resolució de contracte si la reducció equival al 10% d'aquest mínim.

La penalització pel no compliment del mínim de serveis ofert en la matriu de disponibilitat serà considerada un incompliment greu, poden ésser causa de resolució de contracte si la reducció equival a 10% dels serveis oferts segons la matriu en un període de temps d'un mes.

El no compliment dels índex de qualitat serà considerat una falta lleu i les penalitzacions econòmiques que es podran imposar es calcularan en base a la facturació de l'empresa segons els paràmetres i resultats següents:

Índex de qualitat	**Criteri**	**Coeficient d'aplicació sobre el cost del total de serveis facturats durant el període d'avaluació**
Índex de Puntualitat (IP)	IP<95	1%

Índex de Compliment (ICT)	IC<97	1%
Índex Integració de sistemes i SIMA (ISIS)	ISIS<95	2%
Índex de Reclamacions (IQR)	IR<90	0,5%
Índex de Qualitat dels transport porta a porta (IQT)	IQT<95	0,2%
Índex Correspondència servei-vehicle (ICV)	ICV<85	0,2%
Índex nivell de qualitat dels informes gestió (IINF)	IINF<95	0,2%
Índex de Satisfacció del Client (ISC)	ISC<70	0,2%
Índex d'atenció a les anul·lacions (IA)	IA<99	0,35%
Índex d'atenció a l'IMPD (IIMPD)	IIMPD<99	0,35%
% compliment vehicle adaptat ofert	100%	2%
% compliment serveis oferts	100%	2%
Màxim Total		**10%**

Les penalitzacions s'aplicaran semestralment o amb la freqüència i procediment que determini l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.

En relació als ingressos del servei, l'incompliment total o parcial de l'obligació d'ingrés en el termini d'un mes donarà lloc l'aplicació d'interessos de demora calculats d'acord amb el tipus d'interès legal vigent, des del dia següent al venciment del termini d'ingrés fins a la data d'efectiu abonament.

L'Administració podrà compensar d'ofici les quantitats degudes, tant els ingressos com els interessos de demora, amb càrrec a les factures pendents de pagament o a la garantia definitiva constituïda.

L'adjudicatari respondrà de qualsevol diferència, manca de justificació o desviació en els imports recaptats, sens perjudici de les responsabilitats administratives o, si escau, d'un altre ordre que poguessin derivar-se.

17 INFORMES DE SEGUIMENT

El contractista haurà de garantir que totes les dades dels serveis siguin reportades per via telemàtica a SIMA. En cas que per algun motiu i per algun servei concret no sigui possible, la informació complementària l'haurà d'entregar (en el suport informàtic que indiqui IMPD) en el menor temps possible a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.

Així mateix, caldrà informar sobre incidències i fets rellevants que hagin succeït al servei. A aquests efectes, sense prejudici que l'IMPD pugui modular el contingut dels informes durant l'execució del contracte, l'adjudicatari haurà de lliurar 3 informes específics de manera mensual:

- Informe de puntualitat, que reflectirà endarreriments rellevants en rutes de caràcter fix i esporàdic
- Informe de no presentats, que reflectirà no presentats d'usuaris i conductors
- Informe d'anul·lacions i modificacions, que reflectirà casuístiques d'ús reiterat d'usuaris de canals de veu i telemàtic per fer modificacions i anul·lacions
- Informe de queixes dels usuaris i la proposta de solució per part del contractista

L'empresa contractista haurà de fer un informe setmanal amb casos reiterats d'incidències –endarreriments, no presentats, anul·lacions- per part dels usuaris per tal que l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat pugui estudiar i aplicar possibles sancions. L'IMPD podrà programar una reunió setmanal per tractar aquests casos.

El contractista haurà de fer un seguiment dels serveis no presentats dels usuaris, contactant amb ells telefònicament o mitjançant altres mitjans per tal d'esbrinar les causes de la no presentació al servei contractat. Caldrà enviar un informe a IMPD amb

les trucades realitzades, dia, hora, etc. I els motius i al·legacions dels usuaris.

L'IMPD i el contractista es reuniran com a mínim un cop al mes i sempre que ho requereixi IMPD per tal de tractar i revisar el funcionament del servei.

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat podrà demanar, al llarg de la durada del Contracte, les dades necessàries i/o informes per a poder fer el seguiment de qualitat del servei i la facturació dels serveis prestats.

A més a més, el contractista haurà de presentar la llista/taula de vehicles amb les seves característiques i les llicències associades, d'acord amb el format establert a l'annex 6. L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat podrà modificar al llarg de la durada del Contracte el contingut de la taula de vehicles. Aquesta taula s'haurà de presentar i actualitzar cada vegada que l'IMPD ho sol·liciti i/o quan hi hagin canvis.

El contractista està obligat a estar en continua comunicació amb l'IMPD, a mantenir setmanalment reunions programades per IMPD i a entregar tota la documentació requerida per garantir el bon funcionament del servei tal com, amb periodicitat setmanal:

- Llistat de serveis fets (entrega setmanal), format full de càlcul editable, compatible amb estàndards .xlsx .ods o equivalent. Incloent les dades dels serveis finalitzats, anul·lats i NP; amb totes les dades de cadascun dels trajectes. En l'annex B Serveis Fets, es troba el model de dades de base de la informació a presentar. S'utilitzarà aquest model de report sense prejudici que l'IMPD en pugui acceptar un altre de característiques similars, en el benentès que el llistat de serveis fets ha de ser útil a la comprovació dels trajectes sol·licitats, efectuats i amb incidències per cada usuari en un temps determinat.
- Llistat del seguiment dels NP, per tal de fer possible la serva detecció així com les accions que farà l'operador per tal de reduir el número de NP.
- Informe pel seguiment de les incidències així com el seu tractament.
- Llistat de vehicles disponibles i les seves característiques
- Llistat de subcontractació

Mensualment:

- Informe estadístic en el format indicat per IMPD que reculli les dades reportades setmanalment del servei.

A més amb periodicitat trimestral:

- Caldrà presentar un informe estadístic i descriptiu amb el nombre de queixes, reclamacions i suggeriments presentats per les persones usuàries amb dret al servei i contestats pel contractista. En aquest informe caldrà que surti el tipus de queixa, motiu, temps en que s'ha contestat, el nombre de persones usuàries amb dret al servei que han presentat les queixes o reclamacions, així com dades rellevants sobre el perfil d'usuari.

Amb periodicitat anual:

Un informe de gestió de l'any natural, a lliurar abans del 31 de gener de l'exercici següent i que inclourà:

- L'anàlisi estadística anual de les dades requerides mensualment, a les quals s'afegirà el consum anual de combustible, total i per tipus de vehicle.
- Un resum dels fets més rellevants del servei durant l'any.
- Tota la documentació necessària (justificants de pagament de quotes de material mòbil, justificants d'ingressos extraordinaris, ..) per procedir a la liquidació anual. L'informe de tancament anual de queixes, suggeriment i agraïments del servei.
- Un informe de comptes específic del servei prestat, on es pugui identificar amb detall la naturalesa de les despeses per partides (conductors, combustible, lubricants, pneumàtics, manteniment, neteja, assegurances i llicències
- Una auditoria comptable de l'exercici anterior que reflecteixi la seva situació econòmica - financera, a lliurar abans del 31 de juliol.

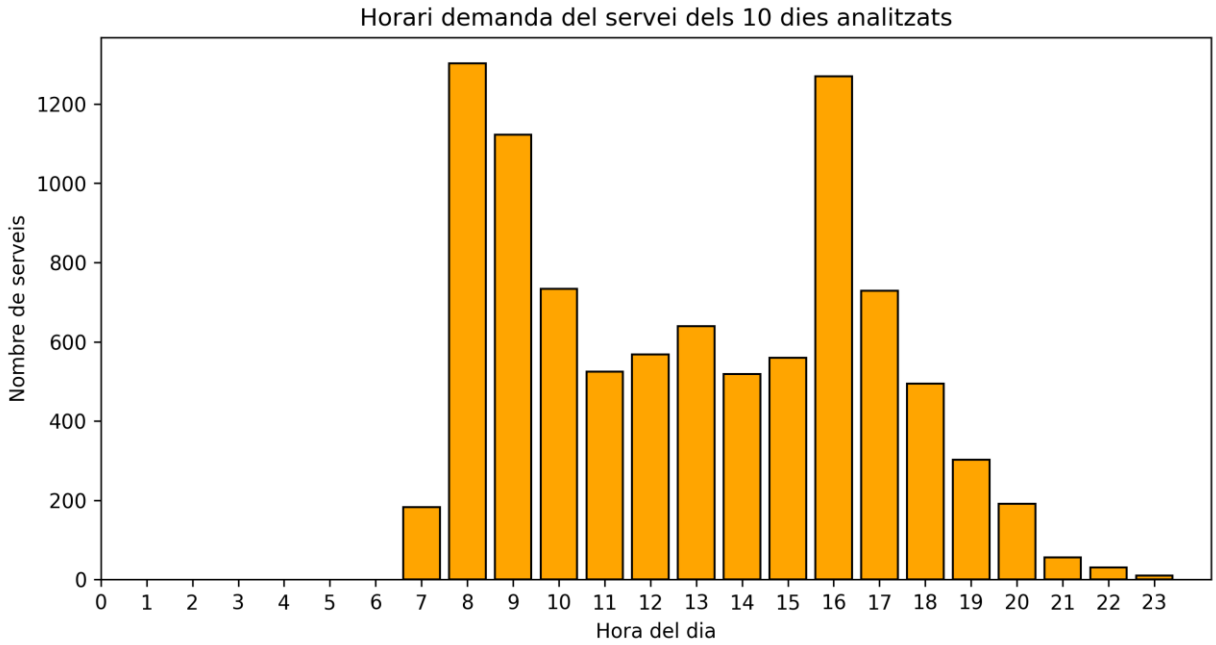
APÈNDIXS

APÈNDIX 1 DADES SERVEI ACTUAL

A tall de resum, presentem el nombre total de viatges realitzats pel servei durant els diferents mesos de l' 2025:

2025	TAXI															
	Taxi					NP					Anul·lats					TOTAL TAXI
	adaptat	no adaptat	compartit adaptat	compartit NO adaptat	total	adaptat	no adaptat	compartit adaptat	compartit NO adaptat	total	adaptat	no adaptat	compartit adaptat	compartit NO adaptat	total	total
Gener	11.598	10.691	626	595	23.510	1.627	1.085	1	13	2.726	1.243	1.321	3	23	2.590	**26.236**
Febrer	11.939	10.946	667	631	24.183	1.198	804	0	14	2.016	1.058	1.203	2	15	2.278	**26.199**
Març	12.774	11.514	686	668	25.642	1.314	922	2	9	2.247	1.275	1.449	10	13	2.747	**27.889**
Abril	11.063	9.747	541	488	21.839	1.609	1.048	0	4	2.661	1.134	1.271	18	32	2.455	**24.500**
Maig	12.676	11.283	684	599	25.242	1.284	771	0	4	2.059	1.120	1.351	1	15	2.487	**27.301**
Juny	10.920	10.190	617	544	22.271	1.141	706	0	10	1.857	1.091	1.253	2	20	2.366	**24.128**
Juliol	11.967	9.860	846	544	23.217	1.440	691	0	10	2.141	1.117	1.134	4	8	2.263	**25.358**
Agost	6.719	4.756	-	-	11.475	677	413	0	-	1.090	796	797	0	0	1.593	**12.565**
Setembre	11.319	10.131	134	74	21.658	1.056	806	0	4	1.866	1.148	1.081	5	6	2.240	**23.524**
Octubre	13.561	13.406	264	171	27.402	1.184	864	5	2	2.055	1.350	1.584	10	2	2.946	**29.457**
Novembre	11.987	11.893	279	163	24.322	1.045	804	2	3	1.854	1.254	1.536	1	12	2.803	**26.176**
Desembre	9.824	8.723	205	138	18.890	1.833	1.048	7	7	2.895	1.486	1.926	11	11	3.434	**21.785**
TOTALS	136.347	123.140	5.549	4.615	**269.651**	**15.408**	**9.962**	17	80	**25.467**	**14.072**	**15.906**	67	157	**30.202**	**295.118**

A continuació presentem un exemple de com es distribueix la demanda de serveis fixos i/o esporàdics en una setmana normal d'octubre 2025



APÈNDIX 2 MODEL DE GESTIÓ

A.2.1. AGENTS QUE PARTICIPEN EN LA GESTIÓ

Atesa la complexitat de la gestió del servei, en la qual intervenen diferents actors que cal coordinar amb eficàcia, es reprodueix el model de gestió complet amb les funcions de tots els agents que hi participen.

En la gestió del servei intervenen les Administracions responsables (Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i AMB), el centre d'atenció telefònica propi del servei (actualment AMB informació, propietat de l'AMB) i l'operador, amb les funcions que es mostren en la taula següent:

Entitat	Funció
Administracions	Contractació del servei (Institut Municipal de Persones amb Discapacitat) Normativa d'ús del servei (Institut Municipal de Persones amb Discapacitat) Finançament (Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, AMB i Generalitat de Catalunya) Comissió de seguiment (Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i AMB) Gestió de queixes i trasllat a l'operador (Institut Municipal de Persones amb Discapacitat) Aprovació definitiva de serveis (Institut Municipal de Persones amb Discapacitat)
Centre d'atenció propi del Servei de	Recepció de sol·licituds de servei Atenció a l'usuari dins l'horari establert Gestió i trasllat de sol·licituds a l'operador (via web-service, mitjançant l'aplicatiu de gestió o altres procediments)

Transport Especial (STE)	Trasllat d'incidències a l'operador: anul·lacions, modificacions, activacions dels serveis, etc. (via web-service, mitjançant l'aplicatiu de gestió o altres procediments)
Operador	Programació i optimització del servei Prestació del servei Centre d'incidències Atenció a IMPD sobre incidències usuaris dins l'horari establert Trasllat d'incidències i de tota la informació necessària pel seguiment de la gestió del servei a l'IMPD: anul·lacions, modificacions, activacions dels serveis, no presentats, etc. (via web-service, mitjançant l'aplicatiu de gestió, informes, reunions o altres procediments) Resposta de les queixes i reclamacions així com el seu seguiment

A.2.2. ENTORN INFORMÀTIC I APLICATIU INFORMÀTIC DE GESTIÓ (SIMA)

Per a una prestació del servei més eficaç, l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat disposa d'una base de dades i un aplicatiu de gestió del servei, denominat SIMA (Servei Integral de Mobilitat Adaptada), que mitjançant tot una sèrie de web-services (veure Apèndix 3), ha de permetre el següent:

- Disposar en tot moment i de manera actualitzada de les dades essencials dels usuaris autoritzats del servei. Aquesta informació haurà de ser facilitada i actualitzada permanentment.
- Un tractament unificat dels desplaçaments; tant el Centre d'atenció telefònic del servei com l'operador han de treballar amb la mateixa informació de desplaçaments, evitant duplicitats, omissions o altres tipus d'error.
- Aprofitar al màxim els avantatges de transmissió de dades per mitjans informàtics, guanyant en velocitat i en disminució d'errors.
- Facilitar al màxim el seguiment del servei per tal de poder donar una millor informació a l'usuari.
- Mantenir la més estricta confidencialitat de les dades, complint amb la normativa vigent.

A.2.3 MATRIU DE DISPONIBILITAT

A continuació s'adjunta una mostra de l'estructura de la matriu de disponibilitat que es pot carregar a l'aplicació SIMA (es proveeixen plantilles en format csv, comma separated values, de la matriu conjuntament amb el plec).

Matriu dies normals (Veure Annex 6 model a seguir de matriu disponibilitat A3 i A3.1)

Dia setmana	De 24h a 00:59h	De 24h a 00:59h	De 1h a 1:59h	De 1h a 1:59h	De 2h a 2:59h
dl=1, dm=2,dx=3…dg=7	ADAPTATS	NO ADAPTATS	ADAPTATS	NO ADAPTATS	ADAPTATS
1	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0

6	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0

	Nombre de desplaçaments que pot fer un vehicle en cada franja horària
Paràmetre α Paràmetre α Adaptat	
Paràmetre α No adaptat	

Exemple matriu dies festius/especials (Veure annex 6)

Dia Any	De 24h a 00:59h	De 24h a 00:59h	De 1h a 1:59h	De 1h a 1:59h
dd/mm/aaaa	ADAPTAT	NO ADAPTAT	ADAPTAT	NO ADAPTAT
1/1/2027	0	0	0	0
6/1/2027	0	0	0	0
26/3/2027	0	0	0	0
29/3/2027	0	0	0	0
1/5/2027	0	0	0	0
17/5/2027	0	0	0	0
24/6/2027	0	0	0	0
15/8/2027	0	0	0	0
11/9/2027	0	0	0	0
24/9/2027	0	0	0	0
12/10/2027	0	0	0	0
1/11/2027	0	0	0	0
6/12/2027	0	0	0	0
8/12/2027	0	0	0	0
25/12/2027	0	0	0	0
26/12/2027	0	0	0	0

En aquest punt, cal notar que la matriu fa referència al de serveis, no de vehicles. En tot cas, el nombre de trajectes es el resultat d'aplicar el nombre de vehicles a un multiplicador, el paràmetre α, que es el nombre de serveis que pot fer un vehicle en la franja horària, de mitjana. El licitador haurà d'informar els paràmetres α per a serveis adaptats i no adaptats.

A.2.4 CANALS DE COMUNICACIÓ

S'adjunta el model (veure Annex 6) a seguir per l'operador indicant els canals de comunicació oferts pel servei:

Per tal de comunicar amb: (*)	**Tipus de comunicació**	**TELÈFON /S**	**MAIL/ S**	**SMS**	**WHATSA PP**	**HORARI DISPONIBILI TAT BÀSIC**	**TEMPS MÀXIM DE RESPOS TA**	**ESCALAT I RESPONSAB LE OPERATIU**
IMPD	Emergències, casos excepcionals, fenòmens meteorològics , extrems,vague s...	A omplir pel licitador	A omplir pel licitad or	A omplir pel licitad or	A omplir pel licitador	Horari de servei +/- 1 hora	15 minuts	Nom/Càrrec
IMPD	Gestió diaria del servei	A omplir pel licitador	A omplir pel licitad or	A omplir pel licitad or	A omplir pel licitador	de 8:00 a 20:00 laborable	Màxim en hores	Nom/Càrrec
IMPD	Seguiment del servei via informes i reunions	A omplir pel licitador	A omplir pel licitad or	A omplir pel licitad or	A omplir pel licitador	de 8:00 a 16:00 laborable	Màxim en hores	Nom/Càrrec
IMPD	Facturació	A omplir pel licitador	A omplir pel licitad or	A omplir pel licitad or	A omplir pel licitador	de 8:00 a 16:00 laborable	Màxim en hores	Nom/Càrrec
AMB	Gestió diaria del servei	A omplir pel licitador	A omplir pel licitad or	A omplir pel licitad or	A omplir pel licitador	de 8:00 a 20:00 laborable	15 minuts	Nom/Càrrec
AMB	Urgències, casos excepcionals, fenòmens meteorològics , extrems,vague s...	A omplir pel licitador	A omplir pel licitad or	A omplir pel licitad or	A omplir pel licitador	Horari de servei +/- 1 hora	15 minuts	Nom/Càrrec

ENTITATS/CENTRES	Urgències, casos excepcionals, fenòmens meteorològics, extrems,vagues...	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	Horari de servei +/- 1 hora	15 minuts	Nom/Càrrec
USUARIS	Urgències, casos excepcionals, fenòmens meteorològics, extrems,vagues...	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	Horari de servei +/- 1 hora	15 minuts	Nom/Càrrec
USUARIS	Anul.lar un servei esporàdic	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	24h/7dies setmana per mitjans telemàtics fins una hora abans inici de servei	Màxim en minuts	Nom/Càrrec
USUARIS	Anul.lar un servei fix	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	24h/7dies setmana per mitjans telemàtics fins una hora abans inici de servei	Màxim en minuts	Nom/Càrrec
USUARIS	Modificar un servei esporàdic	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	24h/7dies setmana per mitjans telemàtics fins una hora abans inici de servei	Màxim en minuts	Nom/Càrrec
USUARIS	Modificar un servei fix	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	Horari de servei +/- 1 hora	Màxim en minuts	Nom/Càrrec
USUARIS	Reclamar un servei esporàdic	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	Horari de servei +/- 1 hora	Màxim en minuts	Nom/Càrrec

USUARIS	Reclamar un servei fix	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	Horari de servei +/- 1 hora	Màxim en minuts	Nom/Càrrec
USUARIS	Entrar queixa d'un servei esporàdic	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	24h/7dies setmana per mitjans telemàtics	Màxim en minuts	Nom/Càrrec
USUARIS	Entrar queixa d'un servei fix	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	A omplir pel licitador	24h/7dies setmana per mitjans telemàtics	Màxim en minuts	Nom/Càrrec
***Addicionalment als canals anterior, l'adjudicatari realitzarà tota la comunicació via apliació web, tal com indica el plec de prescripcions tècniques.**								

USUARIS							

A.2.5 PERSONAL ADSCRIT

S'adjunta el model (veure Annex 5) a seguir per l'operador indicant el personal mínim adscrit al contracte:

POSICIÓ	UD(MÍMIN)	RESUM FUNCIONS	NOM	TELÈFON CONTACTE	MAIL CONTACTE	HORARI DISPONIBILITAT	% DEDICACIÓ
GERENT	1	Màxima resposabilitat de que el servei funcioni correctament					
RESPONSABLE DEL SERVEI	1	Responsable del bon funcionament del servei, així com de la interlocució directa amb IMPD					
INSPECTOR DE TRÀNSIT	2	Revisa que el servei funcioni correctament.Referent telefònic durant l'horari del servei per tal de solucionar imprevistos/urgències					
TÈCNICS DE TRÀNSIT	2	Tècnics del Responsable del servei					
ADMINISTRATIUS	4	Atenció telefònica i introducció de dades					

A.2.6 SEGUIMENT SERVEIS FETS

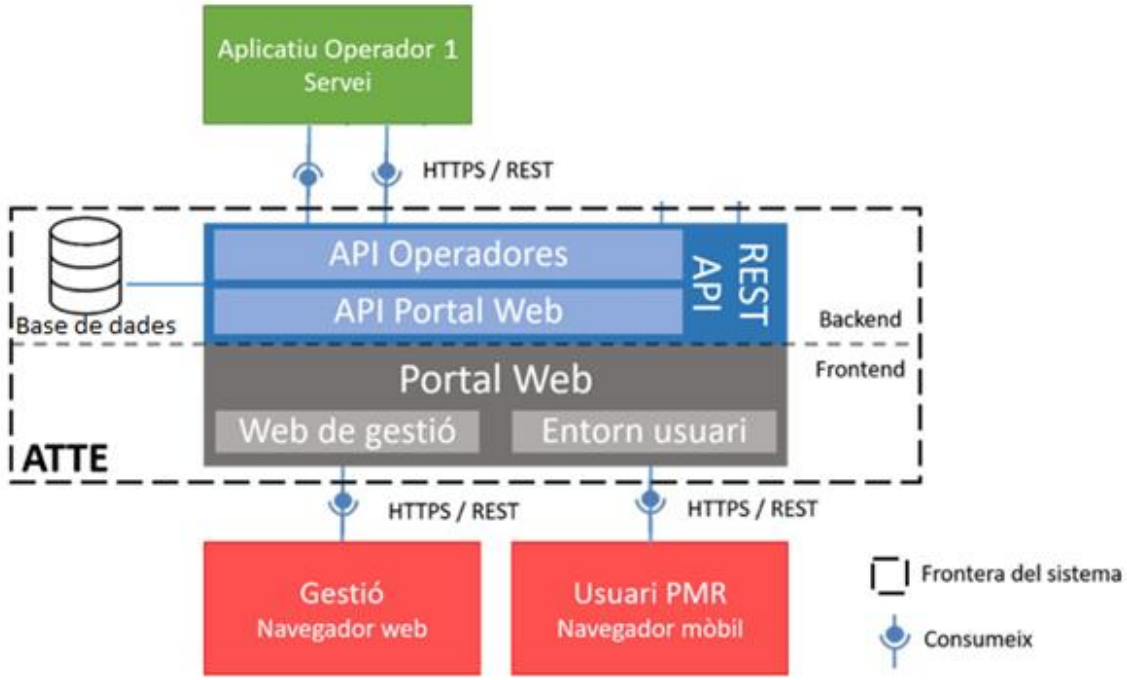
S'adjunta el model a seguir per l'operador pel seguiment dels servei (Veure Annex B el model de serveis fets):

Estat*	ID Reserva	Data Recollida	Cognoms	Nom	DNI	NUMERO_IMD	Carrer Origen	Número Origen	Ciutat Origen	Carrer Destí	Carrer Número	Ciutat Destí	**Adaptat	MATRÍCULA DEL VEHICLE	***Ruta	****Centre	Cadira de Rodes	Acompanyant	Tipus de servei	Modalitat	DserveT	Dia servei	Dia setmana
*	*Estat: pot ser Servei Fet/Anulat/NoPresentat																						
**	**Adaptat: tipus de vehicle:pot ser Cert/Fals																						
***	***Ruta: l'adjudicatari proporcionarà un llistat de totes les rutes on es pugui identificar a quin centre acudeixen els usuaris i si utilitza Esporadic/Fix; Taxi/Taxi compartit/microbús																						
****	****Centre: si la ruta porta a l'usuari a un centre/entitat: indicar quina																						

APÈNDIX 3: WEBSERVICES I PROTOCOLS DE COMUNICACIÓ

En aquest apèndix es descriu l'arquitectura del sistema i els serveis web i els protocols de comunicació del servei que són necessaris per al sistema SIMA (aplicació tecnològica de transport especial).

L'arquitectura del sistema està composta per un frontend web (Portal Web) i un backend implementat amb RESTful Web Services (REST API). Tal i com es mostra a la següent figura



El frontend (Portal Web) està compost per:

- Web de gestió: utilitzat pel personal del Centre d'atenció telefònic del servei i el personal d'IMPD.
- Entorn d'usuari: aplicatiu web que utilitzen els ciutadans que disposin de la targeta blanca i el servei de transport especial activat. Podran accedir-hi mitjançant el navegador del seu dispositiu mòbil.

El backend (REST API) està format per:

- REST API pel Portal Web: component de software encarregat de proveir les dades tant a la Web de gestió com a l'Entorn d'usuari.
- REST API per a l'empresa contractista: component de software on l'operador consumirà i proveirà les dades necessàries per a poder dur a terme els serveis de transport especial.

Les interaccions amb l'aplicació quedaran registrades per tal de construir un sistema completament auditable, identificant qui i quan ha realitzat una acció, entre d'altres funcionalitats que ajudaran a mantenir una traça dels moviments rellevants que s'hagin realitzat dins de l'aplicació. Aquest registre d'activitat facilitarà l'administració del sistema, i permetrà analitzar qualsevol problema que s'hi hagi pogut produir.

Per a dur a terme aquesta traçabilitat es procedirà a implementar una política basada en esdeveniments. Les accions que modifiquin l'estat del sistema quedaran enregistrades en un fitxer amb un timestamp (marca instant del temps en què es produeix l'acció). Per exemple, un usuari identificat al sistema ha canviat la seva contrasenya en una data concreta. Això permetrà conèixer el possible ordre de tasques que s'han efectuat en un moment determinat.

A.3.1. SERVEIS WEB AL PORTAL PMR

És obligació de l'empresa contractista garantir la correcte comunicació dels seus sistemes d'informació amb el Backend de SIMA, aquesta integració es realitzarà mitjançant l'intercanvi de missatges en format JSON, segons l'especificació adjuntada a la licitació. Corre a càrrec de l'empresa licitant el desenvolupament dels processos d'integració que sigui necessari realitzar per a garantir la comunicació amb SIMA.

Cada empresa contractista haurà de validar-se en el sistema SIMA i configurar la url d'accés al seu sistema per a garantir la comunicació dels diferents endpoints definits a l'API de SIMA, i una ruta d'accés que permeti comprovar la disponibilitat del seu servei per a la recepció d'enviaments de missatges des de SIMA.

L'API de SIMA contempla un seguit d'endpoints de sortida i d'altres específics per a la recepció de respostes de sistemes externs.

Des del perfil específic d'operadora de transport l'empresa licitadora podrà accedir al secret per a configurar les comunicacions de forma segura atenent als criteris i protocols especificats a la documentació adjuntada en aquesta licitació (tokens i https).

El STE es compromet mitjançant l'aplicació SIMA a oferir un servei de notificacions, punt a punt seguint l'especificació tècnica de l'annex API-SIMA via https, perquè l'empresa contractista pugui estar assabentada de la realització d'un servei esporàdic i/o modificació del mateix.

L'empresa contractista oferirà la traçabilitat de cadascuna de les notificacions de serveis de transport rebudes des de SIMA, tant pel que fa a seveis fixos o esporàdics, i donarà resposta de la materialització o no del servei rebut tal i com s'especifica a l'annex tècnic API – SIMA, i oferint com a mínim les següents respostes.
Serveis esporàdics:

- Validació de la recepció de la comunicació d'un servei esporàdic: caldrà retornar confirmació de la recepció de la sol·licitud d'un servei.
- Validació de la recepció de la comunicació d'una modificació d'un servei esporàdic: caldrà retornar missatge de confirmació de la recepció d'un ordre de modificació d'un servei prèviament comunicat.
- Validació de la recepció de la cancel·lació d'un servei esporàdic: caldrà retornar un missatge de confirmació de la cancel·lació d'un servei prèviament comunicat.
- Finalització de servei: cada dia dins la franja d'atenció a la persona usuària del STE (de dilluns a divendres i de 8 a 20h) caldrà comunicar tots els serveis realitzats seguint la documentació tècnica adjuntada.
- Cancel·lació de servei: cada dia dins de la franja d'atenció a la persona usuària del STE (de dilluns a divendres i de 8 a 20h) caldrà comunicar tots els serveis no realitzats, especificant el motiu de la no realització, seguint la documentació tècnica adjuntada.

Serveis fixos:

- Validació de la recepció de la comunicació d'un servei fix: caldrà retornar confirmació de la recepció de la sol·licitud d'un servei.
- Comunicar els detalls del servei un cop s'hagi confeccionat una ruta per a tot el calendari. Els detalls mínims a comunicar seran:
    - Hora estimada de recollida
    - Punt de recollida
    - Punt de destinació
    - Trajecte compartit -si o no-
    - Tipologia de vehicle -adaptat o no adaptat-

  L'IMPD podrà ampliar el desplegament i format d'aquests i altres paràmetres durant la vigència del contracte
- Validació de la recepció de la comunicació d'una modificació d'un servei fix: caldrà retornar missatge de confirmació de la recepció d'un ordre de modificació d'un servei prèviament comunicat, i comunicar els detalls de la nova ruta associada a la modificació del servei.
- Validació de la recepció de la cancel·lació d'un servei fix: caldrà retornar un missatge de confirmació de les cancel·lacions comunicades de serveis prèviament comunicats.
- Finalització de servei: cada dia dins la franja d'atenció a la persona usuària del STE (de dilluns a divendres i de 8 a 20h) caldrà comunicar tots els serveis realitzats seguint la documentació tècnica de SIMA.
- Incidències associades al servei fix, caldrà que es comunica qualsevol incidència associada a la realització del servei, com podrien ser: l'usuari no s'ha presentat, l'usuari ha rebutjat el servei, el servei no s'ha pogut realitzar (imputable al conductor o condicions del trànsit). Aquesta comunicació s'haurà de fer dins de la franja d'atenció a la persona usuària del STE (de dilluns a divendres i de 8 a 20h).

A.3.2 SEGURETAT

La solució presentada en aquest document permet l'ús de les següents mesures de seguretat.

- Protecció del contingut dels missatges XML amb ES (Electronic Signature)
- Establiment de canal de connexió segura (Https)
- La recomanació és establir una solució mixta, fent us d'ambdues alternatives de manera simultània.

El protocol definit s'implementaria sobre HTTPS per garantir un canal de comunicació xifrat que impedeixi la intercepció de la informació transferida. El format dels missatges seria JSON i l'accés als serveis es controlaria mitjançant l'ús de tokens d'autenticació i autorització, que permetrien identificar de manera segura els sistemes o usuaris que realitzen les peticions.

APÈNDIX 4 MESURES INDICADORS DE QUALITAT DEL SERVEI

En aquest apartat es recull la metodologia per a l'obtenció d'alguns dels índexs de qualitat:

- Índex de Puntualitat (IP)
- l'índex de compliment (IC)
- Índex de Qualitat (IQA)
- Índex de Satisfacció del Client (ISC)
- Índex de Qualitat de les Reclamacions (IQR)

CÀLCUL DE L'ÍNDEX DE PUNTUALITAT (IP) i CÀLCUL DE L'ÍNDEX DE COMPLIMENT (IC)

L'índex de puntualitat es defineix com el nivell de serveis puntuals respecte el total de serveis realitzats. D'altra banda, l'índex de compliment es defineix com el nivell de serveis realitzats respecte el total de serveis programats.

La mesura d'aquests índexs es podrà realitzar inicialment, sempre que no es disposi d'una altra tecnologia alternativa, mitjançant controls aleatoris a peu de carrer que seran a càrrec de l'empresa de qualitat contractada directament per l'IMPD. Es realitzarà el nombre de controls necessaris per aconseguir una mostra estadísticament representativa.

Un cop s'integrin les dades dels taxímetres o aplicatius embarcats amb SIMA o es puguin obtenir i explotar les dades de manera automatitzada, o sistema similar, la font de les dades referents al compliment d'aquest índex serà la que permeti obtenir la màxima informació de manera automatitzada. Es recollirà diàriament tots els registres necessaris per al càlcul de la puntualitat per a cada un dels serveis de tranport porta a porta. L'empresa contractista serà la responsable d'assegurar i de garantir la correcta exportació de les dades.

Actualment es considera que el servei es puntual quan la desviació màxima és de 10 minuts respecte l'hora concertada amb l'usuari de recollida. Aquest valor l'estableix l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i podrà ser variat quan es cregui convenient en funció de l'evolució del servei.

CÀLCUL DE L'ÍNDEX DE QUALITAT (IQA)

Aquest índex agrupa aquells aspectes de la qualitat que fan referència a la producció del servei i es valoren mitjançant observació. L'obtenció de l'IQA es realitza mitjançant, sempre que sigui possible, la tècnica del Client Ocult (Mystery Shopper), segons el qual un observador expert avalua els diferents elements que formen part del servei, des del punt de vista de l'usuari. Es realitzaran el nombre de controls necessaris per aconseguir una mostra estadísticament representativa.
Per cada un dels índexs es valora diversos aspectes que formen part del conjunt del servei:

- Índex de Neteja (I_N): Respon al nivell de neteja exterior i interior del vehicle. En referència a la neteja interior, s'avaluarà la neteja dels elements principals dels vehicles com ara els seients, terra, parets, sostre, vidres, etc. En referència a la neteja exterior, s'avaluarà la neteja global de la carrosseria, dels vidres, entre d'altres elements bàsics.

- Índex d'Atenció al Client (I_A): Fa referència a tots els aspectes relacionats amb el servei i comportament del personal: actuació correcta del conductor, diligència en el treball del conductor, tracte i atenció del conductor, salutació del conductor, higiene del conductor, actuació del conductor davant d'incidències, etc.
- Índex de Seguretat i Conducció (I_S): Fa referència a tots els aspectes relacionats amb la seguretat del viatger, tant dels elements del vehicle com del comportament del conductor en situacions que puguin afectar a la seguretat. En relació als elements del vehicle es revisaran l'existència i estat dels cinturons de seguretat, els ancoratges per a cadira de rodes, el funcionament i correcta activació de la rampa per a cadires de rodes i l'existència dels martells de seguretat. En relació amb la conducta del conductor, es valorarà l'assistència del conductor, si fos necessari, per ajudar a entrar i sortir a l'usuari del vehicle, l'atenció als usuaris en cas d'averia, l'abandonament del vehicle amb usuaris a l'interior, l'acostament correcte al punt de parada, si es regula l'accés al vehicle de persones no autoritzades, distraccions del conductor que puguin afectar a la seguretat, circulació correcte i amb precaució, entre d'altres.

CÀLCUL DE L'ÍNDEX DE QUALITAT DE LES RECLAMACIONS (IQR)

Es valorarà que l'empresa doni una resposta adequada a totes les reclamacions o queixes que són enviades pels usuaris del servei. Degut al temps màxim de resposta, l'IMPD requereix una resposta ràpida per part de l'empresa operadora quan se'ls reclama algun aclariment referent a reclamacions o queixes dels usuaris. Aquest temps s'ha establert en 10 dies hàbils com a màxim, a comptar a partir de la data en que l'empresa rep la reclamació o queixa.

El càlcul de l'índex es farà a partir de l'explotació de la base de dades on es centralitza la gestió de les queixes i reclamacions rebudes a través de diferents canals (web, telèfon, correu electrònic, SIMA, etc.), controlant la data d'entrada i la data de resposta de la reclamació. L'índex es correspon al percentatge de reclamacions rebudes per l'operador que ha respost en un temps inferior o igual al establert respecte el total de reclamacions enviades. També es valorarà el nombre de queixes rebudes.

CÀLCUL DE L'ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT (ISC)

El nivell de la qualitat percebuda s'engloba a l'Índex de Satisfacció del Client (ISC). És un indicador que engloba la importància i la satisfacció que cada usuari del servei declara en relació als diferents aspectes que formen part de la qualitat.

La recollida d'informació pel càlcul de l'índex es farà amb enquestes, que es duran a terme en diferents punts, telefònicament i si es creu convenient i necessari, també a bord del vehicle. Els entrevistadors segueixen un criteri objectiu de selecció dels usuaris. El treball de camp es reparteix en diverses onades durant l'any. Es garantirà una mostra estadísticament representativa. La realització del treball de camp es durà a terme per part d'una empresa especialitzada en aquest tipus d'estudis.

L'ISC global del servei serà la mitjana aritmètica de l'ISC de tots els individus entrevistats, essent l'ISC de cada individu la mitjana de la seva satisfacció en els diversos aspectes del servei, ponderada per la importància que atorga a cadascun d'ells:

On:

$$ISC_i = \frac{\sum_a W_a \cdot S_a}{\sum_a W_a}$$

Sa és la satisfacció del client en un determinat aspecte del servei

Wa és la importància que atorga el client a un determinat aspecte del servei

N és la mostra d'usuaris entrevistats

I per tant, l'ISC global del servei és:

$$ISC = \frac{\sum_i ISC_i}{N}$$

De la mateixa manera, l'ISC d'un aspecte concret del servei és el sumatori de les satisfaccions ponderades dels diversos usuaris, per a l'aspecte concret:

$$ISC_a = \frac{\sum_i W_{ia} \cdot S_{ia}}{\sum_a W_{ia}}$$

L'ISC inclou diversos aspectes que formen part de la qualitat percebuda del servei i que són competència directa o indirectament de l'operador, entre d'altres:

1. Atenció i amabilitat dels conductors.

2. Confirmació al mòbil de la prestació del servei. Informació sobre incidències, retards i canvis en el servei.
3. Acompliment de l'horari. Puntualitat.
4. Facilitat d'accés al vehicleen els punts de recollida.
5. Neteja i manteniment dels vehicles.
6. Temperatura adequada.
7. Absència d'olors.
8. Absència de molèsties o agressions.
9. Conducció suau i segura.
10. Rapidesa del trajecte.
11. Altres

L'IMPD podrà modificar els aspectes que formen part del càlcul de l'indicador o la seva agrupació a l'hora de calcular l'ISC.

APÈNDIX 5 TAULA CARACTERÍSTIQUES VEHICLE

El tipus de vehicle fa referència a si es tracta d'un vehicle berlina, monovolum o familiar.

El combustible fa referència a si és Elèctric, gas natural, GLP (C1), Híbrid (C2) o Benzina, gasoil (C3).

Els equipaments fan referència al següent: el taxímetre o aplicatiu embarcat, mòdul lluminós, impressora expenedora de rebuts, sistema de climatització o d'aire condicionat i calefacció, sistema de localització del vehicle que permeti la connexió amb el Centre d'Emergències 112 de la Generalitat de Catalunya.

S'ajunta el model a seguir (veure Annex 6 model de matriu vehicles i tipus de vehicle i combustible) per l'operador pel seguiment dels servei:

ANNEX 5. MATRIU CARACTERÍSTIQUES DELS VEHICLES												
	Tipus de vehicle	Adaptat/no adaptat	Llicència	Data matriculació	Matrícula	Antiguitat (a data 1/1/2026)	Places asseguts (exclòs conductor)	Places cadira de rodes	Combustible	Motor	Marca i model	Equipaments (tipus de taxímetre, app)
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												