



**Ajuntament
de Barcelona**ocials, justícia global, feminismes i LGTBI
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

SERVEI PÚBLIC DE TRANSPORT PORTA A PORTA DE PERSONES AMB MOBILITAT REDUÏDA DEL MUNICIPI DE BARCELONA

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES

Maig 2022

Exp.2022068

INDEX

CONDICIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI	5
1 SERVEI OBJECTE DE LICITACIÓ	5
2 PERSONES USUÀRIES.....	5
2.1. Persones usuàries amb dret al servei.....	5
2.2. Acompanyants	6
3 ÀMBIT TERRITORIAL	6
4 CALENDARI I HORARI DE REFERÈNCIA DEL SERVEI	6
5 ATENCIÓ A L'USUARI	8
5.1. Centre d'atenció telefònica propi del servei (Call Center)	8
5.2. Atenció telefònica i suport del contractista	8
5.3. Notificacions dels serveis assignats a enviar als usuaris	11
5.4. Resposta reclamacions, queixes i suggeriments	13
6 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS FIXOS I ESPORÀDICS	14
6.1. Tipologies de desplaçaments	14
6.2. Operativa dels serveis fixos	15
6.3. Operativa dels serveis esporàdics	16
6.4. Programació i optimització dels desplaçaments fixos i esporàdics	16
6.5. Canvi, modificació i/o anul·lació dels serveis fixos i esporàdics.....	18
6.6. Tractament de les incidències del servei.....	18
7 MITJANS I APLICATIU DE COMUNICACIÓ (ATTE) ENTRE AGENTS	21

7.1. Aplicació de transport especial (ATTE)	21
7.2. Esquema de comunicació entre agents	22
7.3. Requeriments informàtics	23
8 FLOTA NECESSÀRIA PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	24
9 FUNCIONAMENT DE L'ASSIGNACIÓ DE SERVEIS.....	25
9.1. Assignació de serveis als usuaris.....	25
9.2. Assignació de serveis a l'adjudicatari.....	26
9.2.1. Flota de vehicles que disposa l'empresa per a la prestació del servei.....	27
9.2.2. Matriu de disponibilitat i comunicació de serveis a l'adjudicatari	31
9.2.3. Assignació de vehicles a serveis.....	32
10 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA PER A LA REALITZACIÓ DELS SERVEIS	32
11 FINANÇAMENT DEL SERVEI	40
12 COST DEL SERVEI DE TRANSPORT ESPECIAL (C_{ST})	41
13. CRITERIS D'ACTUALITZACIÓ DE COSTOS.....	43
14 INGRESSOS, TARIFES DEL SERVEI I ABONAMENT DEL VIATGE	43
14.1. Ingressos del servei (I_T)	43
14.2. Tarifes de l'usuari del servei de transport especial porta a porta.....	44
14.3. Abonament d'un viatge	44
14.4. Abonament del viatge en cas d'incidència	45
15 SUPERVISIÓ, CONTROL DEL SERVEI I PROTOCOLS D'ALERTA	47
16 INDICADORS DE QUALITAT DEL SERVEI	49
17 PENALITZACIONS.....	52
17.1. Penalitzacions econòmiques.....	53

18 INFORMES DE SEGUIMENT	54
ANNEX 1 DADES SERVEI ACTUAL.....	56
ANNEX 2 MODEL DE GESTIÓ.....	65
A.2.1. AGENTS QUE PARTICIPEN EN LA GESTIÓ	65
A.2.2. ENTORN INFORMÀTIC I APLICATIU INFORMÀTIC DE GESTIÓ (ATTE)	66
A.2.3 MATRIU DE DISPONIBILITAT	67
ANNEX 3: WEBSERVICES I PROTOCOLS DE COMUNICACIÓ.....	68
A.3.1. SERVEIS WEB AL PORTAL PMR	70
A.3.2 SEGURETAT.....	72
ANNEX 4 MESURES INDICADORS DE QUALITAT DEL SERVEI ...	74
CÀLCUL DE L'ÍNDEX DE PUNTUALITAT (IP) i CÀLCUL DE L'ÍNDEX DE COMPLIMENT (IC).....	74
CÀLCUL DE L'ÍNDEX DE QUALITAT (IQA)	75
CÀLCUL DE L'ÍNDEX DE QUALITAT DE LES RECLAMACIONS (IQR).....	76
CÀLCUL DE L'ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT (ISC)	77
ANNEX 5 TAULA CARACTERÍSTIQUES VEHICLE	79

CONDICIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI

1 SERVEI OBJECTE DE LICITACIÓ

L'objecte de licitació és la prestació del servei de transport especial "porta a porta" per a persones amb mobilitat reduïda. El servei es presta preferentment en vehicle adaptat tipus turisme de fins a 9 places inclòs conductor i ha de donar resposta a les necessitats de mobilitat de les persones usuàries del servei en base a desplaçaments de caràcter fix i esporàdic que els permetin garantir i/o afavorir la seva inclusió amb l'entorn. El servei es pot prestar en vehicle no adaptat tipus turisme de fins a 9 places inclòs conductor.

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 específic del servei.

L'objectiu del contracte és que l'empresa adjudicatària atengui totes les demandes del servei de transport porta a porta que 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.

Es tracta d'un servei complementari al ja existent de rutes d'autobús per a persones amb mobilitat reduïda de l'Ajuntament de Barcelona.

2 PERSONES USUÀRIES

2.1. Persones usuàries amb dret al servei

Les persones usuàries amb dret al servei seran identificades amb el número de tarja blanca emesa per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) de l'Ajuntament de Barcelona o DNI, qui té establert mitjançant la Normativa d'Ús els criteris i condicions que donen dret a la utilització del servei de transport especial.

En qualsevol cas, es tracta de persones amb discapacitat i barem de mobilitat reduïda que els fa en molt casos impossible la utilització del servei de transport regular.

2.2. Acompanyants

Les persones usuàries amb dret al servei podran portar el nombre d'acompanyants que estableixi la Normativa d'Ús vigent en cada moment, sense perjudici de les limitacions que puguin derivar-se de la capacitat del vehicle.

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'Ajuntament de Barcelona 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 estendre a altres municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

4 CALENDARI I HORARI DE REFERÈNCIA DEL SERVEI

El servei es prestarà d'acord amb el calendari i l'horari del servei recollits en la Normativa d'Ús de l'Ajuntament de Barcelona. Actualment és el següent:

- 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).

Excepcionalment i puntualment es podran demanar serveis fora de l'horari de referència, prèvia autorització de l'Ajuntament de Barcelona. Al mateix temps, aquest calendari i horari de referència podran ser modificats en qualsevol moment per l'Ajuntament de Barcelona en funció de les necessitats d'ús públic.

5 ATENCIÓ A L'USUARI

5.1. Centre d'atenció telefònica propi del servei (Call Center)

El servei disposarà d'un centre d'atenció telefònica propi, mitjà proporcionat per Ajuntament de Barcelona que actualment presta AMB Informació, per a que l'usuari pugui demanar i gestionar els serveis i les incidències. L'horari que actualment disposa el servei d'atenció telefònica és el següent:

- De dilluns a divendres laborables: de 8 a 20 hores.
- Dissabtes: 8 a 14 hores (excepte els dissabtes següents a divendres festius, els dissabtes del mes d'agost i els dissabtes del període de vacances nadalenques que siguin determinats per l'Ajuntament de Barcelona a principis d'any, entre d'altres que es podran establir en el transcurs d'any).

Aquest calendari i horari d'atenció telefònica podran ser modificats en qualsevol moment per l'Ajuntament de Barcelona en funció de les necessitats d'ús públic.

Fora de l'horari d'atenció del propi servei el contractista serà qui prestarà atenció telefònica per gestionar els serveis i les incidències en els termes exposats en l'apartat 5.2.

5.2. Atenció telefònica i suport del contractista

L'empresa contractista haurà de posar a disposició del servei com a mínim els següents mitjans: suport telefònic, un correu electrònic i un altre sistema de comunicació accessible.

L'empresa contractista haurà de disposar dels recursos necessaris per atendre totes les sol·licituds, comunicacions i tots aquells aspectes que tenen a veure amb l'adequada atenció a les persones usuàries amb dret al servei en l'horari de prestació del mateix.

Caldrà informar a l'Ajuntament de Barcelona de totes les sol·licituds, comunicacions i incidències reportades dels serveis, en el format que indiqui l'Ajuntament.

L'atenció es produirà, entre d'altres aspectes, per a:

- Donar resposta i informar a qualsevol demanda de servei que li sigui assignada.
- La tramitació de totes les modificacions, anul·lacions, etc. relacionades amb els serveis que té assignats.
- Atendre i fer el seguiment de les incidències i altres comunicacions del servei, ja provinguin del centre d'atenció telefònica del servei, de l'Ajuntament, 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 o incompliment del servei, retards en l'horari, vagues, anul·lacions, etc.

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.

Atenent al servei actual, l'horari d'atenció telefònica i suport que haurà de proveir el contractista haurà de complir amb tots els requeriments següents:

-
- Haurà de començar com a mínim una hora abans i acabar una hora més tard de l'horari del centre d'atenció telefònica citat.
- Addicionalment, com que s'han de prestar serveis de transport especial fora de l'horari del centre d'atenció telefònica descrit a l'apartat 5.1, el contractista haurà de disposar d'un canal de comunicació, amb mitjans propis, perquè en cas d'incidència d'últim moment l'usuari hi pugui contactar directament. Aquest canal de comunicació haurà d'estar disponible com a mínim 1 hora abans de l'inici del servei i fins a 1 hora més tard de l'hora prevista de finalització, tenint en compte que el calendari i l'horari de referència de prestació del servei és el que mostra l'apartat apartat 4 del present plec.

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:

- Anul·lacions de serveis d'últim moment, ja que poden ser fins a una hora abans de l'hora concertada, d'acord amb la normativa d'ús.
- Per informar o preguntar sobre possibles retards o no presentació dels vehicles.
- Serveis concertats amb menys de 24h d'antel·lació en cap de setmana

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.

L'adjudicatari haurà de reportar i portar un control i registre de totes les comunicacions rebudes directament dels usuaris a l'Ajuntament de

Barcelona. La informació s'haurà d'enviar a l'aplicació de transport especial ATTE (vegeu apartat 7.1) o als mitjans que l'Ajuntament 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'Ajuntament de Barcelona 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'Ajuntament de Barcelona 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.

5.3. Notificacions dels serveis assignats a enviar als usuaris

L'empresa ha d'enviar diverses notificacions dels serveis que tinguin assignats als usuaris o persones de contacte corresponent que consti a la seva fitxa - familiar, etc. Les notificacions hauran de realitzar-se preferentment través d'un missatge de text al telèfon 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 conformat 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'envia als usuaris haurà d'estar validat prèviament per l'Ajuntament de Barcelona.

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'Ajuntament de Barcelona 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 identificatives de l'empresa podran anar acompanyades d'un codi intern que proporcioni l'Ajuntament de Barcelona.

- 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'Ajuntament de Barcelona mitjançant l'ATTE (vegeu apartat 7.1)., en un termini inferior a dos (2) dies.

5.4. 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'Ajuntament de Barcelona pels canals establerts per l'esmentat Ajuntament. 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'Ajuntament- les fitxes d'incidències, queixes, reclamacions i suggeriments que hagin estat validades per l'Ajuntament de Barcelona, 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 analitzarà de forma immediata les queixes reiterades o greus i les posarà en coneixement de l'Ajuntament de Barcelona. En el cas de rebre queixes fora del sistema IRIS, l'empresa las 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'Ajuntament de Barcelona. 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.

L'Ajuntament de Barcelona, 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 i que, en general, no són programables amb molta antelació.

L'Ajuntament es reserva poder establir per normativa altres tipologies de serveis no recurrents. La prestació d'aquests serveis serà mitjançant vehicles 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'Ajuntament de Barcelona

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 serveis 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'Ajuntament de Barcelona, 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 característiques de l'usuari prefixades en la sol·licitud.

Les sol·licituds es transmetran gradualment al contractista des de l'aplicatiu de transport especial ATTE (vegeu apartat 7.1), mitjançant web-services o similar, o en el seu defecte, a través dels mitjans tecnològics que l'Ajuntament consideri oportuns.

En cas d'incidència de l'aplicatiu o de no estar operatiu, la transmissió de les sol·licituds i altres comunicacions podrà fer-se a través de fitxers excel o similar, o correu electrònic, segons el que determini l'Ajuntament. 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 ATTE (vegeu apartat 7.1), mitjançant web-services o similar, o en el seu defecte, a través dels mitjans tecnològics que l'Ajuntament de Barcelona consideri oportuns.

En cas d'incidència de l'aplicatiu o de no estar operatiu, la transmissió de les sol·licituds i altres comunicacions podrà fer-se a través de fitxers excel o similar, o correu electrònic, segons el que determini l'Ajuntament. 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.

Les sol·licituds es trametan a l'adjudicatari amb una antelació mínima d'una hora i màxima de 24 hores respecte l'hora de realització del viatge, sense perjudici que l'Ajuntament de Barcelona pugui fixar altres paràmetres, per exemple, per atendre la programació de serveis esporàdics que es puguin programar amb major antel·lació.

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 l'ATTE (vegeu apartat 7.1) podrà ser de serveis de transport especial individual o compartit. Tot i això, 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 són prou properes per permetre 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'Ajuntament de Barcelona també podrà proposar a l'empresa l'assignació de serveis compartits i altres propostes d'optimització de serveis. Aquestes propostes seran enviades, sempre que sigui possible, de manera automàtica, des de l'aplicatiu de transport especial ATTE (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'Ajuntament de Barcelona ajustos en els horaris o punts de recollida proposats dels serveis. Aquests ajustos seran analitzats i conformat per l'Ajuntament de Barcelona, 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 (per baixes d'usuaris, canvis de residència, reorganització de serveis, noves altes, etc.). El tipus d'anul·lació 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 serà del servei.

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'Ajuntament de Barcelona. 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 a AMB Informació, mai es 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 ATTE (vegeu apartat 7.1), validació si s'escau de l'Ajuntament de Barcelona, 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 des de 24 hores abans del servei 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 ATTE (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'Ajuntament de Barcelona. 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'Ajuntament. Algunes d'aquestes incidències es descriuen a continuació:

- **Modificació puntual d'un servei fix o esporàdic:** el contractista haurà d'atendre aquelles modificacions referents a l'hora de recollida, punt d'origen i/o punt de destinació del viatge, nombre d'acompanyats 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.
- **Endarreriments del transport fix o esporàdic:** si l'endarreriment del vehicle respecte l'hora programada és superior a 15 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.
- **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'Ajuntament de Barcelona. En aquests casos, al contractista no li pertocarà cap compensació econòmica.

- **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 "Cost del servei de transport especial" 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.
- **Anul·lació d'un servei per part d'un usuari o l'Ajuntament:** s'entén com anul·lació la renúncia o cancel·lació del viatge que es comuniqui al 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 30 minuts 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 30 minuts i li correspondrà la percepció establerta a l'apartat 12 per aquest concepte. En el cas d'anul·lacions notificades amb 30 minuts o més el contractista no percebrà cap import. En qualsevol cas, l'empresa contractista hauran de

reportar setmanalment tots els casos reiterats d'incidències – endarreriments, no presentats, altres- per part dels usuaris per tal que l'Ajuntament de Barcelona pugui estudiar i aplicar possibles sancions.

- En qualsevol cas, haurà de retornar via web-services a l'Aplicatiu de transport especial (ATTE) o els canals validats per Ajuntament informació sobre les incidències d'anul·lació i no presentació d'usuaris, ja que són necessàries per optimitzar la gestió dels serveis.

7 MITJANS I APLICATIU DE COMUNICACIÓ (ATTE) ENTRE AGENTS

7.1. Aplicació de transport especial (ATTE)

Per gestionar el servei eficientment es disposarà d'una aplicació informàtica que anomenarem "aplicació tecnològica de transport especial" (ATTE).

Aquesta aplicació, que utilitza el call center com a back office, és webapp i permet demanar, assignar i gestionar els serveis i incidències de manera autònoma des del mòbil i internet.

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 webapp, per a conèixer l'assignació de serveis programats (fixos i esporàdics) i, alhora, reportar les incidències. Per tant, per connectar-se i interactuar amb l'ATTE, l'empresa haurà de disposar i desenvolupar programes informàtics i canals de comunicació propis i compatibles amb l'ATTE.

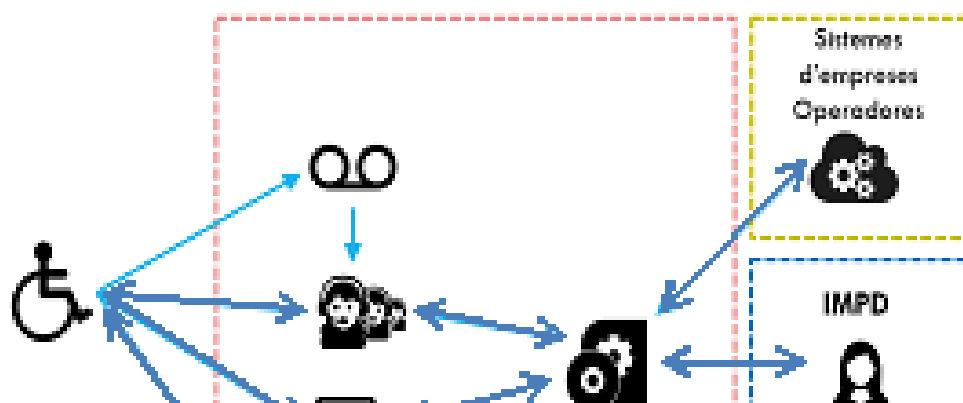
L'empresa no podrà començar el servei si no s'ha validat la integració a l'ATTE per part de l'Ajuntament de Barcelona, sense perjudici que l'Ajuntament de Barcelona pugui proposar mitjans alternatius (aplicant les penalitzacions establertes perquè és obligació del contractista integrar-se a l'ATTE)

Concretament, la informació que l'empresa haurà d'incorporar del viatge a l'aplicatiu de transport especial (ATTE) es farà de la següent manera: el resultat de la realització de cada viatge sol·licitat (realitzat, no presentat usuari o vehicle, retards usuaris o vehicles, anul·lacions, comunicacions dels usuaris, etc) haurà de ser transmès a l'aplicatiu (ATTE) automàticament i en temps real sempre que sigui possible o, en qualsevol cas, en un termini inferior a vint-i-quatre (24) hores. Aquesta comunicació es realitzarà de forma individual per a cada servei afectat. La tramesa d'informació es farà mitjançant les web-services o similar, establertes a l'efecte a l'aplicatiu de gestió de l'Ajuntament de Barcelona per al servei de transport especial o a través dels mitjans tecnològics que l'Ajuntament de Barcelona consideri oportuns. Addicionalment, totes les dades requerides en relació a cada servei es transmetran a l'Ajuntament de Barcelona en el format digital i operable que aquesta determini.

Els usuaris del servei també podran interactuar amb l'ATTE i demanar serveis, gestionar i reportar incidències de manera autònoma.

7.2. Esquema de comunicació entre agents

El següent esquema descriu com es preveu que els diferents agents que intervenen es comuniquin amb el sistema. A continuació s'explica la llegenda que s'usarà a l'esquema de comunicació entre els agents:



A tall de resum s'exposen les relacions principals entre els agents i l'aplicatiu de gestió del transport especial (ATTE):

- Els usuaris PMR interaccionaran amb el contestador propi del servei, els treballadors del centre d'atenció telefònica del servei (Call center), el formulari de la web de l'AMB/Ajuntament de Barcelona i/o la web app d'usuari de l'ATTE.
- El personal del Call Center interaccionarà amb els usuaris PMR i amb la web de gestió de l'ATTE per tal de donar el servei de transport especial.
- El personal de l'IMPD interaccionarà amb l'ATTE per tal d'obtenir informació de l'estat de l'actual sistema i obtenir informes.
- L'empresa operadora del servei de transport especial interaccionaran amb l'ATTE mitjançant web services que els permetran rebre els serveis assignats, reportar informació sobre els serveis i les seves incidències dels serveis assignats, tant els serveis fixos com esporàdics.
- L'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) proporcionarà les dades dels usuaris PMR que es carregaran al sistema ATTE.

7.3. Requeriments informàtics

El contractista s'haurà d'adaptar a l'aplicatiu de gestió del servei de transport especial (ATTE) mitjançant web services i/o els mitjans tecnològics establerts per l'Ajuntament de Barcelona. Per tant, essent

imprescindible la utilització de sistemes automatitzats per a la gestió del servei, el contractista haurà de desenvolupar els elements necessaris per connectar amb l'ATTE i l'entorn tecnològic i de gestió del servei amb els seus propis aplicatius tecnològics (vegeu detall als annexos 2 i 3).

L'Ajuntament establirà el protocol de comunicació a seguir en cas d'avaria o incidències en la comunicació. Així mateix, l'Ajuntament 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

La integració amb l'ATTE i, per tant, garantir el bon funcionament del sistema i de tots els aspectes associats és responsabilitat de l'empresa adjudicatària i haurà d'estar operatiu des de l'inici del servei.

L'incompliment d'aquesta condició d'integració operativa via web-services a l'inici del servei o 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 substituïu 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.

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.

8 FLOTA NECESSÀRIA PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

La flota de vehicles necessària per a la correcta prestació del servei varia 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 19h) és molt superior a la demanda en hores vall, sobretot a causa de la provisió de serveis fixos en aquestes hores punta.

Com a ordre de magnitud, en hora punta la flota necessària de vehicles total haurà de poder atendre simultàniament entre 110 i 160 sol·licituds de viatge. S'estima que el mínim de vehicles per fer front a aquesta demanda són 75 vehicles adaptats i 60 vehicles no adaptats.

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

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

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, entre d'altres criteris, 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 i associat al número de targeta blanca i DNI de l'usuari).

L'Ajuntament de Barcelona informará a l'empresa adjudicatària si el vehicle ha de ser adaptat i no adaptat, així com de les observacions necessàries per a l'assignació definitiva de vehicles a usuaris (condicions especials com pis baix, per exemple, s'anotaran dins les observacions).

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.

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 ATTE. Un cop realitzat el viatge o tan bon punt disposi de la informació, el contractista haurà d'informar a l'aplicació de gestió ATTE, del conjunt de dades necessàries per a monitorar dins del sistema ATTE la realització del servei.

L'empresa podrà rebre serveis fixos o esporàdics:

- Els serveis fixos que s'assignin tindran la periodicitat que determini el servei. Per tant, l'operador s'haurà de comprometre a realitzar tots els serveis fixos assignats de tot el període del servei.
- 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 i un dia concret. Aquests serveis podran ser enviats a l'empresa amb una immediatesa de fins 30 minuts abans de l'inici del servei.

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

L'adjudicatari haurà de determinar el nombre total de vehicles, que han de ser tipus turisme, la tipologia (vehicles adaptats, vehicles no adaptats) i les característiques que disposen per a la prestació del servei.

El nombre de vehicles hauran de representar-se en una matriu que anomenarem matriu de disponibilitat. Aquesta matriu haurà de complir les característiques que s'expliquen a continuació.

L'adjudicatari haurà de representar en la matriu de disponibilitat el nombre de vehicles adaptats i no adaptats que es posen a disposició del servei. El licitador haurà de presentar una matriu de disponibilitat que definirà la disponibilitat horària i diària (no del nombre de serveis que poden fer, ja que això es calcularà a part) del nombre de vehicles adaptats per hora i dia de la setmana i del nombre de vehicles no adaptats per hora i dia, també es definirà en la matriu la tipologia de combustible dels vehicles: c1 (Elèctrics, gas natural, GLP, altres que compleixin la classificació ambiental Zero (0) emissions de la DGT (etiqueta blava) o equivalent), c2 (Híbrids, altres que compleixin la classificació ambiental ECO de la DGT (etiqueta verda i blava) o equivalent), c3 (Benzina i gasoil).

El contractista també caldrà presentar una segona matriu que inclourà la disponibilitat de vehicles en dies especials com ara els festius assenyalats, tant estatals com autonòmics (Any Nou , Reis, Nadal, Sant Joan, etc.). Es pot consultar l'estructura de les matrius en l'annex A.2.3 matriu de disponibilitat.

El format i estructura de la matriu de disponibilitat ho determina l'Ajuntament de Barcelona 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'Ajuntament.

Aquestes matrius de disponibilitat es carregaran a l'aplicatiu ATTE i seran la base per a poder fer l'assignació de serveis a l'empresa. Si no es disposa de les matrius de disponibilitat de vehicles 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'Ajuntament de Barcelona, en base a les matrius subministrades.

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'Ajuntament de Barcelona.
- La matriu que es presenti haurà de ser vàlida al llarg de tot el contracte. No es podrà disminuir el nombre de vehicles oferts. Només en casos degudament justificats s'acceptarà la disminució de vehicles disponibles de les matrius de disponibilitat inicialment presentades i en cas de produir-se l'Ajuntament de Barcelona aplicarà penalitzacions.
- El licitador haurà d'oferir serveis per totes les franges horàries disponibles per cada un dels dies.
- En cas que l'Ajuntament detecti la necessitat de fer una ampliació de la flota de vehicles disponible, aquest ho sol·licitarà a l'empresa:
 - o Es prioritzarà l'entrada al servei de vehicles adaptats.
 - o En cas de no haver disponibilitat de vehicles adaptats, es prioritzarà l'entrada de vehicles menys contaminants.
- El contractista podrà sol·licitar a l'Ajuntament la revisió de la flota oferta al servei, , sempre que no impliqui disminucions del nombre de vehicles, degut a per a la renovació o canvi d'un vehicle:
 - o per fer un canvi d'un vehicle no adaptat a un adaptat

- per fer un canvi d'un vehicle no adaptat a un no adaptat menys contaminant
- per substitució un vehicle per un de nova adquisició de les mateixes característiques

La revisió de la flota requerirà la conformitat prèvia de l'Ajuntament

A banda de la matriu de disponibilitat, l'empresa haurà de manifestar en global, quants viatges estima que podrà realitzar, per franja horària (per hora), amb un vehicle adaptat i amb un vehicle no adaptat, mitjançant un factor de multiplicació.

De factor de multiplicació n'hi haurà un per als vehicles adaptats i un altre per als no adaptats, aquest podrà ser igual o diferent en funció del que estimi cada contractista. Aquests factors que indiquen quants serveis pot fer un vehicle adaptat i no adaptat en una hora i s'utilitzaran per a calcular el total de serveis que es podran derivar a l'adjudicatari i prestar amb els vehicles adscrits als serveis.

El total de desplaçaments per franja horària i tipus de vehicle, obtingut amb un factor de multiplicació sobre el nombre de vehicles establert a la matriu de disponibilitat, serà objecte de valoració.

Per tant, a tall de resum, cada licitador haurà de presentar a efectes d'informació per a la gestió i valoració:

- Nombre/llista de vehicles adaptats (explicitant quines llicències i/o autorització corresponen a cada vehicle) que es comprometen a posar a disposició per a la prestació del servei des de l'inici del contracte.
- Nombre/llista de vehicles no adaptats (explicitant quines llicències i/o autorització corresponen a cada vehicle) que es comprometen a posar a disposició per a la prestació del servei des de l'inici del contracte.

- 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, distingint entre vehicles tipus adaptats i no adaptats. Aquesta informació es presentarà d'acord amb el format especificat a l'annex 5.
- Matrius de disponibilitat de vehicles adaptats i no adaptats: distribució del vehicles i 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 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.
- Les matrius hauran d'indicar disponibilitat de vehicles adaptats i no adaptats. En el cas dels no adaptats, 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 el nombre de vehicles, d'acord amb la distribució següent:
 - Nombre de vehicles no adaptats de Categoria 1 (C1): Elèctrics, gas natural, GLP, altres que compleixin la classificació ambiental Zero (0) emissions de la DGT (etiqueta blava) o equivalent
 - Nombre de vehicles no adaptats de Categoria 2: (C2) Híbrids, altres que compleixen la classificació

ambiental ECO de la DGT (etiqueta verda i blava) o equivalent

- 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'Ajuntament de Barcelona.

Per veure la configuració tipus de la matriu vegeu l'annex 2 apartat

A.2.3.

A més de les matrius de disponibilitat, en l'oferta els proveïdors hauran d'indicar els següents factors:

- Factor de multiplicació de l'empresa per vehicles adaptats (que nomenarem α_A): nombre de viatges que estima que podrà realitzar per franja horària (per hora) amb un vehicle adaptat.
- 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.

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

El sistema funciona amb una llista particular per cada franja horària i dia de la setmana de dilluns a divendres, i una llista per a cada franja horària de festius estatals, autonòmics i locals.

L'Ajuntament revisarà aquestes matrius de disponibilitat de vehicles abans d'assignar serveis a l'adjudicatari i les carregarà a l'aplicació de transport especial (ATTE). En cas d'incidència en el funcionament de l'ATTE, l'Ajuntament habilitarà un procés anàleg perquè la matriu de funcionament permeti gestionar eficaçment l'assignació de serveis.

La xifra de vehicles indicat a cada franja horària, conjuntament amb el factor de multiplicació que indica quants serveis pot fer l'operador en una hora actuarà de topall en l'assignació de serveis. En cas de no haver-hi disponibilitat no s'assignaran serveis.

La vigència de la llista que porti el contractista serà fins a la finalització del contracte. Tot i això, si és necessari, a requeriment i amb la periodicitat establerta per l'Ajuntament de Barcelona es podrà revisar i actualitzar a l'alça la llista per categories de vehicles i l'ordre, 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'Ajuntament de Barcelona ho requereixi, dels canvis en la seva flota. L'actualització serà obligatòria sempre que ho requereixi l'Ajuntament. En cap cas l'actualització podrà incloure menys vehicles o vehicles més contaminants que els presentats en la matriu inicial.

9.2.3. Assignació de vehicles a serveis

L'empresa haurà d'assignar un vehicle a cada servei que li sigui concedit. L'assignació de vehicles a serveis haurà de correspondre's amb la llista i matrius de disponibilitat que l'empresa presenta. És a dir, per exemple, si l'empresa en la seva llista i matrius de disponibilitat presenta un total 50% de vehicles elèctrics, en global els serveis que es prestin hauran de ser aproximadament amb un 50% de vehicles elèctrics. I el mateix amb la resta de factors que intervenen en la valoració. Per motius de gestió de flotes s'acceptarà una variació de fins un 20% de correspondència, si la variació és superior es considerarà un incompliment del contracte i en conseqüència, podrà comportar penalitzacions.

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:

- Només es podrà prestar el servei objecte del Contracte a favor de les persones usuàries amb dret al servei i dels seus acompanyants autoritzats d'acord amb la normativa d'ús.
- 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 el passi d'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.
- Vetllar per la qualitat en la prestació del servei, pel que fa a l'efectiva realització dels serveis concertats, la seva puntualitat i el compliment han de ser altres elements primordials en l'organització del servei.
- 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 Call center del servei.
- 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 (ATTE), 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'Ajuntament de Barcelona en el menor temps possible.

- 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.
- 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.
- Enregistrar i reportar automàticament a l'aplicació ATTE 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 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 nombre d'acompanyants autoritzats transportats.

- En el moment de la recollida de l'usuari en origen del viatge: dia, hora, localització (coordenades x,y) 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 (coordenades x,y) 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 (coordenades x,y) del vehicle, direcció postal i municipi en el moment en que el taxi 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 acompanyants d'acord amb la normativa d'ús i mode de pagament per part de l'usuari.
- Activar el protocol d'emergències socials aprovat per l'Ajuntament 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

En qualsevol cas, caldrà enviar i mantenir informació a disposició de l'Ajuntament de Barcelona. En específic:

- Informar regularment i telemàticament de l'assistència dels usuaris del servei (NP usuari)
- 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'Ajuntament de Barcelona en temps real o en el temps que aquests determinin.
- Informar a l'ATTE en temps real de les dades dels serveis. Si no és possible caldrà informar en un termini inferior a vint-i-quatre (24) hores, de la resta d'informació del viatge.
- 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 (12) 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'Ajuntament de Barcelona, si és necessari la matriu de disponibilitat de serveis en vehicle adaptat i no adaptat.
- Tot i no ser aplicable al servei, que es paga a preu tancat, el contractista haurà de reportar els preus dels trajectes fets a preu de mercat a sol·licitud de l'Ajuntament.

- 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 número de targeta blanca o DNI 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), 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 més 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'Ajuntament pels mitjans establerts.
- 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 de serveis socials o al domicili dels usuaris, en la parada establerta. En cas que no hi sigui la família o responsable autoritzat, i que l'usuari per les seves necessitats personals ho necessiti, el servei continuarà fins al centre municipal d'acollida social o aquell prefixat per l'Ajuntament.
- 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 cinc 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.
- 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, la ITV, en el cas de vehicles tipus taxi, la revisió periòdica realitzada per l'Institut Metropolità del Taxi, la revisió del taxímetre o preu de l'aplicatiu embarcat i l'impost sobre vehicles de tracció mecànica vigent (IVTM), així com la resta de requeriments establerts en la normativa del sector que els hi sigui aplicables.
- Tots els professionals conductors que el contractista assigni a les demandes del servei de l'Ajuntament 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'Ajuntament de Barcelona, en qualsevol moment, tots els documents acreditatius per verificar la vigència i compliment de les assegurances necessàries.
- En aquells casos en els quals el contractista sigui responsable de danys causats a tercers o a l'Ajuntament de Barcelona 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 circumstàncies actuals i en un possible escenari d'increment de servei.
- El contractista haurà de disposar del personal suficient per a la correcta prestació del servei. També assumeix les funcions de formació i reciclatge del personal.
- El contractista podrà ser requerit per l'Ajuntament de Barcelona perquè els conductors i el personal d'atenció al públic rebin formació especialitzada 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 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 del sector aplicable de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- En cas de vaga al sector del taxi, l'empresa adjudicatària haurà d'assegurar que es presten amb normalitat els serveis fixos. En cas que no es prestin s'establirà una penalització.

11 FINANÇAMENT DEL SERVEI

L'Ajuntament de Barcelona abonarà al contractista una aportació econòmica mensual (**A**) corresponent a la diferència entre els costos mensuals de prestació de serveis (**C_{ST}**) i els ingressos mensuals dels usuaris del mateix (**I**).

$$\mathbf{A} = [(\mathbf{C}_{ST} - \mathbf{I}_T)]$$

Les factures aniran amb el seu corresponent IVA, quan correspongui. 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 5,3% 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.

12COST DEL SERVEI DE TRANSPORT ESPECIAL (C_{ST})

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

$C_{ST} = \Sigma$ Cost total dels serveis de transport especial porta a porta efectuats

Per a la determinació del cost dels serveis efectuats (**C_{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**). Això és degut a que l'oferta de vehicles adaptats és molt més reduïda que l'oferta de vehicles convencionals (no adaptats) i els temps destinats a efectuar un viatge amb taxi adaptat tendeix a ser, com a norma general, superior.

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 i l'atenció telefònica.

Es defineixen els preus bàsics màxims següents:

	Preu
Preu bàsic unitari de prestació d'un viatge en transport adaptat (PBta), expressat en Euros/viatge	23 euros (exempt IVA)
Preu bàsic unitari de prestació d'un servei en transport no adaptat (PBtna), expressat en Euros/viatge	20 euros (IVA inclòs)

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 acompanyants, 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 serà de:
 $2 \text{ usuaris} \times 23 \text{ Euros/viatge} - \text{sense IVA} - \times (1-0,3) = 32,20 \text{ Euros/viatge}$
 (entre 2 usuaris)

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

Per als viatges no presentats (**Dtnp**):

Descompte mínim del **45%** 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.

En el cas que sigui un servei que s'ha anul·lat amb un temps inferior a 30 minuts, 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:

Per als viatges anul·lats amb les característiques descrites (**Dta**) s'aplicarà el mateix percentatge de descompte, ofert pel licitador, que en el cas d'un viatge no presentats (**Dtnp**).

El preu fix màxim anual de gestió del servei (**P_{GT}**) és de 452.913,12 euros IVA inclòs. Aquest preu fix correspon a la gestió que fa el contractista amb estructura i inclou costos derivats de l'atenció telefònica als serveis i les incidències, la integració de sistemes, la definició de rutes, la inspecció de les mateixes, les assegurances, certificacions i formació.

13. CRITERIS D'ACTUALITZACIÓ DE COSTOS

No es preveu actualització de costos durant la vigència del contracte

14 INGRESSOS, TARIFES DEL SERVEI I ABONAMENT DEL VIATGE

14.1. Ingressos del servei (I_T)

Els ingressos del servei considerats pel càlcul de l'aportació econòmica seran la suma dels ingressos tarifaris (I_T) que són els derivats de l'aplicació de les tarifes del servei que paguen els usuaris, els acompanyants de pagament, etc. Aquests ingressos hauran de ser reportats mensualment i l'import íntegre es descomptarà en factura.

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

El règim tarifari que aplica actualment als usuaris/acompanyants 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 2022 aquest import ascendeix a 2,4€/viatge.
- L'acompanyant que viatgi amb un usuari i hagi de pagar (no disposa del passi acompanyant que atorga l'AMB) haurà d'abonar també el preu fixe 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'Ajuntament de Barcelona.

14.3. Abonament d'un viatge

L'empresa contractista rebrà l'import total que resulti del nombre de serveis efectuats mensualment. Els preus que es pagaran per servei seran en base als preus unitaris definits anteriorment de prestació d'un viatge en vehicle

adaptat i no adaptat (apartat 12 del present plec).

L'abonament del preu total del viatge s'efectuarà en dos o tres parts:

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).

En cas que l'usuari viatgi amb un acompanyant, l'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.

Únicament l'acompanyant estarà exempt de pagar l'import corresponent si l'usuari del servei disposa del Passi metropolità d'acompanyant, document que haurà d'acreditar en el moment de realitzar el viatge.

La part restant del preu del viatge (fins a arribar als preus fixats en l'apartat 12 del present plec) l'abonarà l'Ajuntament de Barcelona a cadascuna de l'empresa que presti serveis, un cop descomptat l'import íntegre que ha pagat l'usuari/s i acompanyant/s de pagament i les possibles penalitzacions del servei.

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

L'Ajuntament de Barcelona podrà variar el règim tarifari dels usuaris i/o acompanyants, atenent-se al que s'estableixi a la Normativa o Reglament d'Ús vigent en cada moment.

En qualsevol cas, l'empresa contractista que prestin serveis hauran de complir amb la regulació del sector e l'àrea metropolitana de Barcelona.

14.4. 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 30 minuts 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).

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 30 minuts i en conseqüència, el contractista no ha pogut reprogramar ni anul·lar els seus serveis. En aquest cas, l'empresa rebrà l'equivalent a un servei anul·lat amb menys de 30 minuts (**Dta**) 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), i tot i així no es presenta l'usuari. 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.

15 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, l'empresa contractista haurà de garantir els serveis mínims i haurà de gestionar i coordinar els avisos i la comunicació amb els usuaris, per tal d'informar sobre l'afectació del seus serveis i proposar-los, si hi ha, alguna alternativa de desplaçament.

L'Ajuntament de Barcelona 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. Alhora, podran proposar a l'òrgan de contractació aquelles decisions que estimi convenient per a la millor execució del Contracte. Així mateix, l'Ajuntament de Barcelona 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'Ajuntament de Barcelona, 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'Ajuntament de Barcelona 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'Ajuntament de Barcelona podrà demanar al contractista aquella informació que consideri oportuna, en especial aquella que es deriva dels sistemes GPS, dels taxímetres o aplicatiu embarcat. El contractista hauran 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'Ajuntament de Barcelona 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'Ajuntament de Barcelona 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'Ajuntament de Barcelona i integrats en el sistema de dades de l'aplicació de gestió ATTE.

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

seves comeses.

16 INDICADORS DE QUALITAT DEL SERVEI

L'Ajuntament de Barcelona 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'Ajuntament de Barcelona 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 (**IP**), l'Índex de compliment (**IC**), l'Índex de Qualitat del vehicle de transport (**IQT**), l'Índex de correspondència de servei-vehicle (**ICV**), l'Índex de Reclamacions (**IR**), 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 l'ATTE (**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'Ajuntament de Barcelona 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.
- Índex de Compliment (**IC**): Nivell de viatges realitzats respecte el total de viatges programats.
- Índex de Qualitat dels vehicles de transport porta a porta (**IQT**): Índex de qualitat que agrupa aquells aspectes de la qualitat que fan referència a la producció del servei i que es poden valorar mitjançant observació. Està format pels índexs següents:
 - Índex de Neteja (**IN**): Nivell de qualitat de la neteja interior i exterior dels vehicles.
 - Índex d'Atenció al Client (**IA**): Nivell de qualitat de l'atenció al client per part del personal de l'empresa.
 - 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.
- 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 operadors que ofereixin 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 (**IR**): 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 l'ATTE (**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 l'ATTE, sempre que sigui possible. En qualsevol cas, la informació caldrà enviar-la com a màxim en un termini inferior a vint-i-quatre (24) 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 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.

- Compliment de serveis mínims (CSM): Fa referència al % de serveis fixos prestats en cas de vaga al sector. L'Ajuntament monitorarà amb els centres d'atenció a persones amb discapacitat el compliment d'aquests serveis de la forma establerta en la instrucció de servei en cas de vaga.

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

17 PENALITZACIONS

Les penalitzacions que s'apliquin podran comportar el següent:

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

Les penalitzacions s'aplicaran a l'empresa quan incompleixi. Per tal de calcular les penalitzacions, l'Ajuntament realitzarà una avaluació del servei semestralment, tot i que aquesta periodicitat podrà variar, en funció dels resultats i 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.

17.1. Penalitzacions econòmiques

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	2%
Índex de Compliment (IC)	IC<97	1%
Índex Integració de sistemes i ATTE (ISIS)	ISIS<95	1%
Índex de Reclamacions (IR)	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%
Compliment serveis mínims	CSM<10 0	0,2%
Màxim Total		5,5%

Les penalitzacions s'aplicaran semestralment o amb la freqüència i procediment que determini l'Ajuntament de Barcelona.

18 INFORMES DE SEGUIMENT

El contractista haurà de garantir que totes les dades dels serveis siguin reportades per via telemàtica a l'ATTE. En cas que per algun motiu i per algun servei concret no sigui possible, la informació complementària l'haurà d'entregar en suport informàtic en el menor temps possible a l'Ajuntament de Barcelona. Així mateix, caldrà informar sobre incidències i fets rellevants que hagin succeït al servei.

L'empresa contractista de reportar setmanalment casos reiterats d'incidències –endarreriments, no presentats, altres- per part dels usuaris per tal que l'Ajuntament de Barcelona pugui estudiar i aplicar possibles sancions.

L'Ajuntament de Barcelona 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 5. L'Ajuntament de Barcelona 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'Ajuntament ho sol·liciti i/o quan hi hagin canvis.



Sergi Morera

Cap de Planificació i Avaluació

ANNEXOS

ANNEX 1 DADES SERVEI ACTUAL

A tall de resum, el nombre total de viatgers (usuaris del servei) que han utilitzat el servei s'adjunta a continuació:

Any	Taxi
	Viatges
2015	235.906
2016	257.414
2017	260.545
2018	254.052
2019	256.388
2020	143.287
2021	200.811*

TRAJECTES PORTA A PORTA			
Taxi	NP	Anul·lats	Total
13.395	837	2.127	14.232
15.695	699	2.089	16.394
16.511	1.109	1.814	17.620
15.366	868	1.443	16.234
16.657	892	1.491	17.549
16.951	1.003	1.704	17.954
16.525	995	1.656	17.520
9.608	675	1.357	10.283
19.096	1.388	2.123	20.484
21.128	1.690	1.992	22.818

22.293	1.371	2.356	23.664
17.586	1.652	2.779	19.238
200.811	13.179	22.931	213.990

Respecte les dades del darrer any previ a la pandèmia, la distribució aproximada per tipologia de serveis segons auditoria 2019:

	Taxi		
	Fix	Esporàdic	Total
Festiu	0,323%	5,687%	6,010%
Dissabte	0,187%	6,268%	6,456%
Laborable	42,598%	44,936%	87,534%
Total	43,108%	56,892%	100,000%

	Laborable taxi fix i esporàdic	Dissabte	Diumenge
Taxi adaptat	67%	57%	56%
Taxi no adaptat	33%	43%	44%
	100%	100%	100%

Laborable mes de març 2019	Fix	Esporàdic
Nombre de viatges en taxi adaptat	317	369
Nombre de viatges en taxi no adaptat	158	185
Total	475	554

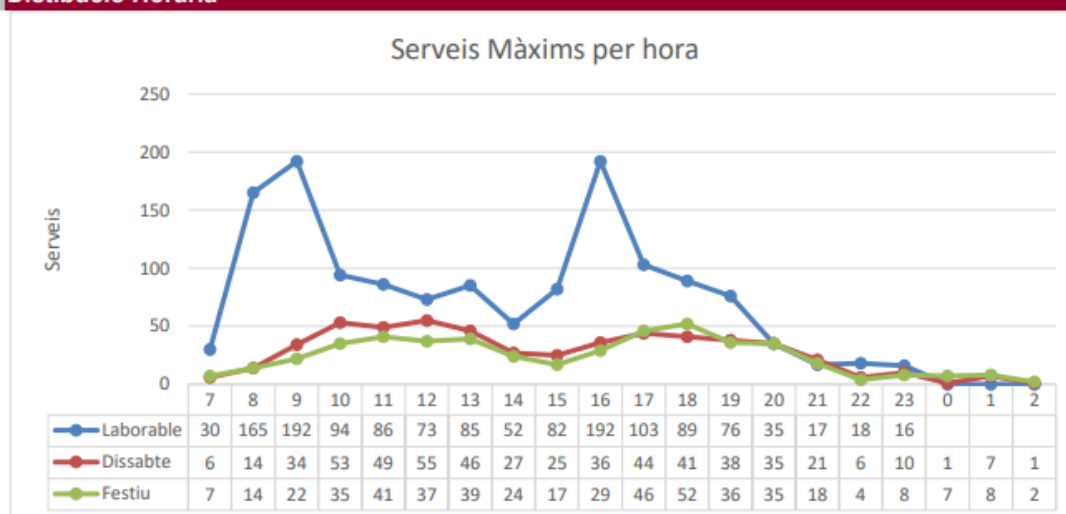
A continuació s'adjunta una anàlisi d'aproximadament les dades relatives als 3 darrers mesos de servei de l'any 2019 (serveis fixos+ serveis esporàdics):

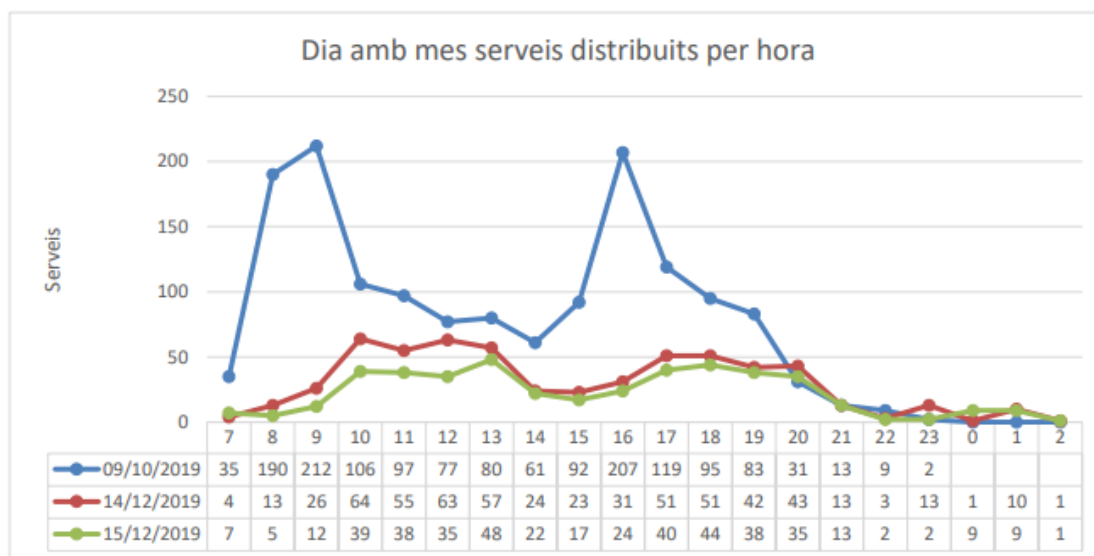
Mes	Minima (Km)	Màxima (Km)	Mitjana (Km)	Total	Serveis
Octubre	0,21	22,13	5,67	122.050,72	21.535
Novembre	0,08	22,03	5,62	118.446,48	21.069
Desembre	0,01	25,8	5,66	101.394,83	17.903
Resum	0,01	25,8	5,65	341.892,03	60.507

Longitud Mitjana (km)	Nombre de viatges	% de viatges
0-2	8.180	13,52%
2,01 - 4	16.585	27,41%
4,01 - 6	13.139	21,71%
6,01 - 8	8.719	14,41%
8,01 - 10	6.068	10,03%
10,01 - 12	3.537	5,85%
12,01 - 14	2.027	3,35%
14,01 - 16	1.319	2,18%
16,01 -18	639	1,06%
18,01 - 20	261	0,43%
Més de 20	33	0,05%
Total	60.507	100,00%

Distribució serveis fixos i esporàdics:

Distibució Horaria




Origen i destinació segons Municipi (serveis)

Destinació	Badalona	Barcelona	Cornellà de Llobregat	el Prat de Llobregat	Esplugues de Llobregat	L'Hospitalet de Llobregat	Montcada i Reixac	Sant Adrià del Besòs	Sant Joan Despí	Sant Just Desvern	Santa Coloma de Gramenet	Total	Percentatge
Origen													
Badalona	30	1.076	0	0	0	77	0	0	0	0	14	1.197	1,98%
Barcelona	1.062	54.362	2	2	211	1.281	1	133	6	8	156	57.224	94,59%
Cornellà de Llobregat	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,00%
el Prat de Llobregat	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00%
Esplugues de Llobregat	0	269	0	0	0	2	0	0	0	0	2	273	0,45%
L'Hospitalet de Llobregat	73	1.350	0	0	2	49	0	4	0	0	1	1.479	2,44%
Montcada i Reixac	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00%
Montgat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Sant Adrià del Besòs	0	136	0	0	0	4	0	0	0	0	0	140	0,23%
Sant Joan Despí	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,01%
Sant Just Desvern	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0,01%
Santa Coloma de Gramenet	18	147	0	0	0	1	0	0	0	0	0	166	0,27%
Total	1.183	57.358	2	2	213	1.414	1	137	6	8	173	60.497	
Percentatge	1,96%	94,81%	0,00%	0,00%	0,35%	2,34%	0,00%	0,23%	0,01%	0,01%	0,29%		



Origen i destinació segons Municipi (Km mitjana)

Destinació												
Origen	Badalona	Barcelona	Cornellà de Llobregat	el Prat de Llobregat	Esplugues de Llobregat	L'Hospitalet de Llobregat	Montcada i Reixac	Sant Adrià del Besòs	Sant Joan Despi	Sant Just Desvern	Santa Coloma de Gramenet	Total
Badalona	4,84	10,91	0,00	0,00	0,00	15,75	0,00	0,00	0,00	0,00	5,32	11,00
Barcelona	10,47	5,18	11,90	10,51	10,00	9,29	9,47	6,26	13,12	5,91	10,44	5,41
Cornellà de Llobregat	0,00	12,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12,04
el Prat de Llobregat	0,00	10,86	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,86
Esplugues de Llobregat	0,00	9,47	0,00	0,00	0,00	3,84	0,00	0,00	0,00	0,00	15,43	9,47
L'Hospitalet de Llobregat	14,15	9,34	0,00	0,00	2,65	2,16	0,00	14,90	0,00	0,00	19,04	9,35
Montcada i Reixac	0,00	9,44	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	9,44
Montgat	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sant Adrià del Besòs	0,00	6,25	0,00	0,00	0,00	18,38	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,60
Sant Joan Despi	0,00	11,83	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11,83
Sant Just Desvern	0,00	5,94	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,94
Santa Coloma de Gramenet	4,01	8,97	0,00	0,00	0,00	21,42	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,51
Total	10,46	5,42	11,91	10,51	9,93	9,42	9,47	6,51	13,12	5,91	10,13	5,65

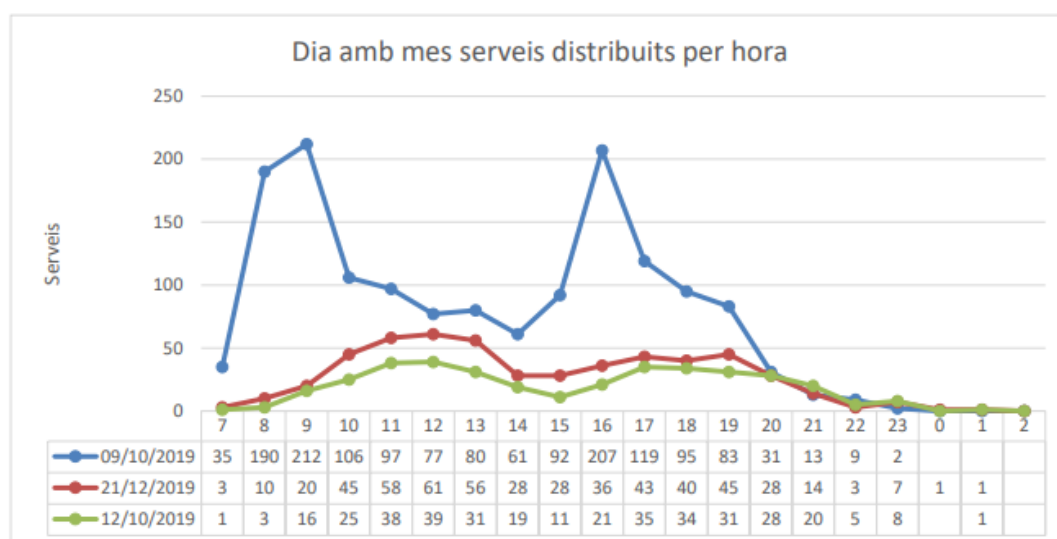
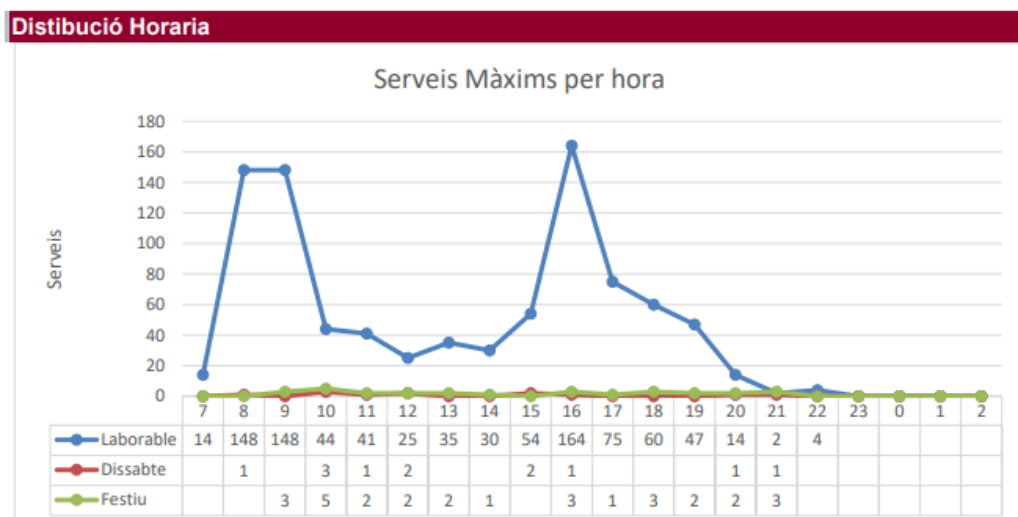
Origen i destinació Barcelona segons districte (serveis)

Destinació											Total	Percentatge
Origen	Ciutat Vella	Eixample	Gràcia	Horta-Guinardó	Les Corts	Nou Barris	Sant Andreu	Sant Martí	Sants-Montjuïc	Sarrià-Sant Gervasi		
Ciutat Vella	178	576	174	256	90	247	133	432	305	233	2.624	4,83%
Eixample	676	2.606	802	961	445	583	779	1.195	1.186	1.542	10.775	19,82%
Gràcia	253	759	666	758	70	86	303	442	329	356	4.022	7,40%
Horta-Guinardó	195	658	566	1.164	151	377	592	566	558	200	5.027	9,25%
Les Corts	98	446	75	181	368	70	179	250	307	382	2.356	4,33%
Nou Barris	208	567	103	528	72	445	532	322	348	291	3.416	6,28%
Sant Andreu	178	940	321	806	190	399	1.278	866	481	298	5.757	10,59%
Sant Martí	527	1.374	511	646	288	291	832	1.792	749	764	7.774	14,30%
Sants-Montjuïc	431	1.447	312	502	295	339	501	837	1.348	719	6.731	12,38%
Sarrià-Sant Gervasi	241	1.385	293	256	341	340	282	606	764	1.373	5.881	10,82%
Total	2.985	10.758	3.823	6.058	2.310	3.177	5.411	7.308	6.375	6.158	54.363	
Percentatge	5,49%	19,79%	7,03%	11,14%	4,25%	5,84%	9,95%	13,44%	11,73%	11,33%		

Origen i destinació Barcelona segons districte (Km mitjana)

Destinació											Total
Origen	Ciutat Vella	Eixample	Gràcia	Horta-Guinardó	Les Corts	Nou Barris	Sant Andreu	Sant Martí	Sants-Montjuïc	Sarrià-Sant Gervasi	
Ciutat Vella	2,54	3,11	6,60	12,13	5,10	11,56	7,98	5,09	5,01	7,06	6,19
Eixample	3,18	2,34	3,92	5,12	3,76	8,44	6,72	5,37	4,07	3,76	4,19
Gràcia	4,84	3,93	1,69	3,26	4,97	6,39	6,40	5,79	7,23	3,20	4,16
Horta-Guinardó	11,17	5,47	3,23	2,32	7,88	3,48	4,11	5,25	10,61	5,18	5,01
Les Corts	5,44	3,54	6,20	8,34	2,20	10,70	9,67	7,97	4,03	4,04	5,16
Nou Barris	9,81	7,86	6,18	3,42	10,67	1,92	2,97	6,80	13,49	8,25	6,27
Sant Andreu	7,37	6,78	5,69	4,21	9,40	2,34	1,81	3,92	12,38	10,12	5,26
Sant Martí	5,70	5,29	5,37	5,71	8,28	7,30	3,99	2,84	9,19	7,84	5,47
Sants-Montjuïc	4,86	4,17	6,74	10,12	3,83	14,44	12,13	8,71	2,81	5,74	6,33
Sarrià-Sant Gervasi	7,60	4,10	3,54	5,27	3,89	8,75	9,29	8,61	6,24	1,98	5,02
Total	5,64	4,26	4,20	4,96	5,14	6,98	5,24	5,38	6,58	4,78	5,18

Distribució de serveis fixos:



Distribució de serveis fixos:



Origen i destinació segons Municipi (serveis)

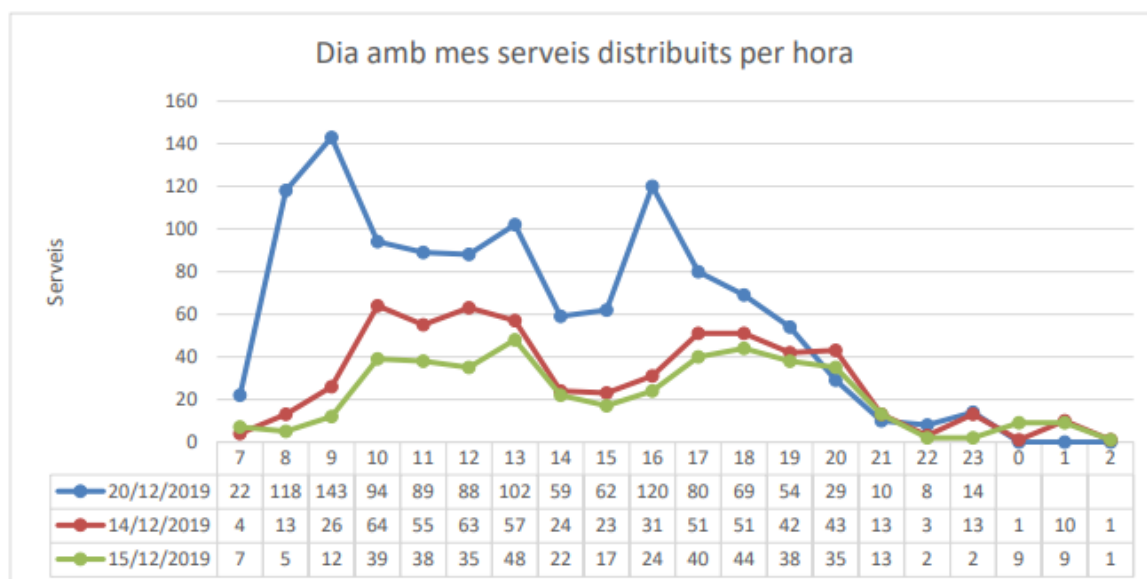
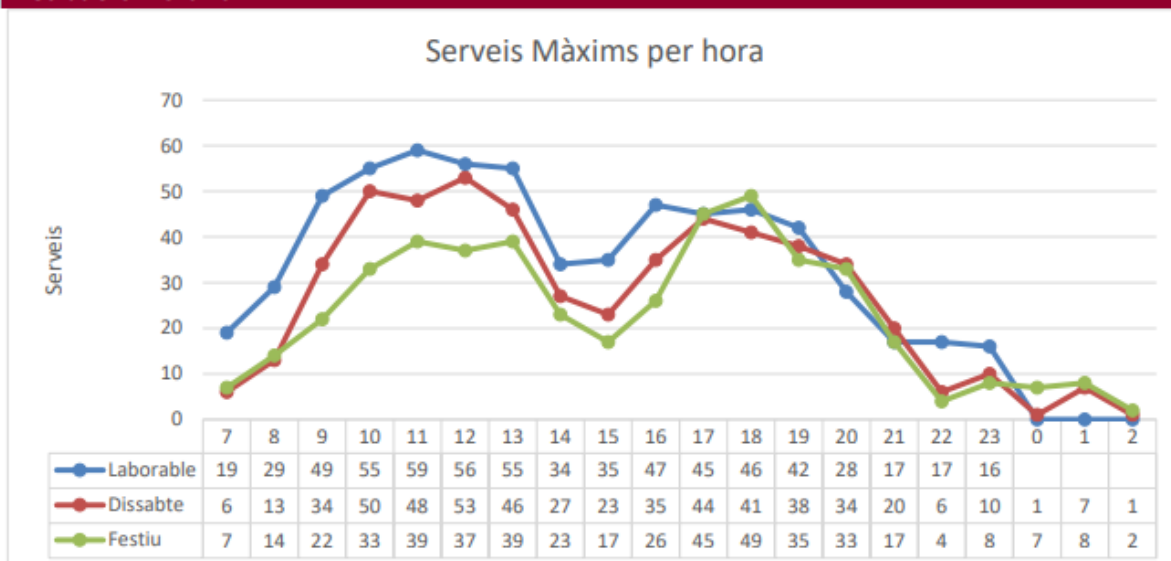
Destinació														
	Badalona	Barcelona	Cornellà de Llobregat	el Prat de Llobregat	Esplugues de Llobregat	L'Hospitalet de Llobregat	Montcada i Reixac	Sant Adrià del Besòs	Sant Joan Despí	Sant Just Desvern	Santa Coloma de Gramenet			
Origen														
Badalona	0	656	0	0	0	74	0	0	0	0	8	738	2,82%	
Barcelona	617	23.011	0	0	56	547	0	91	0	0	55	24.377	93,19%	
Cornellà de Llobregat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
el Prat de Llobregat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
Esplugues de Llobregat	0	136	0	0	0	0	0	0	0	0	0	136	0,52%	
L'Hospitalet de Llobregat	71	680	0	0	0	0	0	0	0	0	0	751	2,87%	
Montcada i Reixac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
Montgat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
Sant Adrià del Besòs	0	91	0	0	0	0	0	0	0	0	0	91	0,35%	
Sant Joan Despí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
Sant Just Desvern	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	
Santa Coloma de Gramenet	12	52	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64	0,24%	
Total	700	24.626	0	0	56	621	0	91	0	0	63	26.157		
Percentatge	2,68%	94,15%	0,00%	0,00%	0,21%	2,37%	0,00%	0,35%	0,00%	0,00%	0,24%			

Origen i destinació segons Municipi (Km mitjana)

Destinació												
Origen	Badalona	Barcelona	Cornellà de Llobregat	el Prat de Llobregat	Esplugues de Llobregat	L'Hospitalet de Llobregat	Montcada i Reixac	Sant Adrià del Besòs	Sant Joan Despí	Sant Just Desvern	Santa Coloma de Gramenet	Total
Badalona	0,00	10,81	0,00	0,00	0,00	15,50	0,00	0,00	0,00	0,00	6,26	11,23
Barcelona	10,13	5,31	0,00	0,00	9,76	9,86	0,00	5,24	0,00	0,00	9,82	5,55
Cornellà de Llobregat	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
el Prat de Llobregat	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Esplugues de Llobregat	0,00	8,52	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,52
L'Hospitalet de Llobregat	14,18	10,08	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,46
Montcada i Reixac	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Montgat	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sant Adrià del Besòs	0,00	4,92	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,92
Sant Joan Despí	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sant Just Desvern	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Santa Coloma de Gramenet	3,27	5,53	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,11
Total	10,42	5,60	0,00	0,00	9,76	10,53	0,00	5,24	0,00	0,00	9,37	5,87

Distribució de serveis esporàdics:

Distibució Horaria



Distribució de serveis esporàdics:



Origen i destinació segons Municipi (serveis)

Destinació	Badalona	Barcelona	Cornellà de Llobregat	el Prat de Llobregat	Esplugues de Llobregat	L'Hospitalet de Llobregat	Montcada i Reixac	Sant Adrià del Besòs	Sant Joan Despí	Sant Just Desvern	Santa Coloma de Gramenet	Total	Percentatge
Origen													
Badalona	30	420	0	0	0	3	0	0	0	0	6	459	1,34%
Barcelona	445	31.351	2	2	155	734	1	42	6	8	101	32.847	95,65%
Cornellà de Llobregat	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,01%
el Prat de Llobregat	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00%
Esplugues de Llobregat	0	133	0	0	0	2	0	0	0	0	2	137	0,40%
L'Hospitalet de Llobregat	2	670	0	0	2	49	0	4	0	0	1	728	2,12%
Montcada i Reixac	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00%
Montgat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Sant Adrià del Besòs	0	45	0	0	0	4	0	0	0	0	0	49	0,14%
Sant Joan Despí	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,01%
Sant Just Desvern	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0,03%
Santa Coloma de Gramenet	6	95	0	0	0	1	0	0	0	0	0	102	0,30%
Total	483	32.732	2	2	157	793	1	46	6	8	110	34.340	
Percentatge	1,41%	95,32%	0,01%	0,01%	0,46%	2,31%	0,00%	0,13%	0,02%	0,02%	0,32%		

Origen i destinació segons Municipi (Km mitjana)

Destinació	Badalona	Barcelona	Cornellà de Llobregat	el Prat de Llobregat	Esplugues de Llobregat	L'Hospitalet de Llobregat	Montcada i Reixac	Sant Adrià del Besòs	Sant Joan Despí	Sant Just Desvern	Santa Coloma de Gramenet	Total
Origen												
Badalona	4,84	11,05	0,00	0,00	0,00	22,03	0,00	0,00	0,00	0,00	4,07	10,63
Barcelona	10,95	5,09	11,90	10,51	10,08	8,87	9,47	8,48	13,12	5,91	10,77	5,30
Cornellà de Llobregat	0,00	12,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12,04
el Prat de Llobregat	0,00	10,86	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,86
Esplugues de Llobregat	0,00	10,44	0,00	0,00	0,00	3,84	0,00	0,00	0,00	0,00	15,43	10,42
L'Hospitalet de Llobregat	13,15	8,59	0,00	0,00	2,65	2,16	0,00	14,90	0,00	0,00	19,04	8,20
Montcada i Reixac	0,00	9,44	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	9,44
Montgat	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sant Adrià del Besòs	0,00	8,94	0,00	0,00	0,00	18,38	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	9,71
Sant Joan Despí	0,00	11,83	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11,83
Sant Just Desvern	0,00	5,94	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,94
Santa Coloma de Gramenet	5,48	10,86	0,00	0,00	0,00	21,42	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,64
Total	10,51	5,29	11,91	10,51	9,99	8,55	9,47	9,04	13,12	5,91	10,56	5,48

ANNEX 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 reproduïx el model de gestió complet amb les funcions de tots els agents que hi participen.

En la gestió del servei intervenen les Administracions responsables (Ajuntament de Barcelona 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 (Ajuntament de Barcelona) Normativa d'ús del servei (Ajuntament de Barcelona) Finançament (Ajuntament de Barcelona i AMB) Comissió de seguiment (Ajuntament de Barcelona i AMB) Gestió de queixes i trasllat a l'operador (Ajuntament de Barcelona) Aprovació definitiva de serveis (Ajuntament de Barcelona)
Centre d'atenció telefònica del servei (Call Center)	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) 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 Atenció incidències usuaris dins l'horari establert Resposta de les queixes i reclamacions

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

Per a una prestació del servei més eficaç, l'Ajuntament de Barcelona disposarà d'una base de dades i un aplicatiu de gestió del servei, denominat ATTE (aplicació tecnològica de transport especial), que mitjançant tot una sèrie de web-services (veure annex 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 Call Center 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 carregarà a l'ATTE (es proveeixen plantilles en format .xls de la matriu conjuntament amb el plec)

Matriu dies normals

franges horàries										
Dia setmana	0	0	0	0	1	...	23	23	23	23
dl=1, dm=2, dx=3...dg=7	ADAPTAT	C1	C2	C3	ADAPTAT	...	ADAPTAT	C1	C2	C3
dilluns	1	0	0	0	0	...	10	0	0	3
dimarts	2	2	1	0	0	...	2	3	0	0
dimecres	3	0	0	0	0	...	3	0	3	0
dijous	4	0	4	0	0	...	3	0	3	0
divendres	5	0	0	5	0	...	5	0	0	0
dissabte	6	3	4	0	0	...	0	3	0	3
diumenge	7	0	0	0	0	...	0	0	3	0

Matriu dies festius

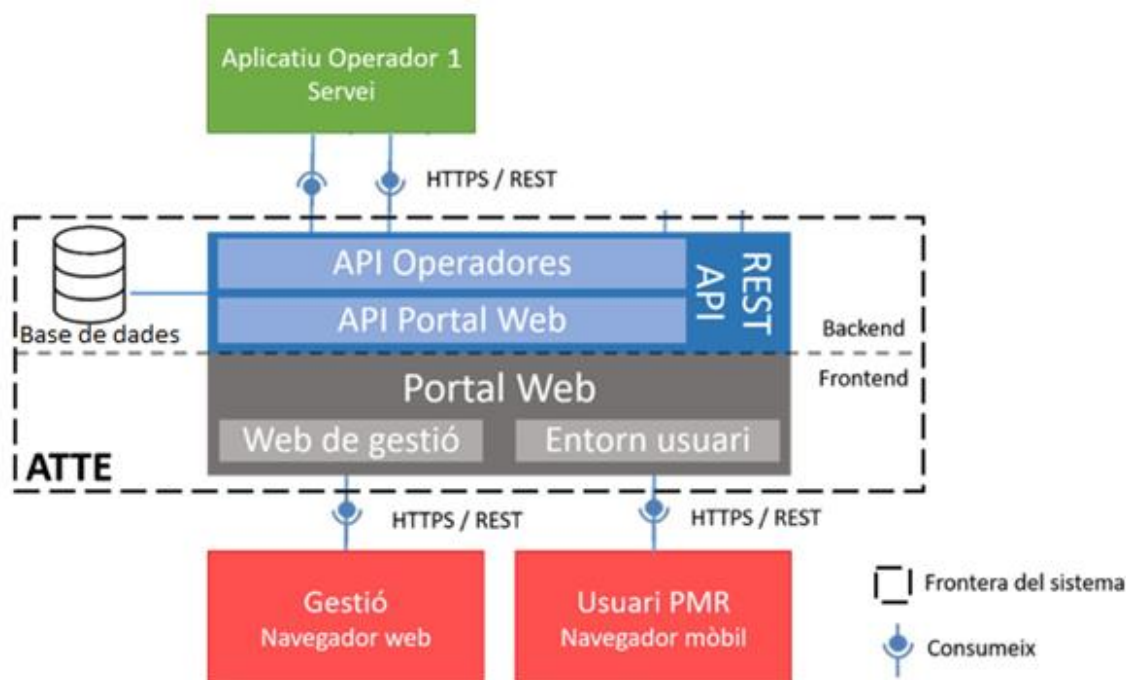
Franges horàries													
Dia Any	0	0	0	0	1	1	1	1	...	23	23	23	23
dd/mm/aaaa	ADAPTAT	C1	C2	C3	ADAPTAT	C1	C2	C3	...	ADAPTAT	C1	C2	C3
24/12/2019	0	0	0	0	0	0	0	0	...	0	0	0	0
26/12/2019	0	0	0	0	0	0	0	0	...	0	0	0	0
01/05/2019	0	0	0	0	0	0	0	0	...	0	0	0	0
01/08/2019	0	0	0	0	0	0	0	0	...	0	0	0	0
02/08/2019	0	0	0	0	0	0	0	0	...	0	0	0	0
03/08/2019	0	0	0	0	0	0	0	0	...	0	0	0	0
04/08/2019	0	0	0	0	0	0	0	0	...	0	0	0	0

(c1, c2, c3 són vehicles no adaptats)

ANNEX 3: WEBSERVICES I PROTOCOLS DE COMUNICACIÓ

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

L'arquitectura del sistema estarà 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) estarà compost per:

- Web de gestió: serà utilitzada pel personal del Call Center i el personal d'IMPD.
- Entorn d'usuari: aplicatiu web que utilitzaran els ciutadans que disposin de la targeta blanca i el servei de transport especial activat. Podran accedir mitjançant el navegador del seu dispositiu mòbil.

El backend (REST API) estarà 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 correcta integració dels seus sistemes amb el Backend d'ATTE, aquesta integració es realitzarà mitjançant l'intercanvi de missatges en format JSON, que seran definits pel proveïdor IT que desenvoluparà el Backend.

Cada empresa contractista haurà de validar-se en el sistema ATTE i establir el "end-point" on s'enviaran les comunicacions. D'una altra banda, nosaltres definirem la nostra API per a rebre els missatges que es descriuen a grans trets a continuació. Quan l'empresa contractista sigui donada d'alta, ho farà indicant la ruta on rebrà les peticions i el secret per a l'autenticació del sistema ATTE. L'autenticació entre el sistema de l'empresa contractista i el sistema ATTE es farà mitjançant un estàndard basat en tokens.

L'empresa contractista oferirà la traçabilitat de cadascuna de les rutes assignades al Backend d'ATTE informant del seu estat, incidències, assignació/desassignació i/o denegació del mateix, donant resposta a les peticions rebudes per part de l'ATTE.

D'una altra banda ATTE es compromet a lliurar un servei de notifikacions perquè l'empresa contractista pugui estar assabentada de:

- Activació de nous serveis

- Modificacions associades a serveis actius o programats.
- Anul·lacions a serveis de forma temporal o permanent.
- Rebuig/acceptació per part de l'Ajuntament de la ruta proposada pel operador.

La comunicació d'aquest missatges es realitzarà via HTTPS (HTTP xifrat). A tall de resum, les comunicacions que s'enviaran des del sistema ATTE cap als sistemes de gestió de l'operadora de flotes seran els següents:

- Comunicar trajecte servei fix: Comunicació que envia un conjunt de serveis que ha de fer un mateix vehicle. El missatge contindrà un llistat de serveis (amb els seus detalls) i una llista endreçada de l'ordre de pick-up i delivery (recollida i descarrega de passatgers). El format de missatge permetrà definir la compartició de serveis en un mateix trajecte, i contindrà la informació mínima i necessària per a la gestió dels serveis en el backend del gestor de l'operadora de transport.
- Comunicar anul·lació temporal d'un servei fix: Comunicació que permet desactivar un servei fix de manera temporal. El missatge contindrà un llistat d'identificadors únics, dins del sistema ATTE, de serveis fixos a desactivar.
- Comunicar activació temporal d'un servei fix: Comunicació que permet activar un servei fix que es trobava en mode d'anul·lació temporal. El missatge contindrà un llistat d'identificadors únics, dins del sistema ATTE, de serveis fixos a desactivar.
- Comunicar serveis esporàdics: Comunicació que permet enviar conjunts de serveis esporàdics. El missatge contindrà un llistat de serveis esporàdics que caldrà realitzar per a un dia i hora determinat.
- Modificar dades d'un servei esporàdic: Comunicació que permet modificar les dades d'un servei esporàdic, els serveis fixos no es poden modificar, qualsevol canvi passaria per una anul·lació del servei actual i la sol·licitud d'un nou servei que es processaria com a nou servei.

- Anul·lar servei: Comunicació que permet anul·lar un servei, si el servei és fixe l'empresa contractista haurà de considerar que aquest servei no es realitzarà més.
- Afegir incidència a servei: Comunicació que permet enviar una incidència sobre un servei determinat. El missatge contindrà els detalls de la incidència.

Les comunicacions que es descriuen a continuació són les que s'enviaran des dels sistemes de gestió de l'operadora de flotes al sistema ATTE:

- Comunicar fi de servei. Comunicació que permet informar sobre la finalització d'un servei o trajecte.
- Afegir incidència a servei: Comunicació que permet enviar una incidència sobre un servei determinat. El missatge contindrà els detalls de la incidència.

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 tal que no es pugui interceptar el contingut de la informació transferida i el format dels missatges serà JSON, protocol que utilitza xifrat basat en SSL per tal de crear un canal xifrat. Les dades transmeses sobre aquest canal seguirien l'estàndard SOAP i



els documents enviats anirien firmats digitalment per tal d'evitar la manipulació de les dades (confidencialitat e integritat de les dades).

ANNEX 4 MESURES INDICADORS DE QUALITAT DEL SERVEI

En aquest annex 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'Ajuntament. 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 l'ATTE 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 transport 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'Ajuntament de Barcelona 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'Ajuntament 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, ATTE, 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:

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

On:

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

ANNEX 5 TAULA CARACTERÍSTIQUES VEHICLE

ANNEX. MATRIU CARACTERÍSTIQUES DELS VEHICLES

	Tipus de vehicle	Adaptat/no adaptat	Llicència	Data matriculació	Matrícula	Antiguitat (a data 1/1/2022)	Places asseguts (exclòs conductor)	Places cadira de rodes	Combustible	Motor	Marc a i model	Equipaments taxi (tipus de taxímetre)	Marc a i model
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

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.