

**PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT “BANC DEL MOVIMENT, XARXA SOLIDÀRIA DE PRODUCTES DE SUPORT” EN MANTENIMENT I TRANSPORT, DEL DE L’INSTITUT MUNICIPAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT DE L’AJUNTAMENT DE BARCELONA MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT.**

CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I ANTECEDENTS.....	3
CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE .....	4
CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ I OBJECTIUS DEL SERVEI .....	5
3.1 Descripció del servei.....	5
3.2 Objectius del servei.....	6
CLÀUSULA 4. TASQUES DE L'ADJUDICATARI.....	8
4.1 Activitat de Manteniment.....	8
4.2 Activitat de Transport .....	12
CLAUSULA 5. PERSONAL I CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI .....	15
5.1. Activitat de manteniment.....	15
5.2. Activitat de Transport dels productes de suport.....	20
CLAUSULA 6. AVALUACIÓ, SEGUIMENT I CONTROL .....	26
CLÀUSULA 7. BENS I ESPAIS .....	28
CLÀUSULA 8. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS. ....	28

## CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I ANTECEDENTS

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (en endavant, IMPD) és un organisme autònom de l'Ajuntament de Barcelona, que té com a objectiu vetllar perquè Barcelona sigui una ciutat plenament accessible i inclusiva on tothom hi pugui viure en igualtat de condicions i de manera autònoma. Les línies de treball de l'IMPD s'orienten, per una banda, cap a la prestació de serveis i, per l'altra, cap a la promoció de projectes i programes que fomenten la vida independent i la inclusió de les persones amb diversitat funcional en qualsevol àmbit de la vida. I això ho fa conjuntament i de forma participativa amb les persones amb discapacitat i les entitats que treballen en l'àmbit de la ciutat i també amb els departaments i districtes de l'Ajuntament i inspirant-se en els valors organitzacionals.

Un dels serveis que promou és el Banc del Moviment, Xarxa Solidària de Productes de Suport de Barcelona (*en endavant, BdM*).

El BdM és un servei solidari de cessions d'ús temporal de productes de suport (*en endavant PS*) amb assessorament professional per als ciutadans de Barcelona que presenten situacions de discapacitat, temporal o permanent, causades per fets sobreenvenuts o per deteriorament de l'autonomia de les persones. L'objectiu principal és la promoció de l'autonomia personal i la vida independent de les persones de totes les edats amb diversitat funcional, la seva inclusió i l'equiparació social, així com facilitar la tasca de la persona cuidadora.

Aquest servei es configura a partir d'una xarxa d'entitats i serveis que treballen de forma coordinada per facilitar l'accés solidari a productes de suport principalment reutilitzats. Funciona gràcies a la solidaritat de veïns, veïnes i entitats de la ciutat que donen productes per a la seva reutilització. Quan hi ha

demanda de productes de suport no disponibles, al Banc del Moviment també se'n compren de nous.

En resum, l'objectiu principal del servei del BdM és la promoció de l'autonomia personal de persones de totes les edats i tipus de discapacitats i/o dependència, la seva inclusió i l'equiparació social, donant resposta a dues necessitats socials:

- a) D'una banda, la recollida de donacions de productes de suport en desús però re-aprofitables d'entitats, institucions, serveis i particulars.
- b) I de l'altre, la cessió d'ús temporal de productes de suport a persones que es troben en alguna d'aquestes situacions: que no poden accedir a la seva compra a preu de mercat, que no estan al catàleg de prestacions ortoprotètiques del Sistema Català de Salut, que no poden accedir al Programa d'Ajudes d'Atenció Socials per a Persones amb Discapacitat, que volen provar el producte durant un temps abans de comprar-lo o que estan a favor d'utilitzar productes reutilitzats. També es realitza la cessió d'ús temporal de productes de suport per a activitats de sensibilització.

En l'annex 1 es descriu el servei del BdM.

## **CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte del contracte consisteix en proveir-se d'un servei de suport al "Banc del Moviment, xarxa solidària de productes de suport" en manteniment i transport. Aquest servei es divideix amb ambdues activitats, sent l'activitat principal la de manteniment; les dues activitats es desenvoluparen segons la metodologia i els valors del BdM.



L'activitat de manteniment es porta a terme en l'únic punt d'atenció i l'únic magatzem i taller que atindrà a partir del 12 de juny de 2023, al punt d'atenció localitzat al Districte de Nou Barris.

### **CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ I OBJECTIUS DEL SERVEI**

#### **3.1 Descripció del servei**

El servei es divideix en les dues activitats que es descriuen a continuació.

##### **1. Activitat de Manteniment:**

- A. Funció de gestió de l'inventari i custòdia dels productes de suport.
- B. Funció de neteja, higienització, revisió i reparació dels productes de suport.
- C. Funció de preparació del material per les entregues a atenció al públic i transport.
- D. Funció de revisió metodològica de l'activitat de manteniment.

##### **2. Activitat de Transport:**

- A. Funció de gestió de les peticions de transport que es reben dels punts d'atenció al públic i l'Equip de Coordinació i Dinamització.
- B. Funció de transport dels productes de suport. Lliurament i recollida amb o sense muntatge dels productes de suport i material de deixalleria del servei.
- C. Funció de revisió metodològica del servei de transport.

Les tasques objecte d'aquest contracte han de seguir els requeriments, principis i valors que s'estableixen en aquest plec i regides pels criteris establerts als objectius i principis del servei municipal del BdM.

Per a garantir una millor comprensió del servei a prestar acompanyem els plecs dels següents annexos:

- Annex 1: Definició del servei municipal Banc del Moviment, Xarxa solidària de productes de suport i de la seva metodologia



- Annex 2: Protocol de treball del Servei de suport al Bdm en Manteniment i Transport
- Annex 3: Inventari de productes de suport del BdM.
- Annex 4: Inventari d'eines del BdM als dos punts d'atenció (a gener 2023)
- Annex 5: Descripció dels punts d'atenció del BdM.
- Annex 6: Model de presentació de l'oferta

### 3.2 Objectius del servei

Els objectius a aconseguir amb el servei es descriuen en el quadre següent:

<b>ACTIVITAT DE MANTENIMENT</b>	
<b>Funcions-Tasques</b>	<b>Objectiu anual</b>
Gestió de l'inventari i custòdia dels productes de suport.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Custòdia de 1.300 productes de suport per la mobilitat.</li><li>• 350 revisions i catalogacions anuals de productes rebuts en donació o de compra nova.</li><li>• 11 coordinacions de trasllats al punt verd de material de deixalleria.</li></ul>
Neteja, higienització, revisió i reparació dels productes de suport.	<ul style="list-style-type: none"><li>• 900 productes de suport netejats, higienitzats, revisats i reparats.</li><li>• 24 reparacions a domicili.</li></ul>



Preparació del material per les entregues a atenció al públic i transport.	<ul style="list-style-type: none"><li>• 249 serveis de transport amb productes de suport a lliurar o recollir als domicilis.</li></ul>
Revisió metodològica del servei.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actualització de les fitxes de manteniment per cada producte del catàleg de productes de suport per la mobilitat.</li><li>• Proposta de millores metodològiques per la gestió del magatzem.</li></ul>
<b>ACTIVITAT DE TRANSPORT</b>	
<b>Funcions-Tasques</b>	<b>Objectiu anual</b>
Gestió de les peticions de transport que es reben dels punts d'atenció al públic i l'Equip de Coordinació i Dinamització.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recepció de 22 peticions de servei de transport per mes, aproximadament.</li><li>• Gestió de 249 serveis de transport, aproximadament.</li></ul>
Transport dels productes de suport. Lliurament i recollida amb o sense muntatge dels productes de suport i material de deixalleria del servei.	<ul style="list-style-type: none"><li>• 76 recollides de donacions de productes de suport.</li><li>• 150 lliuraments i/o recollides de productes cedits en ús a domicili.</li><li>• 12 lliuraments i/o recollides de material per activitats de</li></ul>

	<p>sensibilització.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 11 trasllats als punt de deixalleria del material sobrant.</li> </ul>
Revisió metodològica de l'activitat de transport.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposta de millores en la gestió de les peticions de transport rebudes.</li> <li>• Proposta de millores en la reducció d'incidències en els trasllats de productes amb els vehicles i el muntatge/desmuntatge dels productes.</li> </ul>

#### **CLÀUSULA 4. TASQUES DE L'ADJUDICATARI**

Descrivim a continuació les activitats i tasques per a cadascuna de les activitats.

##### **4.1 Activitat de Manteniment**

Inclou els següents funcions i tasques:

###### **A. Gestió de gestió de l'inventari i custòdia dels productes.**

- Revisió i catalogació dels productes de suport, actualització de la informació del producte al Sistema Informàtic del BdM (en endavant, SIBDM), etiquetatge i emmagatzematge dels productes de suport dins del magatzem.



- Organització de l'espai de magatzem per àrees de productes segons l'estat del producte: pendent de lliurar/rebre amb transport, productes pendents de revisió, productes revisats, productes en estat de manteniment, i productes pendents de neteja.
- Organització de la zona de treball, eines i peces de substitució dels productes, i deixalleria.
- Realització d'inventaris anuals per alinear els productes reals físics amb la informació existent sobre els productes al SIBDM.

#### **B. Neteja, higiene, manteniment i reparació dels productes.**

- Cribratge de les donacions en bon estat o reciclables que poden ser absorbides pel servei del BdM. Per evitar la recollida de donacions que no son necessàries o reciclables, fer propostes a l'Equip de Coordinació i Dinamització per reduir el volum de productes de suport rebuts en donació que no es poden incorporar al servei.
- Funció de neteja i higienització dels productes rebuts en donació o per finalitzacions de contractes de cessió.
- Identificació dels productes a donar de baixa del servei.
- Detecció de les necessitats de compra de material per fer la neteja i la higiene dels productes de suport. Gestió de la compra, en coordinació amb l'Equip Coordinador i Dinamitzador del BdM, seguint el protocol indicat en la pàgina 11 de l'informe de necessitat de l'actual licitació.
- Revisió, reparació i manteniment dels productes de suport seguint el protocol acordat per cada tipus de producte.
- Reciclatge de les peses i productes que no poden ser reparades.



- Certificació de la qualitat dels productes de suport reparats per posar-los a disposició de l'atenció directa.
- Atenció a les peticions de suport i manteniment de l'equip d'atenció al públic.
- Gestió d'incidències en els productes de suport: per telèfon i/o videotrucada, en un màxim de 4 dies hàbils de treball (de dilluns a dijous). Durant el període del mes d'agost, gestionar les incidències de llits articulats.
- Reparació en els domicilis en el cas de determinats productes i tipus d'incidències, en un màxim de 4 dies hàbils de treball (de dilluns a dijous).
- Detecció de les necessitats de compra de peces de substitució i recomanació dels proveïdors on adquirir aquestes peces. Gestió de la compra, en coordinació amb l'Equip Coordinador i Dinamitzador del BdM, seguint el protocol indicat en la pàgina 11 de l'informe de necessitat de l'actual licitació.
- Seguiment de la recepció de les compres de productes nous i coordinació amb els proveïdors.
- Coordinació i gestió de serveis de transport per portar material als Punts Verds i Ecotic previ acord amb l'Equip de Coordinació i Dinamització del BdM.
- Gestió i control del pressupost de manteniment en coordinació amb l'Equip de Coordinació i Dinamització del BdM.



### **C. Preparació del material per les entregues a atenció al públic i transport.**

- Coordinació amb Atenció al Públic del punt d'atenció per preparar els productes de suport requerits.
- Coordinació amb l'activitat de transport.
- Preparació, amb les indicacions pertinents, dels productes de suport pels servei de transport per garantir un lliurament i un muntatge correcte dels productes de suport en els domicilis. Lliurament dels productes de suport certificats, amb la llista de productes i accessoris i amb instruccions per fer el muntatge. Lliurament de les instruccions per validar en el domicili el correcte funcionament del producte muntat.

### **D. Revisió metodològica del servei.**

- Identificació de millores en la metodologia de l'activitat de manteniment i aplicació de la mateixa en el magatzem del BdM.
- Presentació de propostes per evitar incidències en els serveis de lliurament i recollida de productes en els domicilis.
- Elaboració i actualització de les fitxes de manteniment dels productes de suport, especificant les accions de reparació i verificació del correcte manteniment dels productes de suport.
- Identificació de les necessitats de formació del personal assignat a aquesta activitat.
- Formació a nou personal per tal de garantir la formació en cas de rotació del personal de manteniment.

- Coordinació amb l'Equip de Coordinació i Dinamització del BdM de forma mensual, i de forma trimestral amb l'IPMD.

## 4.2 Activitat de Transport

### A. Gestió de les peticions de transport realitzades pels punts d'atenció i l'Equip de Coordinació i Dinamització.

- Derivació de les peticions de transport a l'equip de transport, i especialment a l'administrativa del servei.
- Contacte, en un màxim de 24h o 48 hores, de l'administrativa del servei amb la persona usuària per confirmar el servei a realitzar comprovant els productes a traslladar, l'adreça de la persona usuària i les condicions d'accessibilitat de l'edifici (existència o no d'ascensor, i dimensions de l'ascensor o de l'escala) i opcions de carrega i descarrega en la zona.
- Un cop validada la petició, creació d'una ruta de transport incloent diferents serveis i tenint en compte els criteris d'optimització del servei.

### B. Funció de transport dels productes de suport.

Lliurament i recollida amb o sense muntatge dels productes de suport i material de deixalleria del servei.

- Recollida de donacions de productes de suport.
- Coordinació i optimització de les rutes de transport.
- Recollida de donacions de productes de suport, seguint el protocol de selecció de recollida de donacions, als domicilis de persones



particulars i de serveis hospitalaris o residencials quan els donants no ho traslladin al punt d'atenció del servei.

- Disposició d'un magatzem per poder emmagatzemar de forma temporal productes de suport que de forma excepcional no s'han pogut portar dintre del horari habitual al magatzem del BdM.
- Transport de productes de suport cedits als domicilis amb o sense muntatge.
- Seguiment del protocol de muntatge i d'explicació a la persona usuària i/o a la persona cuidadora del correcte ús del producte de suport, en el domicili on es fa entrega del producte de suport (exemple, en el cas del llit articulats explicar el funcionament del comandament i de les baranes o trapezi). Deixar constància del correcte muntatge.
- Transport de recollides, amb desmuntatge i recollida dels productes de suport cedits pel servei del BdM.
- Reducció de les incidències en el transport revisant que tots els accessoris dels productes de suport s'entreguen o es recullen juntament amb el producte de suport.
- Coordinació amb manteniment en el cas de dubtes en el muntatge o incidències.
- Transport i recollida de materials per a la realització d'activitats de sensibilització.
- Trasllats als Punts Verds dels productes sobrants classificant-los per optimitzar el temps d'entrega en els diferents contenidors del Punt Verd.

### **C. Revisió metodològica del servei de transport.**

- Actualització de la documentació amb la metodologia de recollida de les peticions de transport: recollida de les peticions de transport per part dels punts d'atenció del servei, acord amb les persones usuàries per la recollida o entrega dels productes, seguiment d'incidències i estat de les peticions.
- Actualització de la documentació amb la metodologia d'entrega i recollida de productes de suport.
- Formació a nou personal per tal de garantir la formació en cas de rotació del personal de transport.
- Optimització de les rutes de transport, intentant fer en una ruta el màxim nombre de serveis en el mínim de temps agrupant els serveis que estan pròxims geogràficament.
- Maximitzar la recollida/entrega de productes de suport que càpiguen en el vehicle per no desaprofitar la capacitat del vehicle.
- Dimensionar la capacitat del vehicle a la quantitat, i volums dels productes de suport que es transporten.
- Identificació de millores en el servei.
- Coordinació amb l'Equip de Manteniment i amb l'Equip de Coordinació i Dinamització pel seguiment de l'activitat i la seva millora continua.

La prestació inclou qualsevol altre tasca que es derivi de l'objecte del contracte.



## **CLAUSULA 5. PERSONAL I CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir, en tot moment, l'equip humà necessari per a la realització dels serveis descrits a les clàusules 2, 3 i 4.

Un cop adjudicat el contracte, si les persones assignades a l'execució del servei no compleixen el perfil requerit i/o no disposen de les competències descrites o bé no exerceixen correctament les tasques assignades, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar la opció de substituir-la o substituir-les per unes altres, amb la màxima rapidesa i sense cost addicional.

Estaran inclosos els mitjans de seguretat i salut laboral.

Per tal de garantir el desenvolupament correcte i amb qualitat dels serveis es detallen els perfils, les competències i el volum d'hores de servei en cada cas.

### **5.1. Activitat de manteniment**

Per dur a terme les activitats/tasques de manteniment descrites en l'apartat anterior els perfils professionals requerits es descriuen a continuació.

#### **5.1.1 Perfils requerits**

Es requereixen 2 tipus de perfils professionals per portar a terme el manteniment dels productes de suport:

- **Rol Tècnic/a de Manteniment:** Coneixements de reparació de productes de suport manuals i electrònics de segona mà. Capacitat física per poder manipular els productes de suport. Coneixements bàsics d'ofimàtica (excel, word) i informàtica bàsica. Capacitat organitzativa per portar els magatzems amb les diferents àrees de treball. Capacitat de treball en equip amb l'ajudant de manteniment. Capacitat per identificar les necessitats del servei i de tractar amb proveïdors. Iniciativa per

identificar millores en el servei. Portar la supervisió de la figura d'Ajudant de Manteniment. Puntualitat en el servei.

- **Rol Ajudant de Manteniment:** Coneixements de reparació de productes de suport de segona mà, o de bicicletes, productes de suport electrònics. Capacitat física per poder manipular els productes de suport. Coneixements bàsics ofimàtica (excel, word) i informàtica bàsica, i capacitat de treballar en equip sota les indicacions del/a Tècnic/a de Manteniment. Puntualitat en el servei.

### 5.1.2 Dedicació i lloc de realització del servei

Els horaris depenen dels dies d'atenció al públic del servei BdM al punt d'atenció.

- **Tècnic/a de Manteniment:** es requereixen 32 hores a la setmana, de dilluns a dijous, treballant en el local del Punts d'atenció del servei, situat al Districte de Nou Barris, i poden desplaçar-se als domicilis quan un producte cedit s'espatlla.
- **Ajudant de manteniment** es requereixen 20 hores a la setmana de dilluns a dijous, treballant en el local esmentat, i pot desplaçar-se als domicilis quan un producte cedit s'espatlla.

Horari proposat amb la distribució actual del servei:

Punt d'atenció	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous
<b>Tècnic/a de Manteniment</b>	De 8:00h a 16:00h	De 8:00h a 16:00h	De 12:00h a 20:00h	De 12:00h a 20:00h
<b>Ajudant de Manteniment</b>	De 8:00h a 13:00h	De 8:00h a 13:00h	De 15:00h a 20:00h	De 15:00h a 20:00h



### **5.1.3 Recursos requerits pel personal de magatzem**

- El/la tècnic/a i l'ajudant de manteniment hauran de disposar del material necessari per garantir la seguretat en totes les fases de l'activitat de manteniment: roba, calçat i guants, i altres recursos de prevenció de riscos laborals.
- El/la tècnica de manteniment disposarà d'un número de telèfon mòbil que estarà disponible per fer o rebre trucades durant les hores de la prestació del servei de Magatzem. Aquesta via de comunicació està només destinada a facilitar la comunicació de l'equip del BdM: personal d'atenció al públic, terapeutes ocupacionals i tècnic/a ortopedista, Equip de Coordinació i Dinamització del projecte i IMPD, personal de transport, i proveïdors de magatzem.
- De preferència aquest número de telèfon serà el número per les incidències que puguin succeir durant el mes d'agost i per tant es comunicarà a totes les persones usuàries de llits articulats (amb i sense carro elevador) i grues.

### **5.1.4 Període de tancament del BdM a l'agost.**

El BdM tanca el servei durant el mes d'agost, no obstant, disposa d'un servei mínim d'urgències per resoldre incidències en els llits articulats (amb i sense carro elevador), o algun dubte sobre funcionalment de grues que es pugui solucionar amb una vídeo trucada, o algun altre producte específic que s'hagi de lliurar en coordinació amb el vist i plau de la Terapeuta Ocupacional.

Per dur a terme aquest servei mínim en cas d'urgències, la empresa adjudicatària posarà a disposició del servei:



- 2 hores de tècnic/a o ajudant de manteniment a la setmana, en total 8 hores al mes.
- 1 número de telèfon de contacte per incidències, de preferència el mateix numero de telèfon que del/la tècnic/a de manteniment, en total 5 hores a la setmana, és a dir, 20 hores al mes.

En resum, durant el mes d'agost, es requereix 4 serveis de transport, i 28 hores al mes de tècnic/a o ajudant de manteniment (8 hores de manteniment del/la tècnic/a o ajudant de manteniment i 20 hores d'atenció telefònica).

Aquests recursos, en cas de no utilitzar-se durant el mes d'agost, es podran utilitzar en l'últim quadrimestre de l'any.

#### **5.1.5 Cobertura de personal per baixa permanent o temporal.**

En el cas de que el/la tècnic/a de manteniment o l'ajudant de manteniment deixin de realitzar la prestació del servei de forma permanent, l'empresa adjudicatària garantirà la continuïtat del servei amb un protocol de traspàs que garanteixi la transmissió del coneixement tècnic i funcional del servei. La transmissió de coneixement ha de garantir el traspàs de coneixement tècnic, però també de la metodologia i valors del servei del BdM. La totalitat de la formació requerida pel desenvolupament del servei, ha de garantir-se per part de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària garantirà el traspàs del coneixement a la nova persona tècnica o ajudant realitzant una formació de mínim 15 dies, en els quals, el/la tècnic/a o ajudant i la persona que la substitueix treballaran juntes, o una altra persona de l'empresa que hagi estat formada prèviament en dites funcions.

### 5.1.6 Número d'hores de servei a càrrec del contracte

El servei del BdM està obert de gener a desembre, en dies laborables, excepte el mes d'agost. Durant el mes d'agost el servei està tancat, però disposa d'un servei mínim per urgències derivades per una incidència en la cessió de llits o de grues.

El servei del BdM funciona durant 45 setmanes per any, amb un servei mínim durant l'agost que comptarà amb 28 hores de servei, que es poden repartir entre el/la tècnic/a de manteniment (14 hores) i l'ajudant de manteniment (14 hores).

Durant el període de setmana santa o nadal, el servei sempre comptarà amb la presència del/a tècnic/a de manteniment o de l'ajudant, com a mínim; Per Nadal treballarà una setmana cada perfil, i per Setmana santa 2 dies cada un.

Perfil professional	Hores setmana	Hores Nadal	Hores Setmana Santa	Hores període Agost	Hores anuals
<b>Tècnic/a de manteniment</b>	32 h	8 h	16 h	14 h	$32 \cdot 45 + 8 + 16 + 14 = 1.478$ hores
<b>Ajudant de manteniment</b>	20 h	5 h	10 h	14 h	$20 \cdot 45 + 5 + 10 + 14 = 929$ hores
<b>Hores totals</b>	52 h	13 h	26 h	28 h	2.407 hores

En total les hores de servei de suport al Banc del Moviment en manteniment són de 2.407 hores a l'any.

## 5.2. Activitat de Transport dels productes de suport

### 5.2.1 Perfils requerits

Es requereixen 3 tipus de perfils professionals per realitzar l'activitat de transport:

- **Rol de Transportista:** Persona responsable del servei d'entrega i recollida de productes. Condueix el vehicle, carrega i descarrega el vehicle, recull o porta al domicili i/o al punt d'atenció el producte a transportar, muntatge i desmuntatge dels productes complexos de segona mà (grues, llits amb carro elevador,...). Garanteix la correcta entrega/recollida de productes i el seu bon funcionament. Fa la formació a la persona usuària en el domicili del producte muntat i recull la conformitat de la persona usuària. Coneixement muntatge i desmuntatge dels materials de segona mà. Es requereix puntualitat en el servei, qualitat i seguretat en el servei (correcte muntatge i desmuntatge). Capacitat física per poder manipular els productes de suport.
- **Rol d'Ajudant de transportista:** En coordinació amb el Transportista, ajuda a manipular, muntar, desmuntar els productes, garantint la qualitat i la seguretat del servei. Capacitat física per poder manipular els productes de suport.
- **Rol d'Administrativa de transport:** Persona responsable de la gestió les peticions de transport, es coordina amb les persones usuàries i amb el transportista. Elabora rutes de lliurament i recollides optimitzant els recursos segons la ubicació geogràfica i segons el punt d'atenció origen o destí. Segueix el protocol de gestió i coordinació actualitzant la informació de forma diària per facilitar el seguiment dels serveis de transport per part dels punts d'atenció. Persona organitzada, amb



coneixements bàsics ofimàtica (excel, word) i informàtica bàsica. Habilitats comunicatives per fer atenció al públic, i capacitat de treball en equip.

### **5.2.2 Dedicació i lloc de realització del servei**

L'activitat de transport es realitzarà a i des de les instal·lacions de l'empresa adjudicatària del servei.

Amb l'objectiu d'optimitzar les rutes de transport es pot fer la proposta d'agrupar els serveis de transport per punt d'atenció origen o destí dels productes.

### **5.2.3 Recursos requerits pel personal de l'activitat de transport**

- La persona Administrativa de l'activitat de transport haurà de disposar d'un telèfon de contacte per poder fer les coordinacions de transport amb les persones usuàries. Aquest telèfon serveix perquè la persona tècnica administrativa de transport pugui posar-se en contacte amb les persones usuàries i acordar un dia i hora de recollida. En acordar el dia i hora del servei, es comunicarà aquest número de telèfon a la persona usuària perquè aquesta pugui avisar en cas de que requereixi canviar de dia i hora, o bé, requereixi fer una consultat sobre el servei de transport.
- Per realitzar l'activitat disposarà de vehicles per realitzar el servei, així com eines i el material necessari per garantir la qualitat i la seguretat del servei de transport: roba, calçat i guants.
- Els vehicles utilitzats en el servei hauran de garantir el respecte ambiental en 2 aspectes. En primer lloc, amb una flota de vehicles de



baix impacte ambiental, orientat a un model de transport més sostenible, on els vehicles elèctrics i híbrids assumeixin un rol important. I en segon lloc, amb un disseny de rutes de transport que redueixi les distàncies de desplaçament i adequi el volum de productes a transportar amb la capacitat volumètrica del vehicle. Tots els vehicles han de disposar del distintiu de qualitat ambiental de la DGT.

- Han de disposar dels recursos de prevenció de riscos laborals i de responsabilitat civil.

#### **5.2.4 Període de tancament del BdM a l'agost.**

El BdM tanca el servei durant el mes d'agost, no obstant, disposa d'un servei mínim d'urgències per resoldre incidències en els llits articulats (amb i sense carro elevador), algun dubte sobre funcionalment de grues que es pugui solucionar amb una vídeo trucada, o algun altre producte específic que s'hagi de lliurar en coordinació amb el vist i plau de la Terapeuta Ocupacional.

Per dur a terme aquest servei mínim en cas d'urgències, la empresa adjudicatària posarà a disposició del servei el còmput d'hores de professionals d'una setmana de treball, repartides entre les 4 setmanes (8,5 hores de transportista, 8,5 hores d'ajudant de transportista i 2,5 hores d'administratiu).

Aquests recursos, en cas de no utilitzar-se durant el mes d'agost, es podran utilitzar en l'últim quadrimestre de l'any.

#### **5.2.5 Cobertura de personal per baixa permanent o temporal**

En el cas de que el/la l'administratiu/va de transport, el tècnic de transport o l'ajudant de transport, deixin de realitzar la prestació del servei de forma permanent, temporal, o simplement hi hagi rotació de personal, l'empresa adjudicatària garantirà la continuïtat del servei de transport amb un protocol de traspass que garanteixi la transmissió del coneixement tècnic i funcional del

servei. La transmissió de coneixement ha de garantir el traspàs de coneixement tècnic, però també de la metodologia i valors del servei del BdM. La totalitat de la formació requerida pel desenvolupament del servei, ha de garantir-se per part de l'empresa adjudicatària.

La empresa adjudicatària garantirà el traspàs del coneixement del/a administratiu/va a la nova persona realitzant una formació de mínim 15 dies, en els quals, les 2 persones treballaran juntes.

La empresa adjudicatària garantirà el traspàs del coneixement del transportista o de l'ajudant a les noves persones, realitzant una formació de mínim 3 hores, per explicar els productes de suport i el seu muntatge/desmuntatge, el protocol d'atenció al públic en els domicilis, la formació que s'ha de donar a les persones usuàries sobre l'ús del producte muntat, i el protocol per certificar la conformitat de la persona usuària amb la correcta instal·lació del producte sol·licitat.

### **5.2.6 Número d'hores de servei a càrrec del contracte**

El servei del BdM està obert de gener a desembre, en dies laborables, excepte el mes d'agost. Durant el mes d'agost el servei està tancat, però disposa d'un servei mínim per urgències derivades per una incidència en la cessió de llits o de grues.

El servei del BdM funciona durant 45 setmanes per any, amb un servei mínim durant l'agost que comptarà amb un total de 4 o 5 serveis durant el mes. Aquests nombre de serveis durant l'agost equival a 1 setmana de servei durant el període d'obertura del servei, per tant, a efectes de càlcul, considerem que el servei de transport es realitza durant 45 setmanes + 1 setmana durant l'agost.

Les hores de servei inclouen un/a transportista, un/a ajudant de transport, i un/a administratiu/va. La distribució setmanal de dedicació és la següent:

- **Transportista:** 8,5 hores a la setmana, distribuïdes en la setmana segons les necessitats del servei.
- **Ajudant de transportista:** 8,5 hores a la setmana, distribuïdes en la setmana segons les necessitats del servei.
- **Administratiu/va de transport:** 2,5 hores a la setmana.

En el quadre següent es resumeix la dedicació i cost del personal per setmana:

Total	Hores Administratiu/va	Hores Transportista	Hores Ajudant	Total hores
Setmana	2,5	8,5	8,5	11,5
Any	115	391	391	<b>897</b>

En còmput global el número d'hores anuals de serve de suport al Banc del Moviment en transport és de 897 hores.

### 5.2.7 Traducció de les hores de dedicació en número de serveis de transport

La dedicació en hores descrites en el punt anterior comporta anualment una projecció de e 260 servei del tipus A, sense ascensor, descrits a la pàgina 25.

Per fer-ho definirem en primer lloc el que és un servei de transport.

#### Definició d'un servei de transport

Es considera com un servei de transport, els següents tipus de servei.



- Recollida en un dels punts d'atenció d'un o varis productes de suport, i entrega en un domicili amb o sense muntatge.
- Recollida en un domicili d'un o varis productes de suport amb o sense desmuntatge i entrega en un dels punts d'atenció.
- Recollida d'un o varis productes de suport en un punt d'atenció i entrega en un altre punt d'atenció.
- En cas d'una incidència, recollida del producte a substituir en un punt d'atenció i entrega del producte al domicili amb o sense muntatge amb recollida del producte espatllat amb o sense muntatge i entrega al punt d'atenció.
- Recollida de productes de suport en un punt d'atenció i entrega al punt verd.
- Recollida en un dels punts d'atenció d'un o varis productes de suport destinats a la realització d'activitats de sensibilització, i entrega a un equipament / entitat on es realitzarà l'activitat.

### **Definició del tipus de servei**

En funció de si el servei de transport inclou un domicili on no hi ha ascensor, o bé aquest no es pot fer servir per pujar el/s productes, a partir d'un 3er real, el cost del servei s'incrementa perquè el servei requereix més temps i esforç per pujar o baixar per les escales.

- Anomenarem servei de tipus A, el servei de transport amb o sense ascensor a pisos inferiors o iguals a un 3er real.
- Anomenarem servei de tipus B, el servei de transport que requereix pujar o baixar material a pisos que estan per sobre d'un 3er pis real.

Aquest cas aplica a finques que no tenen ascensor o bé que per les mides de la cabina l'ascensor, no es pot fer servir.

### **Traducció a nombre de serveis**

Es considera que amb els recursos de personal i el cost que comporta realitzar un servei de transport es realitzar **5,6 serveis** amb ascensor a la setmana.

Realitzar un servei en un domicili sense ascensor encareix el servei en un 33% del seu cost, ja que requereix més temps.

Per determinar l'impacte en el nombre de serveis disponibles dels serveis sense ascensor, si s'estima que hi pot haver 1 servei sense ascensor per mes (en total 11 l'any, o 0,2 per setmana).

El nombre de serveis la setmana en que es realitzi un d'aquest serveis serà de **5,2 serveis**, donat que el seu cost és un 33% més elevat.

### **CLAUSULA 6. AVALUACIÓ, SEGUIMENT I CONTROL**

Les tasques de coordinació executiva i tècnica, descrites a la clàusula 5.1. i 5.2. precisen un volum estimat de 2 hores en total al mes, 1 per l'activitat de manteniment i 1 per l'activitat de transport: total anual de 22 hores (11 mesos).

A més caldrà 1 hora trimestral per fer la coordinació amb l'IMPD i la dedicació de 4 hores per participar a la Jornada Anual del BdM on es reuneix tot l'equip del servei i es fan propostes de millora: total anual de 8 hores.



### **Dedicació del referent a l'empresa adjudicatària del servei:**

Per fer la coordinació executiva i tècnica del contracte de suport al BdM en manteniment i transport, la referent del contracte a l'empresa adjudicatària requerirà de 2 hores mensuals per fer seguiment del servei, 1 hores trimestrals per fer seguiment amb l'IMPD, i 4 hores anuals per assistir a la jornada anual del BdM on assisteix tot l'equip que participa en el servei.

Aquestes hores estaran executades amb una distribució coherent amb els cicles de planificació i avaluació del servei principal objecte del contracte. També s'executaran a petició de la persona responsable del seguiment del contracte, del Departament de Promoció i Suport de l'IMPD. Les hores no esgotades del servei de coordinació executiva i tècnica passaran a formar part de les bossa d'hores del servei principal objecte del contracte.

Dites tasques de coordinació de les activitats descrites a la clàusula 5.1. i 5.2. seran desenvolupades pel personal de l'empresa assignat a l'execució del servei principal del contracte, que haurà de tenir el següent perfil competencial: capacitats d'organització, visió estratègica, comunicació, empatia i treball en equip, orientat al client i enfocat en l'assoliment d'objectius, capacitat resolutiva i amb coneixements sobre sistemes de gestió de la informació, així com capacitat d'anàlisi i d'avaluació i coneixements en redacció de textos i elaboració d'informes i memòries.

L'empresa adjudicatària s'obliga a aportar tota la informació i documentació que es requereixi per tal de garantir el seguiment i l'avaluació del contracte quan l'IMPD ho determini.

Les persones que es designin per a executar la prestació objecte del contracte hauran de ser estables i no es podran fer canvis a no ser que hi hagi una causa de força major o un incompliment de l'objecte a prestar. En el cas que canviïn



les figures de l'acció de manteniment, caldrà formar a les noves persones tècniques i ajudants d'acord al que s'indica en el punt 5.2.) altres requeriments.

## **CLÀUSULA 7. BENS I ESPAIS**

L'equip de manteniment treballa en els locals dels Punts d'atenció del servei i poden desplaçar-se als domicilis quan un producte cedit s'espatlla.

L'equip de transport treballa en el local de l'empresa adjudicatària, i es desplaça als punts d'atenció, als domicilis, als punts de deixalleria i a d'altres serveis/equipaments a on se li programi el servei.

El detall sobre els punts d'atenció està en l'annex 5.

En aquest contracte no es preveu la cessió de bens i espais.

## **CLÀUSULA 8. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.**

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat és el propietari de l'inventari de productes de suport, del material informàtic, de les eines i que s'utilitza per la reparació i manteniment dels productes, i els que es vagin adquirint en el desenvolupament del present contracte.

L'IMPD podrà exigir la finalització del contracte d'acord amb les clàusules de resolució de contracte que s'estableixin al Plec de Condicions Administratives Particulars.

Si es torna a convocar un nou procediment obert per a la gestió d'aquest servei un cop finalitzat el present contracte i, si és el cas, la corresponent pròrroga, i en el cas que es doni la circumstància que l'adjudicació del nou contracte s'efectua a una altra empresa diferent de la que havia estat adjudicatària fins aquell moment, o el propi IMPD n'assumeix la gestió de forma directa, el contractista que finalitzi el contracte i la nova empresa

adjudicatària o el propi IMPD realitzaran un traspàs de tota la informació que s'hagi generat en el temps de desenvolupament del contracte, del funcionament i organització dels serveis, així com de l'inventari de PS i d'eines i els catàlegs pertinents en el termini de quinze dies previs a l'inici de la nova prestació.

El Departament de Promoció i Suport de L'IMPD supervisarà i ordenarà aquest traspàs per tal que s'efectuï correctament.

Barcelona, 15 de juny de 2023

Clara Santamaria Jordana

Tècnica del Departament de Promoció i Suport

Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

Ajuntament de Barcelona