



**Ajuntament
de Barcelona**

Àrea de Drets socials, salut, cooperació i comunitat
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat
Exp. P2024085

SERVEI PÚBLIC DE TRANSPORT ESPECIAL EN AUTOBÚS ADAPTAT PER A PERSONES AMB MOBILITAT REDUÏDA DEL MUNICIPI DE BARCELONA

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES I ECONÒMIQUES

SETEMBRE 2024



INDEX

1	SERVEI OBJECTE DE LICITACIÓ	7
2	DURADA DEL CONTRACTE	8
2.1.	Durada del Contracte	8
2.2.	Pròrroga	8
2.3.	Prolongació del servei	9
3	INICI DEL SERVEI	9
4	ASSEGURANCES	9
5	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	10
5.1.	Objecte del servei.....	10
5.2.	Persones usuàries	10
5.2.1.	Persones usuàries amb dret al servei	10
5.2.2.	Acompanyants	11
5.3.	Àmbit territorial	11
5.4.	Calendari, horari del servei i atenció a l'usuari.....	12
5.4.1.	Centre d'atenció telefònica del servei (Call Center)	12
5.4.2.	Atenció telefònica i suport del contractista	12
5.5.	Prestació del servei.....	13
5.5.1.	Sol·licitud dels viatges per part de les persones usuàries amb dret al servei.....	13
5.5.2.	Programació i optimització dels viatges.....	13
5.5.3.	Possibles incidències i comunicació de les incidències	14
5.5.4.	Obligacions del contractista per la realització del viatge	15
5.5.5.	Incorporació d'informació del viatge a l'aplicació de gestió	16
5.5.6.	Requeriments informàtics	16
5.6.	Magnitud del servei	17



6	MATERIAL MÒBIL.....	17
6.1.	Flota necessària de vehicles nous a disposició del servei	17
6.2.	Flota necessària de menys de 16 anys a disposició del servei en règim de lloguer 18	
6.3.	Gestió de la flota d'autobusos (renovació, substitució, baixa, ..).....	19
6.4.	Manteniment i neteja dels vehicles	20
7	EQUIPS I SISTEMES EMBARCATS	20
7.1.	Sistema d'ajuda a l'explotació i informació.....	20
7.2.	Sistema de validació i venda.....	20
7.3.	Rètols indicadors de línia.....	21
7.4.	Renovació i manteniment d'equips i sistemes embarcats	21
8	INSTAL·LACIONS I MITJANS AUXILIARS	21
8.1.	Cotxeres	21
8.2.	Vehicles d'assistència i de taller i altres elements auxiliars	22
9	PERSONAL	23
9.1.	Consideracions generals.....	23
9.2.	Subrogació.....	23
10	PUBLICITAT	24
11	RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES.....	25
11.1.	Tarifes.....	25
12	SUPERVISIÓ, CONTROL DEL SERVEI I PROTOCOLS D'ALERTA	25
12.1.	Plans de seguiment del servei.....	26
12.1.1.	Pla de Manteniment, Neteja i Seguretat dels Vehicles.....	26
12.1.2.	Pla de Manteniment dels Equips i Sistemes Embarcats	27
12.1.3.	Pla de Manteniment d'Instal·lacions i Mitjans Auxiliars	27



12.1.4. 12.1.4 Atenció a les persones Usuàries amb dret al servei (gestió de queixes/reclamacions del servei).....	27
12.1.5. Pla de Seguretat en la Conducció i en les Instal·lacions.....	28
12.1.5 Pla de Formació.....	28
12.1.6. Pla de Sostenibilitat Ambiental	28
12.1.7. Pla de Qualitat del Servei	29
12.1.8. Pla d'Informació i Atenció al Client	29
13 INDICADORS DE QUALITAT DEL SERVEI	29
13.1. Consideracions generals.....	29
13.2. Indicadors de qualitat	29
13.3. Seguiment dels indicadors de qualitat del servei.....	31
13.4. Certificacions de qualitat.....	31
14 INFORMACIÓ DE SEGUIMENT DEL SERVEI.....	31
14.1. Informació general	31
14.2. Trameses d'informació i periodicitat	32
15 FINANÇAMENT DEL SERVEI	33
15.1. Cost d'inversió: equips i altres inversions.....	38
15.1.1. Actius considerats	38
15.1.2. Procediment d'adquisició dels béns objecte de compensació.....	38
15.2. Criteris d'actualització de costos	39
16 INGRESSOS DEL SERVEI	39
17 PENALITZACIONS DE GESTIÓ	39
17.1. Factor de penalitzacions	39
17.2. Factor de penalització per incompliment del nivell de puntualitat (G_p)	39
17.3. Factor de penalització per incompliment del servei contractat (G_c)	40



17.4.	Factor de penalització per incompliment del nivell de qualitat dels autobusos (G _{IQA})	40
17.5.	Factor de penalització per incompliment dels informes de gestió (G _{INF})	42
17.6.	Factor de penalització per la regularitat de les rutes d'autobus (G _{IRR})	42
17.7.	Factor de penalització per incompliment del nivell de qualitat en el tractament de les reclamacions (G _{IQR})	43
17.8.	Factor de penalització per la no obtenció i manteniment de certificacions de qualitat (GCER)	43
17.9.	Factor de penalització per la no disposició dels vehicles autobusos en règim de lloguer (G _{ARLL})	44
18.10	Factor de penalització per l'efectivitat de la integració amb ATTE (GSIS)	44
18	PENALITZACIONS EXTRAORDINÀRIES	44
19	FACTURACIÓ	45
19.1.	Pagaments mensuals	45
19.2.	Comprovació de la facturació	45
20	PREU DEL CONTRACTE I CONSIGNACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	45
21	CONTINGUT DE L'OFERTA	46
21.1.	Contingut del sobre núm. B (judici de valor)	46
21.2.	Contingut del sobre núm. C	46
21.2.1.	Magnituds dels criteris quantificables de forma automàtica	46
22	OFERTES AMB VALORS ANORMALS O DESPROPORCIONATS	49
23	VALORACIÓ DE LES PROPOSICIONS	49
23.1.	Criteris dependents d'un judici de valor	51
23.1.1.	Proposta de servei (fins a 34 punts)	51
23.1.2.	Organigrama funcional i equip tècnic (fins a 3 punts)	53
23.1.3.	Variables de millora sobre els plans de seguiment (fins a 3 punts)	54



23.2. Criteris quantificables de forma automàtica	54
23.2.1. Preu unitari d'operació per km útil de servei (PKu) (fins a 40 punts)	54
23.2.2. Flota d'autobusos complementària i vehicles auxiliars (fins a 18,5 punts)	55
23.2.3. Millores sobre assegurances de caràcter obligatori (fins a 0,5 punt)	57
23.2.4. Certificacions de qualitat (fins a 1 punt)	57

DISPOSICIONS GENERALS

1 SERVEI OBJECTE DE LICITACIÓ

Al municipi de Barcelona existeix un servei públic de transport especial per a persones amb mobilitat reduïda que es presta des de 1992 i que és finançat conjuntament per l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), l'Ajuntament de Barcelona i l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.

Les principals magnituds del servei, quant a l'oferta i a la demanda els darrers dos anys es resumeixen en els quadres següent:

Xifres totals de viatgers/es i Km en bus STE 2022 i 2023:

Any	Viatgers	No presentat	Km
2022	75.976	201	226.519
2023	81.072	183	224.958

El servei es pot prestar en la modalitat fix i esporàdic:

- Fix: repetició de trajecte, amb punts de parada, horari de recollida i de desencotxament i punt de destí recurrents entre setembre d'un any i juliol de l'any següent.
- Esporàdic: no repetició de trajecte, trajecte eventual.

	FIXOS		ESPORADICS
	viatgers/es	No presentats	bus
Gener	6.520	22	62
Febrer	7.442	15	88
Març	8.841	14	101
Abril	5.576	6	280
Maig	8.618	22	217
Juny	8.141	12	19
Juliol	7.729	9	61
Agost	457	20	95
Setembre	6.240	9	38
Octubre	7.568	27	50
Novembre	7.844	15	73
Desembre	4.992	12	20
TOTALS	79.968	183	1.104



2023	MICROBUS			
	Viatgers	No presentats	Anul·lats	Total
Gener	6.582	22	1.193	6.604
Febrer	7.530	15	1.453	7.545
Març	8.942	14	1.558	8.956
Abril	5.856	6	884	5.862
Maig	8.835	22	1.260	8.857
Juny	8.160	12	1.390	8.172
Juliol	7.790	9	1.889	7.799
Agost	552	20	92	572
Setembre	6.278	9	743	6.287
Octubre	7.618	27	1.086	7.645
Novembre	7.917	15	1.255	7.932
Desembre	5.012	12	819	5.024
TOTALS	81.072	183	13.622	81.255

La velocitat comercial estimada mínima del servei es menor a la del transport col·lectiu ordinari i s'estima en 8km/h, a causa del major temps d'encotxament i desencotxament de persones amb mobilitat reduïda

El servei objecte de licitació en el present contracte és el Servei Públic de Transport especial en autobús adaptat de persones amb mobilitat reduïda del municipi de Barcelona. El servei es prestarà amb els vehicles proveïts a l'administració contractant en els termes que es detallen en els plecs.

El contracte de serveis es regula als arts. 308 i s., de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

La reglamentació del servei la trobem a les Normes d'ús del Servei de Transport Especial de Barcelona, aprovades pel Consell Rector el dia 7 d'octubre de 2009.

2 DURADA DEL CONTRACTE

2.1. Durada del Contracte

El contracte tindrà una durada de 7 anys. La durada total del Contracte, incloent-hi la pròrroga, no pot excedir en cap cas del termini màxim de deu (10) anys establert a l'article 4.3 del Reglament (CE) núm. 1370/2007 del Parlament Europeu i del Consell de 23 d'octubre de 2007.

La data prevista d'inici del contracte es 1 de gener de 2025.

2.2. Pròrroga

El contracte admet la possibilitat de pròrroga per un període màxim de 3 anys per una única vegada

2.3. Prolongació del servei

Si a la finalització de la durada del Contracte no s'hagués conclòs el procediment tendent a determinar la subsegüent prestació del servei, el contractista, a requeriment de l'IMPD, perllongarà la seva gestió fins a un màxim de nou (9) mesos a la finalització del procediment esmentat, en els termes de l'article 29.4 paràgraf 5 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic.

3 INICI DEL SERVEI

L'inici de l'execució del Contracte es farà constar mitjançant l'Acta d'Inici del Servei, que serà aixecada pel responsable del Contracte i serà signada pel responsable del Contracte i el contractista. En aquesta Acta s'haurà de fer constar la plena adequació del servei a les condicions del Contracte.

L'Acta d'Inici del Servei inclourà en annex, com a mínim, els documents següents:

- El llistat actualitzat del personal adscrit al servei al començament del Contracte, a l'únic efecte del seu coneixement per part de l'Administració. El llistat esmentat contindrà la categoria professional, lloc de treball, data d'antiguitat, tipus de contracte, venciment del contracte, salari brut anual, jornada laboral i conveni col·lectiu d'aplicació.
- El llistat actualitzat de les pòlisses d'assegurances de tot tipus de riscos relatius al servei.
- L'inventari de tots els béns (vehicles, equips embarcats, cotxeres, instal·lacions, mitjans auxiliars, ..) adscrits al Contracte, de conformitat amb la seva oferta, reflectint, si aplica, i entre d'altres, la seva data d'adquisició, el seu valor comptable i el seu estat de funcionalitat. En tot cas caldrà reflectir els vehicles adscrits al servei. Aquest inventari s'actualitzarà anualment a petició del responsable del contracte.

El servei es podrà declarar inaugurat provisionalment quan en el moment d'aixecar l'Acta d'Inici del Servei constati deficiències imputables a l'empresa adjudicatària que, a judici del responsable del Contracte, puguin ser raonablement esmenades en un termini no superior a un (1) mes comptat des de la data. Una vegada es comprovi que les deficiències han estat esmenades, la inauguració provisional s'eleva a definitiva amb efectes retroactius.

Quan a judici del responsable del contracte, les deficiències detectades en el moment d'aixecar l'Acta d'Inici del Servei no puguin ser esmenades en el termini d'un (1) mes, o quan l'adjudicatari manifesti impediments per a la signatura, no es podrà aixecar l'Acta d'Inici del Servei, notificant aquesta circumstància a l'empresa adjudicatària i convidant-la a formular les al·legacions que consideri oportunes, abans de dictar la corresponent resolució, que podrà implicar la pèrdua de la seva condició d'adjudicatari.

4 ASSEGURANCES

En aquells casos en els quals el contractista sigui responsable de danys causats a terceres persones o a l'IMPD pel funcionament del servei, ocasionats per les instal·lacions, vehicles o actes del personal, el contractista està obligat a indemnitzar les persones perjudicades 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 tenir vigent durant tota la durada del Contracte, com a mínim, les assegurances

de caràcter obligatori que estableixi la legislació vigent en cada moment. Es valorarà la subscripció de pòlisses de caràcter voluntari que augmentin les cobertures en aquells àmbits més lligats a l'explotació del servei.

El contractista haurà de tenir a disposició de l'IMPD, en qualsevol moment, tots els documents acreditatius per verificar la vigència i compliment de les assegurances necessàries.

CONDICIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI

5 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

5.1. Objecte del servei

El servei que es licita té per objecte atendre els desplaçaments de les persones usuàries amb dret al servei, definides en l'apartat 5.2, mitjançant un viatge realitzat amb vehicles autobusos i microbusos adaptats, en tot cas de capacitat superior a nou places inclòs conductor/a, dins l'àmbit territorial definit en l'apartat 5.3 i en el marc temporal delimitat en l'apartat 5.4.

L'adjudicatari haurà de prestar serveis fixos i esporàdics. S'entén per desplaçaments fixos aquells caracteritzats per ser reiteratius en origen, destinació i horari, de manera que poden ser fàcilment programats amb anticipació. Són desplaçaments diaris per anar a centres de serveis socials d'atenció especialitzada d'atenció diürna o similars. Per les seves característiques (reiteració, origen i/o destinació comuna, ...), són susceptibles d'un tractament col·lectiu, organitzat en rutes d'autobús adaptat. Dintre d'aquesta definició s'inclouen també determinats desplaçaments de caràcter estacional com els casals d'estiu que actualment també gaudeixen les persones usuàries amb dret al servei. Eventualment es podran concedir serveis esporàdics.

La lògica de disseny i optimització de les rutes de bus i la ubicació dels centres d'atenció especialitzada no fa possible la divisió en lots d'aquest contracte.

5.2. Persones usuàries

5.2.1. Persones usuàries amb dret al servei

Les persones usuàries amb dret al servei seran identificades amb una número acreditatiu de targeta blanca emès per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) de l'Ajuntament de Barcelona, qui establirà mitjançant la Normativa d'Ús els criteris i condicions que donen dret a la utilització del servei de transport especial. Alternativament, podran ser identificades amb NIF/NIE/Passaport o aquell mitjà indicat pel responsable del contracte.

En qualsevol cas, la persona usuària del servei ha de tenir reconeguda la condició de persona amb discapacitat mitjançant el certificat que emet la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat, en què consti, a més, que supera el barem de mobilitat reduïda. A més, els usuaris han de residir a Barcelona i estar-hi empadronats i han de tenir especial dificultat per utilitzar el transport públic regular.

D'acord amb la normativa d'ús vigent, no es farà ni transport escolar ni sanitari, sense perjudici que l'IMPD pugui efectuar els canvis normatius que consideri necessaris durant la vigència del contracte

A més, la persona ha de tenir plaça reconeguda en un servei social d'atenció especialitzada de la xarxa pública, segons la Cartera de serveis socials vigent. Concretament, els serveis d'atenció diürna poden ser:

- Servei de centre de dia per a gent gran, de caràcter temporal o permanent.
- Servei d'atenció integral a les persones grans en l'àmbit rural.
- Servei de centre de dia d'atenció especialitzada temporal o permanent per a persones amb discapacitat.
- Serveis de centres de dia de teràpia ocupacional (STO) per a persones amb discapacitat.
- Servei de centre de dia ocupacional d'inserció (SOI) per a persones amb discapacitat.
- Servei de club social.
- Servei prelaboral.
- Centres assimilats amb funcions d'acolliment diürn (associacions o entitats que presten serveis de suport als serveis socials especialitzats).

Amb caràcter excepcional i degudament justificat, es pot donar cobertura a persones menors que tinguin altres destinacions, com per exemple el centre de desenvolupament infantil i atenció precoç (CDIAP) o dispositius d'atenció especialitzada per a infants amb pluridiscapacitats.

5.2.2. 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.

Actualment les persones els trajectes poden comptar amb un acompanyant. Les condicions de viatge de l'acompanyant seran les mateixes que té establertes l'AMB per a la resta de transports públics.

L'acompanyant ha de reunir les condicions establertes a la fitxa 9 del contracte programa Departament de drets socials-Ajuntament de Barcelona 22-25. Actualment aquestes condicions són:

- Ha de ser una persona major d'edat
- Ha de tenir perfil d'auxiliar o de monitor (segons els convenis de residències, lleure, discapacitat o servei d'atenció a domicili)

L'acompanyant té assignades les tasques següents:

- Vigilar els usuaris durant el trajecte.
- Dur el control i registre de qui puja i baixa a les parades corresponents.
- Ajudar a pujar i baixar les persones usuàries amb dèficit de mobilitat.
- Comprovar que tots els usuaris/es estiguin asseguts abans d'iniciar el trajecte.
- Verificar que les persones que ho requereixin tinguin ben subjectats els cinturons o els ancoratges de seguretat.
- Adoptar totes les mesures necessàries perquè el transport es faci amb seguretat i normalitat.
- Tenir cura que les persones usuàries entrin al servei social especialitzat.

El servei contractat no inclou els acompanyants de ruta, que no son proveïts per IMPD.

5.3. 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'IMPD 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.

5.4. Calendari, horari del servei i atenció a l'usuari

El servei es prestarà d'acord amb el calendari i l'horari del servei que resultin del procediment de definició de rutes recollit a l'apartat 6.5 del present Plec.

En qualsevol cas, el calendari i l'horari del servei resultants del procediment de definició de rutes s'ajustarà als horaris recollits en la Normativa d'Ús de l'IMPD:

- Calendari del servei: Tots els dies feiners de l'any.
- Horari del servei: de 7.00 a 24.00 hores.

Al mateix temps, aquest calendari i horari de referència podran ser modificats en qualsevol moment per l'IMPD en funció de les necessitats d'ús públic

5.4.1. Centre d'atenció telefònica del servei (*Call Center*)

D'altra banda, el servei disposa d'un centre d'atenció telefònica a l'usuari. L'horari actual del servei d'atenció telefònica és el següent:

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

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

5.4.2. Atenció telefònica i suport del contractista

L'empresa contractista haurà de posar a disposició del servei com a mínim els mitjans següents: suport telefònic, correu electrònic i altres sistemes de comunicació accessibles. Aquests mitjans han de ser els necessaris per a poder atendre sense interrupció les incidències i altres comunicacions del servei, ja provenint de les operadores del centre d'atenció telefònic del servei, directament dels usuaris/es o de les persones i els centres on assisteixen quan, ja que per proximitat a l'usuari pot resultar més àgil la comunicació directa. Aquests sistemes han d'estar disponibles per a la inspecció de guàrdia i han de permetre als usuaris/es comunicar incidències amb la màxima efectivitat possible.

L'horari d'atenció telefònica de l'empresa contractista haurà de començar com a mínim una hora abans de la recollida del primer usuari/a, de les rutes programades del servei, i acabar una hora més tard de l'arribada de l'últim usuari/a del servei.

Com a exemple, atenent al servei actual, l'horari d'atenció telefònica i suport de l'operador hauria de ser:

- De dilluns a divendres laborables: de 7 a 21 hores.

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.

5.5. Prestació del servei

La prestació del servei es desenvoluparà conforme als requeriments següents:

5.5.1. Sol·licitud dels viatges per part de les persones usuàries amb dret al servei

Amb periodicitat anual, generalment a partir de l'1 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. Les noves sol·licituds de serveis han de demanar-se preferentment durant aquest mateix període, tot i que poden arribar durant tot l'any. Aquestes sol·licituds de viatges, un cop validades pel responsable del contracte, son transmeses gradualment al contractista des de l'aplicació de gestió mitjançant web-services o a través dels mitjans tecnològics que es consideri oportuns. En cas d'incidència de l'aplicació o de no estar operatiu, la transmissió de les sol·licituds podrà fer-se a través de fitxers excel o similar, o correu electrònic, segons el que determini el responsable del contracte. 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 (punt d'origen, punt de destí, horaris, acompanyament, cadira de rodes).

A tall de resum, anualment hi ha un total d'uns 900 usuaris/es que demanen i renoven les sol·licitud de serveis fixos. L'empresa operadora haurà d'estudiar cadascuna de les sol·licituds rebudes i presentar una primera proposta, a l'IMPD i al responsable del contracte, de la combinació més adient de rutes en autobús adaptat, encabint el màxim nombre d'usuaris possible, respectant sempre les limitacions existents. Les sol·licituds que arriben fora del període establert, al llarg de l'any, també caldrà estudiar-les i introduir-les al sistema.

El contractista haurà d'assignar un transport/ruta en autobús adaptat a totes les sol·licituds que sigui possible, sempre complint amb els requeriments establerts en el punt 5.5.2. La resta de sol·licituds seran derivades al servei de transport de menys de 9 places, seguint els protocols marcats per l'IMPD.

Cal ressaltar, que la Normativa d'Ús del servei estableix els motius pels quals es podrà denegar una sol·licitud de servei. Entre aquests figura la saturació de la capacitat del servei, la no disponibilitat de vehicles, quan el viatge sigui accessible i es pugui fer en transport públic regular adaptat o per infracció en l'ús del servei.

5.5.2. Programació i optimització dels viatges

Una vegada rebuda la informació relativa a les sol·licituds de transport fix, el contractista disposarà del termini màxim de tres (3) setmanes per elaborar i lliurar al responsable del Contracte, una proposta inicial de rutes en autobús adaptat, la comunicació es farà via l'aplicació de tecnologia de transport especial o bé en el format que estableixi l'Ajuntament. En qualsevol dels casos tindrà indicació dels recorreguts, parades, km i hores útils per ruta, assignació d'autobusos, estimació del cost, horaris i calendari i qualsevol altra informació que pugui demanar l'IMPD. La major part de les rutes que es programin tindran una permanència temporal que anirà generalment del setembre de l'any en curs fins a l'agost de l'any següent, ja que així ho marquen normalment les sol·licituds dels usuaris. En qualsevol cas, a efectes de la comunicació amb les famílies, totes les rutes hauran d'haver estat proposades abans l'inici de la 3a setmana del mes de juliol de l'any en curs.

En aquesta proposta inicial de rutes, el contractista haurà de programar, de la manera més eficient possible, l'assignació dels viatges sol·licitats a rutes d'autobús adaptat. En tot cas el contractista haurà

de respectar els següents criteris:

- La permanència d'una persona usuària amb dret al servei a bord d'un vehicle per a realitzar el trajecte sol·licitat estarà limitada a un màxim d'1 hora i 15 minuts. Excepte casos excepcionals autoritzats per l'IMPD on es podrà arribar a un màxim d'1h i 30 minuts
- En funció dels horaris dels centres de serveis socials especialitzats o similars, la proposta inicial de rutes haurà de garantir l'hora d'arribada en els viatges d'anada i garantir l'hora de recollida en els viatges de tornada.
- En qualsevol cas, el contractista haurà de posar tots els mitjans necessaris per tenir tot organitzat per iniciar el nou any en curs, generalment l'1 de setembre.

Així mateix, el contractista haurà d'identificar, i comunicar al responsable del contracte, en el termini màxim de les tres setmanes esmentades, aquells desplaçaments que per les seves característiques temporals o espacials no puguin ser satisfets raonablement mitjançant l'esquema de rutes d'autobús adaptat proposat.

El responsable del contracte revisarà la proposta inicial de rutes, podrà demanar al contractista les modificacions que estimi oportunes, prèviament a la seva aprovació i aprovarà les rutes. Una vegada la proposta de rutes hagi estat aprovada, el seu contingut tindrà caràcter contractual pel que fa a la definició del servei (rutes, longitud, parades, horari i calendari previst, ..) i romandrà vigent fins a la seva substitució, com a resultat de l'aprovació de una nova proposta de rutes.

Un cop validada i aprovada la proposta de rutes, l'operador adjudicatari introduirà a la seva aplicació la configuració final de les rutes assignades d'autobús adaptat, i via web service s'informarà automàticament a l'aplicació de gestió del servei de transport especial. D'aquesta manera, tota la informació de les rutes, els horaris, .. serà compartida i única per les diferents bases de dades.

Així mateix, en tot moment l'IMPD o el responsable del contracte, des de el programa de gestió o a través d'altres mètodes, podrà denegar rutes, denegar serveis, enviar baixes, noves altes, .. (vegeu annex 2 i 3). De manera que la combinació de rutes podrà patir canvis durant tot l'any en curs.

A més a més, l'empresa operadora haurà d'informar i proposar qualsevol nou canvi o incidència (apartat 5.5.3) realitzat a les rutes assignades, el qual haurà de ser aprovat pel responsable del contracte. Les propostes hauran d'anar acompanyades de la corresponent revisió de km, hores, distribució d'usuaris, estimació de costos, De la mateixa manera, el responsable del contracte podran requerir que s'estudiïn noves combinacions.

Per tant, al llarg de la seva vigència, la proposta de rutes haurà de ser revisada, informada a l'aplicació i modificada pel contractista, complint amb els terminis màxims establerts en el present apartat, cada vegada que es produeixin canvis rellevants, com l'alta o la baixa (ja sigui temporal o definitiva) d'una persona usuària amb dret al servei, una reorganització dels centres assistencials,...Per tant, és una tasca imprescindible del contractista mantenir, en tot moment i de forma dinàmica, una combinació òptima i eficient de les rutes en explotació. La modificació del servei en aquests casos i tota la resta, haurà de respectar un procediment similar al exposat en aquest apartat.

5.5.3.Possibles incidències i comunicació de les incidències

Durant la prestació del servei poden succeir incidències. Aquestes podran ser informades per l'IMPD, pel responsable del contracte, a través de l'aplicació de gestió mitjançant web-services o amb els mitjans tecnològics que es consideri oportuns, pel propi usuari/a, persona de l'entorn, acompanyant i persones referents dels centres origen i/o destí.. A continuació es descriuen les més habituals:



- **Modificació puntual d'un servei:** el contractista haurà d'atendre aquelles modificacions referents a l'hora de recollida, punt d'origen i/o punt de destinació del viatge i nombre d'acompanyats.
- **Anul·lació d'una expedició/ruta:** s'entén com anul·lació la cancel·lació de l'expedició/ruta que sigui comunicada al contractista com a molt tard el dia laborable previ a la realització de la mateixa. Si la comunicació es fa amb una antelació inferior, i si malgrat que ho intenti el contractista no aconsegueix anul·lar l'expedició, aquesta es considerarà com no anul·lada.
- **Anul·lació d'un punt de parada:** s'entén com anul·lació d'un punt de parada la cancel·lació del punt de parada que sigui comunicada al contractista amb trenta (30) minuts o més d'antelació respecte a l'hora d'inici de l'expedició. Si la comunicació es fa amb una antelació inferior, i si malgrat que ho intenti el contractista no aconsegueix modificar el recorregut per tal d'adaptar-se a la nova circumstància, es considerarà el recorregut previst inicialment als efectes de determinar la 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 al respecte en l'apartat 5.5.4 del present Plec i la persona usuària amb dret al servei no ha anul·lat el servei o l'ha anul·lat però amb un temps inferior a trenta (30) minuts.

5.5.4. Obligacions del contractista per la realització del viatge

Les obligacions del contractista per la realització del viatge són les següents:

- Només podrà prestar el servei objecte del Contracte a favor de les persones usuàries amb dret al servei.
- Podrà sol·licitar a les persones usuàries amb dret al servei que s'identifiquin amb el DNI, número de targeta o document acreditatiu atorgat per l'Institut Municipal de les Persones amb Discapacitat de Ajuntament de Barcelona (IMPD), prèviament a la prestació dels serveis.
- L'organització del servei haurà d'orientar-se a l'optimització dels recursos, especialment els econòmics, en el marc de les condicions de disseny de rutes del servei.
- 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. Els elements tècnics i tecnològics destinats a la gestió eficaç del servei, i 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 portar un control diari de l'assistència de les persones usuàries amb dret al servei a cada punt de parada, mitjançant per exemple, un full diari de ruta o/i algun programa d'ajuda.
- El conductor del servei haurà d'admetre a bord del vehicle l'acompanyant/monitor del servei. El monitor s'identificarà convenientment i desenvoluparà les tasques, entre d'altres, d'ajudar a entrar i sortir a les persones usuàries amb dret al servei del vehicle de transport, subjectar les cadires de rodes als seus ancoratges de seguretat del vehicle abans que aquest es posi en marxa i, en cas de ser necessari, d'acompanyar-les fins a la vorera més propera al vehicle. En cas d'absència de l'acompanyant del servei, les tasques referides seran desenvolupades pel conductor del servei.
- El conductor del servei haurà d'admetre a bord del vehicle l'inspector de qualitat de servei, que anirà degudament identificat.
- El conductor haurà de supervisar la subjecció de les cadires de rodes als seus ancoratges de seguretat del vehicle abans que aquest es posi en marxa.



- Haurà d'avisar de la incidència a les persones usuàries amb dret al servei en el cas que l'autobús adaptat s'hagi de presentar amb retard al punt i hora concretats, mitjançant trucada telefònica, missatge de text o qualsevol altre mitjà tecnològicament eficaç, al telèfon que les persones usuàries amb dret al servei tinguin enregistrat. També s'informarà la persona acompanyant i els/les referents dels centres de destinació/origen. És obligació del contractista registrar les dades bàsiques de la trucada o missatge (dia, hora, número de telèfon al qual s'ha trucat/enviat missatge, minuts que ha durat la trucada, ..) que s'hagi enviat a les persones esmentades, per tal de poder donar resposta en cas de queixes o altres situacions.
- En l'eventualitat que la persona usuària amb dret al servei 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(5) minuts d'espera, es podrà considerar que la persona usuària amb dret al servei no s'ha presentat (NP). En el cas anterior, el contractista haurà d'enviar un missatge de text o trucada a la persona usuària amb dret al servei avisant de la incidència per tal de confirmar el NP. Novament és obligació del contractista registrar les dades bàsiques de la trucada o missatge (dia, hora, número de telèfon al qual s'ha trucat/enviat missatge, minuts que ha durat la trucada, ..) que s'hagi enviat a les persones usuàries amb dret al servei, per poder donar resposta en cas de queixes o altres situacions.
- Subministrar al responsable del contracte tota la informació necessària relacionada amb el servei i les seves incidències, modificacions, alteracions del servei programat, ampliacions, i altres incidències. En funció de l'impacte i gravetat de la incidència, caldrà subministrar la informació a l'IMPD i al responsable del contracte en temps real o en el temps que aquests determinin.
- Informar les persones usuàries amb dret al servei i la resta d'agents implicats, prèviament a l'hora prevista d'inici del servei, de les incidències, modificacions o anul·lacions que es puguin haver produït i tinguin incidència sobre els seus desplaçaments.
- Serà obligació del contractista mantenir a disposició del responsable del contracte totes les dades relatives a la realització del viatge durant un període mínim de dotze (12) mesos des del seu enregistrament, o si es dona el cas, el que determini la legislació vigent, en cas de ser més restrictiva.

5.5.5. Incorporació d'informació del viatge a l'aplicació de gestió

El contractista haurà de mantenir la informació de serveis i transmetre a en un termini inferior a quaranta-vuit (48) hores tota la informació relativa a cada servei, incloent qualsevol incidència del servei, segons apartat 5.5.3., i la identificació de les persones usuàries amb dret al servei que no s'hagin presentat en el servei. La tramesa d'informació es farà mitjançant les web services establertes a l'efecte de l'aplicació de gestió o a través dels mitjans tecnològics que es consideri oportuns i s'estableixin. Addicionalment, totes les dades requerides en relació amb cada servei es transmetran en el format digital i operable que aquesta determini, segons el que estableix l'apartat 15 del present plec.

5.5.6. Requeriments informàtics

El contractista s'haurà d'adaptar, en cas d'haver-hi o en el moment que estigui implantat i/o en funcionament, a l'aplicació de gestió del servei desenvolupant una interfase de comunicació i mitjançant web services i/o als mitjans tecnològics establerts per l'IMPD i el responsable del contracte. Per tant, essent imprescindible la utilització de sistemes automatitzats per a la gestió del servei, el contractista haurà de desenvolupar la interfase de comunicació entre l'entorn tecnològic del servei i els seus propis aplicatius informàtics (vegeu detall als annexos 2 i 3).

La data d'implantació operativa de la interfase de comunicació i de les web services en perfectes condicions de funcionament serà la d'inici del servei, excepte que l'Ajuntament en determini una altra de posterior. L'incompliment d'aquesta condició, atesa la seva transcendència en el desenvolupament del servei, donarà lloc a una penalització extraordinària (veure clàusula 19 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, l'empresa adjudicatària i tercers implicats, , s'hauran de comprometre expressament a mantenir la més estricta confidencialitat de les dades, complint amb la normativa vigent.

5.6. Magnitud del servei¹

L'oferta de servei orientativa anual és d'uns 260.000 km útils. Cal tenir present que aquestes magnituds són aproximadament les del darrer any del servei (2023), per tant, són únicament orientatives del volum de servei anual del Contracte.

6 MATERIAL MÒBIL

6.1. Flota necessària de vehicles nous a disposició del servei

El proveïdor haurà de posar a disposició del servei 33 vehicles, que es consideren com a "vehicles de lloguer" en la memòria econòmica del contracte., La incorporació de vehicles nous podrà ser progressiva i es farà com màxim en 1 any des de l'entrada en vigor del contracte. Per la seva repercussió en el preu unitari del contracte i donat el termini del contracte, hauran de ser nous. Inicialment, tindran una configuració homologada per a persones amb mobilitat reduïda (PMR) i hauran de ser configurables per poder adaptar-se a les necessitats del servei i a les directrius que fixi el responsable del contracte. En qualsevol cas, hauran de complir les característiques d'accessibilitat normatives i ser de tipus microbús de 8,5 metres o més, que permetin donar servei a un mínim de 330 places configurables en butaca i cadira. Com a mínim la meitat de les places hauran de tenir ancoratges per cadira de rodes.

Els vehicles nous, en el moment de la seva adscripció al servei, han d'estar dotats de tots els elements d'accessibilitat homologats i sistema de climatització. A tall d'exemple, inclouran plataforma d'encotxament lateral o posterior, ancoratges i cinturons per a PMR i butaca i retolació.

El contractista haurà d'aportar les fitxes tècniques i els permisos de circulació de la totalitat de vehicles que disposarà pel servei. Caldrà aportar un compromís signat on constin totes les característiques dels vehicles nous que posarà a disposició del servei (capacitat, antiguitat màxima en la data d'inici del servei, combustible, si són reconfigurables). Aquest compromís fixarà el termini d'adscripció el servei des d'inici del contracte de cadascun dels 33 vehicles, que es valorarà en la presentació d'oferta, serà d'un màxim de 12 mesos des de l'inici del contracte i serà objecte de penalització en cas d'incompliment.

L'operador podrà incloure en la seva oferta, a més dels 33 vehicles anteriors, fins a 7 vehicles més en règim de lloguer de menys de 16 anys, als que es refereix l'apartat següent i que es podran utilitzar transitòriament, per serveis complementaris o rutes que es vagin incorporant als serveis fixos durant el contracte i/o en períodes puntuals.

Es per això que es valorarà que el contractista pugui disposar pel servei de fins a 7 vehicles al mínim de (33) requerit. Aquests autobusos hauran d'estar adaptats i seran aportats pel contractista, en cas que en sigui propietari, o contractats per aquest amb tercers i, poden ser nous, en el benentès que durant tota la vida del contracte hauran de tenir menys de 16 anys (per equiparació a la normativa de transport escolar en aquells casos en que es transporti infants).

L'ordre d'assignació al servei anirà en funció del vehicle menys contaminant: per exemple, si el contractista es compromet a disposar de vehicles elèctrics, aquests seran els primers que caldrà aportar al servei per davant de vehicles de combustió, pel fet de ser menys contaminants.

La totalitat o part dels autobusos que el contractista es compromet a aportar pel servei també es podran utilitzar la resta de l'any com a suport a la flota adscrita al servei, en cas de necessitats del servei i previ requeriment del responsable del contracte, sota els mateixos criteris d'assignació que els descrits en l'anterior paràgraf.

En cas que el responsable del contracte comprovés en algun moment de la durada del contracte que el dimensionament de la flota base de 33 vehicles nous és insuficient, podrà determinar:

- La incorporació a la flota del servei del nombre de vehicles que s'estimin necessaris per tal de garantir el funcionament total del servei, segons els procediments i condicions econòmiques establerts en el present Plec.
- Autoritzar la utilització en el servei d'un nombre superior d'autobusos adaptats en règim de lloguer. Els autobusos adaptats en règim de lloguer podran ser aportats pel contractista, en cas que en sigui propietari, o contractats per aquest amb tercers. En aquest últim cas, prèviament a la celebració del contracte de lloguer serà necessari la conformitat de l'IMPD, per tant, el contractista haurà de notificar al responsable del contracte tots els termes previstos del contracte, haurà d'aportar les fitxes tècniques i els permisos de circulació de la totalitat de vehicles. Els autobusos de lloguer estaran subjectes a les condicions econòmiques establertes en el present plec (veure apartat 16).
- Els vehicles addicionals als 33 vehicles nous que disposi el contractista hauran de ser adaptats, de característiques similars als de la flota pròpia del servei i preferentment d'igual o superior capacitat. Tots els vehicles hauran de tenir una edat de menys de 16 anys durant tot el període de contracte.
- La identitat i imatge del servei que és objecte de licitació serà definida per l'IMPD i la seva instal·lació i manteniment anirà a càrrec de l'adjudicatari. En particular, IMPD determinarà el disseny, colors, col·locació i dimensions dels logos i qualsevol altre element que conformi la seva imatge interna i externa.

6.2. Flota necessària de menys de 16 anys a disposició del servei en règim de lloguer

Des de l'inici del contracte, mentre no es produeixi l'aprovisionament dels 33 vehicles nous descrits a l'apartat 6.1, el proveïdor haurà de posar a disposició del servei els vehicles de lloguer necessaris per a

cobrir les rutes programades. Aquests vehicles permetran operar les rutes previstes fins l'adscripció de vehicles nous indicats a l'apartat 6.1, podran ser de segona mà i tindran una configuració homologada i flexible de cadires PMR i butaques. Hauran de complir les característiques d'accessibilitat i ús necessàries i tindran en tot moment menys de 16 anys per poder fer serveis dins el contracte. En tot cas, aquests vehicles es substituiran progressivament per vehicles nous indicats a l'apartat 6.1

Es valorarà que el contractista pugui disposar pel servei d'un nombre superior de vehicles que el mínim de requerit a l'apartat 6.1 durant tota la vigència del contracte. Es per això que es valorarà que el contractista pugui disposar pel servei d'un nombre superior de vehicles al mínim de (33) requerit. Aquests autobusos hauran d'estar adaptats i seran aportats pel contractista, en cas que en sigui propietari, o contractats per aquest amb tercers i, poden no ser nous, en el benentès que durant tota la vida del contracte hauran de tenir menys de 16 anys (per equiparació a la normativa de transport escolar en aquells casos en que es transporti infants).

El nombre de vehicles por sobre dels 33 quedarà limitat pel saldo disponible de l'import de les modificacions en el moment de la incorporació d'aquests vehicles i per la previsió de la facturació de las rutes que realitzaran.

L'ordre d'assignació al servei anirà en funció del vehicle menys contaminant, és a dir, si el contractista es compromet a disposar de vehicles elèctrics aquests seran els primers que caldrà aportar al servei, al ser els menys contaminants.

La totalitat o part dels autobusos que el contractista es compromet a aportar pel servei també es podran utilitzar durant la resta de l'any com a suport a la flota adscrita al servei, en cas de necessitats del servei i previ requeriment del responsable del contracte, sota els mateixos criteris d'assignació que els descrits en l'anterior apartat.

El contractista haurà d'aportar les fitxes tècniques i els permisos de circulació de la totalitat de vehicles que disposarà pel servei. En cas de no disposar dels vehicles en el moment de la presentació de les ofertes, caldrà aportar un compromís signat on consti totes les característiques dels vehicles que posarà a disposició del servei (capacitat, antiguitat màxima en la data d'inici del servei, combustible, si són reconfigurables, ..)

La identitat i imatge del servei que és objecte de licitació serà definida per l'IMPD i la seva instal·lació i manteniment anirà a càrrec de l'adjudicatari. En particular, l'IMPD i l'AMB determinaran el disseny, colors, col·locació i dimensions dels logos i qualsevol altre element que conformi la seva imatge interna i externa.

6.3. Gestió de la flota d'autobusos (renovació, substitució, baixa, ..)

Els vehicles que es posin a disposició hauran d'estar homologats i complir amb tots els requisits de la legislació vigent en el moment de la seva incorporació. En qualsevol cas, hauran de tenir unes condicions similars als vehicles que presten el servei actualment (els models actuals amb què es presta el servei son Microbus Renault Master, Midibus Dennis Darf SLF, Midibus Dennis E200 Dart, Iveco Sunrise Ferqui), i en qualsevol cas, tenir una configuració flexible pel que fa al nombre de places en butaca i cadira PMR i adaptar-se a les condicions i rutes que es requereixin en el moment de la substitució.

Així mateix, el contractista haurà de renovar i/o substituir, aportant vehicles en règim de lloguer, també qualsevol vehicle adscrit al servei que no pugui ser reparat i prestar servei en les condicions establertes al present Plec per qualsevol causa, prèvia autorització de l'IMPD. Si la causa és un accident o incident de força major, les compensacions econòmiques provinents d'assegurances dels vehicles propietat del contractista hauran de revertir, parcial o totalment, al servei.

6.4. Manteniment i neteja dels vehicles

El manteniment i la neteja dels vehicles correspon al contractista, el qual haurà d'efectuar totes aquelles revisions i actuacions que siguin necessàries per tal de minimitzar les avaries en servei, assegurar la plena seguretat i comoditat de les persones Usuàries amb dret al servei i garantir la correcta imatge interior i exterior dels vehicles.

El contractista desenvoluparà les tasques de manteniment i neteja dels vehicles mitjançant un Pla de Manteniment, Neteja i Seguretat dels Vehicles que haurà d'incloure tot el que determina l'apartat 13.1.1 del present Plec i que haurà de ser presentat a la seva oferta.

7 EQUIPS I SISTEMES EMBARCATS

7.1. Sistema d'ajuda a l'explotació i informació

Tota la flota de vehicles adscrits al servei, que són els que formen part de la flota del servei i que s'utilitzen durant tot l'any, haurà d'estar equipada amb un Sistema d'Ajuda a l'Explotació i Informació (SAEI) o similar que haurà de comptar amb tots els elements i components que siguin necessaris per donar compliment a les funcionalitats especificades a l'annex 4.

El contractista haurà de proveir al seu càrrec tots els elements requerits per al correcte funcionament del SAEI (software, equips del centre de control i de cotxera), així com els equips embarcats necessaris per a equipar la flota proposada per al servei. Així mateix, el contractista haurà de portar a terme les actuacions necessàries per fer plenament operatiu el sistema a partir dels equips que aporta.

El SAEI haurà d'estar totalment operatiu, amb els requeriments que exigeix aquest Plec, en un termini màxim de quatre (4) mesos a comptar des de la formalització del contracte. Aquest termini inclou tant la instal·lació dels equips i sistemes nous que siguin necessaris com l'adaptació dels equips i sistemes dels quals disposi el contractista a les característiques especificades al present Plec.

El SAEI serà gestionat de manera autònoma pel contractista i haurà de ser accessible al responsable del contracte, especialment pel que fa als mòduls estadístics. En particular, el responsable del contracte podrà sol·licitar dades d'explotació provinents del sistema en qualsevol moment que ho consideri oportú.

El contractista haurà de garantir que el SAEI estarà operatiu durant tot el període contractual de manera que no es produeixin discontinuïtats en la seva operativa de funcionament.

En la memòria tècnica de l'oferta els licitadors inclouran una descripció detallada del model d'arquitectura proposat, així com del model tècnic de la solució adoptada. També caldrà detallar i descriure els elements principals del sistema embarcat en l'autobús adaptat, del sistema de comunicacions i del sistema del centre de control.

7.2. Sistema de validació i venda

Tot i que en la actualitat la flota adscrita al servei no està equipada amb un Sistema de Validació i Venda (SVV), l'IMPD i l'AMB podran decidir la incorporació de dit sistema als vehicles autobusos del servei coincidint amb la implantació del sistema T-Mobilitat o similar segons es preveu en la Normativa d'ús. En aquest cas, el contractista haurà de proveir tots els elements requerits per al correcte funcionament del SVV, així com els equips embarcats necessaris per a completar la flota proposada per al servei.

Així mateix, el contractista haurà de portar a terme les actuacions necessàries per fer plenament operatiu el sistema en els termes que requereixi el Sistema Tarifari Integrat de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM), tant siguin d'estructura de títols, de software o de tecnologia del maquinari.

7.3. Rètols indicadors de línia

Els vehicles adscrits al servei hauran d'estar proveïts d'un rètol lluminós indicador de línia de característiques similars.

7.4. Renovació i manteniment d'equips i sistemes embarcats

La renovació, el manteniment i la reparació dels equips i sistemes existents, i dels que en el futur es puguin incorporar, corresponen al contractista, el qual haurà d'efectuar totes aquelles actuacions preventives i correctives que siguin necessàries per tal de minimitzar les avaries en servei i garantir la plena funcionalitat i continuïtat de la seva operació.

El contractista es compromet a dur a terme l'operació, el manteniment i reposició dels equips i sistemes esmentats, incloent tots els elements de hardware i software que els conformen. Aquest compromís inclou el trasllat dels equips ja instal·lats a altres vehicles de la flota, el trasllat físic dels centres de control del SAEI i altres sistemes, la reposició per pèrdues, danys, robatoris i altres incidències. En cap cas el cost de renovació i manteniment dels equips i sistemes embarcats serà abonat per les administracions.

El contractista desenvoluparà les tasques de renovació i manteniment dels equips i sistemes embarcats mitjançant un Pla de Manteniment dels Equips i Sistemes Embarcats que haurà de ser presentat a la seva oferta, segons indicacions de l'apartat 12.1.2 del present plec.

Correspondrà al contractista la correcta gestió com a Residus d'Aparells Elèctrics i Electrònics (RAEE) de tots els equips que hagin de ser substituïts durant el Contracte, d'acord amb el que estableix la norma ISO 14.001.

8 INSTAL·LACIONS I MITJANS AUXILIARS

8.1. Cotxeres

El contractista haurà de disposar en el moment d'iniciar el servei dels mitjans auxiliars necessaris per a garantir la correcta prestació del servei en les circumstàncies actuals i en un escenari d'increment de servei. En concret, el contractista haurà de disposar, en el moment d'iniciar el servei, d'una o varies cotxeres que de manera conjunta garanteixin capacitat suficient per a l'estacionament de tota la flota al llarg de la durada del contracte. Així mateix, haurà de disposar de tallers de reparació i manteniment, estació de rentat, sortidors de combustible, oficines, aparcament, etc.

Cal recalcar, que la disposició de tots aquests mitjans hauran d'estar a disposició del servei en el moment de l'inici del servei. Les cotxeres i tots els mitjans auxiliars necessaris podran ser propis o bé aliens al contractista. L'empresa haurà de manifestar si les cotxeres i mitjans auxiliars que disposa estan ja construïts i/o són propietat o bé aliens al contractista.

A més a més, en cas que les instal·lacions no estiguessin construïdes en el moment de presentació de les ofertes i per tal de poder valorar acuradament l'oferta, el contractista haurà d'adjuntar una planificació detallada de les tasques a dur a terme i els respectius terminis.

El contractista haurà de descriure acuradament la cotxera que ofereix, com funciona i els mitjans auxiliars que disposa. Cal remarcar que aquesta descripció s'haurà d'ajustar al que fixa la llei de contractació pública, no podent figurar cap valor econòmic al document que es requereixi per a la valoració tècnica

El contractista haurà de gestionar en tot cas l'activitat de les instal·lacions i mitjans auxiliars d'acord amb la legislació vigent i tenint en compte criteris ambientals, que s'hauran de concretar en el respecte de les condicions següents:

- Tallers de reparació i manteniment dels vehicles:

- S'haurà de preveure la recollida selectiva dels residus no perillosos segons les ordenances municipals vigents
- S'haurà de fer una gestió correcta dels residus perillosos que inclogui la seva segregació en origen, un envasat correcte, un emmagatzematge idoni i el seu lliurament a gestor de residus, segons l'establert per aquests al Decret legislatiu 1/2009, de 21 de juliol, pel que s'aprova el Text refós de la Llei reguladora dels residus, i al Decret 87/2010, de 29 de juny, pel qual s'aprova el Programa de gestió de residus municipals de Catalunya (PROGREMIC).
- S'haurà de garantir la bona qualitat de l'aire a l'interior del taller així com el control de les emissions a l'atmosfera, i disposar de sistemes de captació en especial atenent als gasos de combustió dels motors, i de captació/aspiració i filtrat per als compostos orgànics volàtils (en les operacions de pintat) i a la pols.
- El nivell de emissió de soroll que pot generar el taller és el que estableix el mapa de capacitat acústica per a la zona on estigui ubicat el taller, d'acord amb la Llei 16/2002, de protecció contra la contaminació acústica i legislació que la desenvolupa. Si el municipi disposa d'ordenança i és més restrictiva que la Llei serà d'aplicació l'ordenança.
- S'hauran de garantir la no barreja de les aigües residuals de procés amb les sanitàries, així com un abocament de les primeres amb un contingut en hidrocarburs inferior a cinc (5) ppm.

- Estacions de rentat de vehicles:

- Les estacions de rentat hauran de disposar de tecnologies d'optimització i estalvi d'aigua basades en la recollida, filtració i recirculació de l'aigua de procés.

El contractista desenvoluparà les tasques de manteniment de les instal·lacions i mitjans auxiliars necessàries. Tots els protocols establerts per a dur a terme aquestes tasques es recolliran en el Pla de Manteniment de les Instal·lacions i Mitjans Auxiliars que haurà de ser presentat a la seva oferta.

8.2. Vehicles d'assistència i de taller i altres elements auxiliars

El contractista haurà de disposar dels mitjans auxiliars, en especial els vehicles de taller i assistència complementaris, necessaris per a garantir la correcta prestació del servei. És obligació del contractista la provisió, renovació, manteniment i gestió dels mitjans auxiliars referits, garantint en tot moment la seva disponibilitat per al servei.

9 PERSONAL

9.1. Consideracions generals

L'IMPD no tindrà relació jurídica ni laboral amb el personal del contractista, ni durant la durada del Contracte ni a l'acabament del mateix.

El contractista haurà de disposar del personal suficient per a la correcta prestació del servei amb la qualitat requerida, entre els quals figuren els llocs de treball relacionats a l'annex 5 del present Plec amb les seves característiques (categoria professional, data d'antiguitat, tipus de contracte i retribucions). Aquest personal haurà de tenir la formació, capacitació i titulació que requereixi cada lloc de treball, i l'empresa vetllarà, mitjançant el desenvolupament d'accions de formació, per mantenir els nivells de capacitació necessaris. Tots els conductors adscrits al servei hauran d'haver presentat certificat d'antecedents de delictes penals i sexuals i haver acreditat la manca d'antecedents.

Al llarg de la durada del Contracte, la reducció, del nombre o característiques dels llocs de treball relacionats a l'annex 5 tindrà la consideració d'incompliment contractual, ja que l'IMPD els considera necessaris per a la prestació del servei amb la qualitat requerida pel present Plec. L'única excepció a aquest requisit serà el cas de reducció de l'oferta de servei a requeriment de l'IMPD. En aquests casos el contractista podrà aplicar una reducció quantitativa de personal justificada i proporcional a la reducció d'oferta.

Serà responsabilitat única i exclusiva del contractista el compliment de les obligacions que estableixi 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/es.

Amb independència de les obligacions que hagi de complir en matèria de prevenció de riscos laborals, el contractista haurà de disposar d'un Pla de Seguretat en la Conducció i les Instal·lacions per a tot el període de vigència del Contracte que haurà d'incloure, com a mínim, els aspectes que es defineixen en l'apartat 12.1.1 del present Plec.

Així mateix, el contractista haurà de disposar d'un Pla de Formació específic que haurà d'incloure tant la formació continuada del personal subrogat com la formació prevista per a les persones de nova incorporació i incloure tot el que estableix l'apartat 12.1.2 del present Plec.

9.2. Subrogació

L'empresa adjudicatària del servei se subrogarà, a efectes a partir de primer dia d'inici del servei, com a ocupadora en les relacions laborals del personal adscrit al servei, d'acord amb les condicions dels contractes de les persones treballadores a les quals afecti la subrogació, respectant la seva remuneració, antiguitat i categoria laboral a la data de subrogació.

Aquest personal és el que es relaciona en l'annex 5 d'aquest Plec i el que, sense intervenir frau, falsedat o abús de dret, fos donat d'alta amb posterioritat a la data de publicació de la present licitació, data que s'ha pres com a referència per a l'elaboració de la relació inclosa com a l'annex 5 al present Plec. L'obligació de subrogació no és extensiva al personal que, tot i figurant a la relació de l'annex 5, hagués causat baixa definitiva amb posterioritat a la data de publicació de la present licitació. La relació de l'annex 5 inclou: identificació del treballador, conveni col·lectiu d'aplicació, categoria professional, lloc de treball, data d'antiguitat, tipus de contracte i retribucions.

L'IMPD, en el termini dels quinze (15) dies naturals posteriors a l'adjudicació del Contracte i sempre i quan l'empresa actualment prestatària del servei l'hagi facilitat a l'IMPD en el termini esmentat, facilitarà

al contractista el llistat del personal subrogable a la data d'adjudicació, identificant el seu codi d'empleat, categoria professional, data d'antiguitat, tipus de contracte, jornada, conveni col·lectiu d'aplicació i retribucions.

El personal que s'adscriurà al nou servei continuarà prestant serveis per a l'empresa anteriorment prestatària del servei fins al dia anterior al d'Inici del Servei, en què passarà a prestar serveis per al contractista, operant la subrogació amb efectes del dia d'Inici del Servei.

El contractista quedarà llavors subrogat en la posició de l'empresa actualment prestatària del servei i haurà de mantenir les retribucions i les condicions laborals derivades dels contractes laborals existents entre l'empresa actualment prestatària del servei i els seus treballadors afectes al servei, tot això en els termes i amb els efectes previstos a la normativa laboral d'aplicació.

El contractista haurà de portar a terme tots els tràmits que siguin necessaris legalment per donar compliment a aquesta obligació de subrogació en els termes i condicions previstos en aquesta clàusula. Aquesta obligació de subrogació en les relacions laborals del personal procedent de l'anterior prestatari del servei té la qualificació d'obligació essencial del Contracte. En conseqüència el seu incompliment serà causa de resolució del Contracte a l'empara del que disposa l'article 211.1 f) de la LCSP.

El contractista no assumirà les obligacions que l'empresa actualment prestatària del servei hagués adquirit respecte del personal que no es troba en actiu a la data d'efectes de la subrogació (per exemple, obligacions de pagament de complements a les pensions d'incapacitat permanent reconegudes a antics empleats de l'empresa actualment prestatària del servei).

10 PUBLICITAT

L'empresa adjudicatària del servei podrà efectuar una explotació publicitària dels autobusos subjecta a les condicions següents:

- Els continguts publicitaris s'ajustaran a allò que determini l'IMPD i al que estableixi la legislació sobre la matèria vigent en cada moment. En qualsevol cas, hauran d'estar validats i aprovats per l'IMPD.
- Els formats publicitaris en tots els casos, i en concret pel que fa a l'ocupació de la superfície exterior de l'autobús adaptat, hauran de comptar amb el vistiplau de l'IMPD.
- El contracte d'explotació publicitària que celebri l'empresa adjudicatària haurà de tenir en compte els dos punts anteriors i haurà de preveure una reserva per a campanyes promocionals tant del propi IMPD com de tercers autoritzats per aquest. La inserció d'aquestes campanyes serà prioritària i es quantifica en un 10 % del volum contractat en termes de bus-dia. Aquesta però podrà ser utilitzada de forma acumulada, però planificada amb suficient antelació perquè aquesta ocupació no vagi en perjudici de l'explotació comercial.
- El procediment de contractació haurà de ser realitzat en un marc de transparència d'acord amb els procediments previstos en la Llei 31/2007 de 30 d'octubre, sobre procediments de contractació en els sectors de l'aigua, l'energia, els transports i els serveis postals, per la qual s'incorporen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives 93/38/CEE i 92/13/CEE i altres normatives que li siguin d'aplicació
- L'IMPD podrà requerir en qualsevol moment informació sobre el model d'explotació publicitària de l'adjudicatari, en particular número d'unitats, periodicitat, formats i tarifes.

- Els ingressos obtinguts per l'explotació publicitària es repartiran entre l'IMPD i l'empresa operadora en la proporció de 2/3 i 1/3 respectivament.

Realitzat el procediment que correspongui, i prèviament a la celebració del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de notificar a l'IMPD tots els termes del contracte que pensa adjudicar.

11 RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES

11.1. Tarifes

L'IMPD podrà aplicar al servei el sistema tarifari que cregui convenient, ja sigui mitjançant la seva integració en el Sistema Tarifari Integrat de l'ATM, la creació de tarifes pròpies o preu públic, d'acord amb el que s'estableixi a la Normativa d'ús del servei de transport especial.

En cas que les administracions determinessin la integració del servei en el Sistema Tarifari Integrat de l'ATM, podrà requerir al contractista la seva adhesió al mateix mitjançant la signatura del corresponent conveni. Si el contractista ja estigués adherit al Sistema Tarifari Integrat, caldrà diferenciar en la Cambra de Compensació dels títols ATM aquest servei de la resta de serveis de l'empresa.

En cas d'integració en el Sistema Tarifari Integrat, l'estructura tarifària s'adaptarà en tot moment a la que sigui fixada per l'ATM i l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB).

12 SUPERVISIÓ, CONTROL DEL SERVEI I PROTOCOLS D'ALERTA

L'empresa adjudicatària és responsable de la prestació d'un servei de qualitat, del compliment d'horaris i freqüències, del control del frau i en general de tots aquells aspectes que redunden en la eficàcia i qualitat del servei de transport objecte de licitació. Alhora, el contractista es compromet a aplicar els protocols d'alerta, com ara durant els episodis de contaminació, que li siguin facilitats per l'IMPD en tots els casos previstos als mateixos. L'activació de qualsevol protocol d'alerta haurà de ser comunicada de manera immediata a l' mitjançant els canals previstos a tal efecte.

Així mateix, en cas que sigui decretada una vaga, l'empresa adjudicatària haurà de garantir els serveis mínims i haurà de gestionar i coordinar els avisos i la comunicació amb els usuaris/entorn/acompanyants/referents dels centres per tal d'informar sobre l'afectació dels seus serveis i explicar-los o si hi ha alguna alternativa possible.

L'IMPD i el responsable del Contracte portaran a terme un seguiment del compliment dels protocols esmentats i podran exercir totes les potestats d'inspecció 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, el responsable del contracte tindrà plena capacitat davant de l'empresa adjudicatària i aquesta haurà d'oferir-li en tot moment la màxima cooperació.

- Entre les tasques de supervisió del servei es troben:
- Seguiment del contracte de prestació del servei, i en concret dels incompliments i la determinació de les penalitzacions.
- Supervisió dels càlculs i supòsits previstos al plec de condicions econòmiques.

- Seguiment dels compliment relació amb els criteris de qualitat i gestió. Mesura anual i, si escau, aprovació dels mesuraments dels indicadors de qualitat i gestió.
- Supervisió i control general de l'explotació.
- Supervisió en qualsevol moment de la durada del contracte del desenvolupament dels diferents plans presentats per l'empresa adjudicatària a la seva oferta.
- I les altres tasques que li siguin requerides per l'òrgan de contractació.

Per supervisar el correcte desenvolupament del servei, es podrà comptar amb el suport d'una assistència externa i independent. L'empresa adjudicatària està obligada a facilitar, directament o a través de l'assistència tècnica autoritzada, tota la informació necessària per a la correcta execució de les seves comeses.

12.1. Plans de seguiment del servei

L'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar i implementar els plans que es detallen en aquest apartat, amb el recull d'actuacions a curt i llarg termini que es compromet a dur a terme en els àmbits i aspectes estratègics del servei. Aquests plans hauran de presentar-se en l'oferta i serviran de base al responsable del contracte per a realitzar el seguiment del servei.

L'empresa adjudicatària és la responsable de complir amb tots els requeriments establerts als plans. L'incompliment d'alguns dels requeriments establerts als plans i/o negligència podrà ser motiu de sanció econòmica, la valoració de la sanció serà a càrrec de l'IMPD i s'adaptarà a tot allò previst en l'apartat de "penalitzacions per incompliment del contracte" del Plec de clàusules administratives particulars i/o a la normativa vigent.

A tall de resum, a continuació es citen els plans que com a mínim haurà de presentar l'empresa en la seva oferta i la descripció dels aspectes que com a mínim hauran d'incloure.

12.1.1. Pla de Manteniment, Neteja i Seguretat dels Vehicles

El Pla de Manteniment, Neteja i Seguretat dels Vehicles haurà d'incloure totes les tasques necessàries per a garantir el correcte funcionament i seguretat de tota la flota d'autobusos, i en concret haurà de descriure i determinar la freqüència amb què es duran a terme les actuacions següents:

- o El manteniment diari dels vehicles en cotxeres (proveïment de combustible, revisió de la carrosseria i sistemes, instal·lacions destinades a l'aprovisionament de combustible, recanvis, ..).
- o El manteniment dels pneumàtics.
- o El manteniment preventiu i predictiu, operacions de reparació i inspecció tècnica de vehicles.
- o Les tasques necessàries per a garantir la correcta imatge de la flota, inclosos la neteja diària, la neteja periòdica de l'interior dels autobusos, instal·lacions de neteja, la desinsectació i desinfecció i qualsevol altra activitat dirigida a garantir les condicions adients de neteja i imatge de la flota.
- o I qualsevol altra activitat dirigida a garantir les condicions adients de funcionament i seguretat de la flota.

12.1.2. Pla de Manteniment dels Equips i Sistemes Embarcats

El Pla de Manteniment dels equips i sistemes embarcats del sistema d'ajuda a l'explotació (SAEI) i dels altres sistemes que es considerin necessaris. En concret caldrà incloure les operacions de manteniment preventiu i correctiu, l'empresa que durà a terme aquest manteniment, els protocols a seguir en cas d'incidència o avaria dels equips, com es substituïran i renovaran, També s'haurà d'incloure els proveïdors i marques dels equips que s'instal·laran als vehicles.

12.1.3. Pla de Manteniment d'Instal·lacions i Mitjans Auxiliars

El Pla de Manteniment de les cotxeres, instal·lacions auxiliars, i dels mitjans auxiliars haurà d'incloure la descripció de totes les tasques de manteniment que es desenvolupen per cadascun dels elements (instal·lacions de rentat, sistemes de detecció i extinció d'incendis, aire comprimit, instal·lacions elèctriques, sistema de vigilància, ..). També caldrà esmentar qui són els responsables de dur a terme aquestes tasques. Alhora, el contractista haurà de descriure i justificar la funció que desenvoluparà els vehicles auxiliars que s'adscriuïn al servei.

12.1.4. 12.1.4 Atenció a les persones Usuàries amb dret al servei (gestió de queixes/reclamacions del servei)

El contractista haurà de disposar dels recursos necessaris per atendre aquells aspectes que tenen a veure amb l'adequada atenció a les persones usuàries amb dret al servei per part dels diferents empleats que formen part del servei, ja siguin del propi adjudicatari o d'eventuals empreses subcontractades. En particular, 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 adjudicatària aplicarà la gestió per mitjans electrònics d'incidències, queixes, reclamacions i suggeriments que arriben a l'IMPD pels canals establerts per l'IMPD i els ordinari de l'Ajuntament de Barcelona. El canal pot ser telefònic, web, web/Intranet, aplicació mòbil, quiosc d'autoservei, escrits entrats pel registre municipal .

El canal establert per donar resposta serà el Sistema de gestió IRIS de l'Ajuntament de Barcelona. L'empresa adjudicatària tindrà el compromís de respondre dins del Sistema de gestió IRIS o el que disposi l'IMPD les fitxes d'incidències, queixes, reclamacions i suggeriments que hagin estat validades per l'IMPD que farà una supervisió de les respostes emeses per l'empresa.

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 15 dies. 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 a 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'IMPD. 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'IMPD. Els procediments esmentats hauran d'incloure en tot cas la identificació de la persona que reclama, el control de les dates d'entrada i sortida, la descripció i tipologia de la queixa, el sistema de prioritització, 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.

El responsable del contracte, 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. En tot cas, el contractista haurà d'incloure en els informes trimestrals previstos de l'apartat 14 del present Plec, l'anàlisi i inventari de les reclamacions, queixes i suggeriments de les persones usuàries amb dret al servei, així com de les actuacions portades a terme per tal de donar-los resposta.

12.1.5. Pla de Seguretat en la Conducció i en les Instal·lacions

El Pla de Seguretat en la Conducció i en les Instal·lacions té per objecte establir les mesures preventives i les actuacions a realitzar per tal d'identificar i evitar els riscos laborals, garantint la seguretat i salut dels treballadors durant la prestació del servei i en tots els aspectes relacionats amb el treball.

Així doncs, el pla haurà d'incloure, com a mínim, els aspectes següents: mesures preventives de riscos laborals relacionades amb la conducció, els vehicles, l'organització i els treballadors/es, mètodes de recollida de dades de seguretat (queixes, incidències, danys...), actuacions en cas de conflicte amb viatgers/es i altres agents de l'entorn, investigació d'incidents i accidents d'autobusos, i també els programes específics d'actuació, si es disposa, com ara els destinats a la prevenció de drogues i contra l'abús de l'alcohol, gestió de la fatiga, descansos i estrès i actuacions en cas d'emergències. També caldrà adjuntar, si es disposa, dels procediments i d'altres programes d'actuació establerts per l'empresa. Així mateix, caldrà fer esment, quan apliqui, de les normatives aplicables en cada cas.

12.1.5 Pla de Formació

El Pla de Formació haurà d'incloure d'una banda la formació continuada pel personal que ja tingui experiència en el sector, i d'altra, la formació prevista per a les noves incorporacions.

El Pla de Formació inclourà especialment, entre d'altres temes, la pràctica d'una conducció eficient, la formació en seguretat dels conductors/es i altres treballadors de l'empresa complementari i en compliment amb el pla de seguretat en la conducció i en les instal·lacions-, el compliment de bones pràctiques ambientals i l'atenció a persones amb discapacitat.

12.1.6. Pla de Sostenibilitat Ambiental

El Pla de Sostenibilitat Ambiental haurà de tenir en compte, com a mínim, els aspectes bàsics següents:

- Consum energètic
- Contaminació ambiental (qualitat de l'aire i contaminació acústica)
- Altres aspectes que puguin tenir efecte sobre el medi ambient

Pel que fa al primer, el contractista haurà de dur a terme auditories continuades sobre el consum dels vehicles que tindran per objecte un estalvi en el consum i en les emissions contaminants a la totalitat de la flota.

Les despeses d'auditoria seran a càrrec de l'empresa adjudicatària, ja que és el primer beneficiari de l'estalvi econòmic de la reducció del consum de combustible, sense que hi hagi cap compensació econòmica per part de l'IMPD. Els resultats de les auditories es presentaran a l'IMPD anualment.

Pel que fa a la contaminació ambiental, s'estarà al que determinin els plans de la qualitat de l'aire vigents en cada moment. El Pla de Sostenibilitat Ambiental haurà d'indicar la contribució del conjunt del servei a la contaminació ambiental metropolitana, i els objectius de reducció d'emissions per als propers anys. Alhora, exposarà amb el major grau de detall el procés que se seguirà per dur a terme aquest compromís, amb una programació acurada que caldrà incorporar al Pla. Es dedicarà una atenció especial als contaminants més rellevants a l'àmbit de prestació del servei i, en tot cas, a la contaminació acústica.

Per tal d'assolir els objectius proposats, el Pla de Sostenibilitat Ambiental podrà incloure mesures com millores de la categoria d'emissions de la flota o dels vehicles auxiliars.

12.1.7. Pla de Qualitat del Servei

El Pla de Millora de la Qualitat del Servei haurà de descriure i justificar els procediments i operativa previstos per assolir els requeriments de qualitat fixats al present plec i garantir-ne la millora continuada del servei en els seus diferents aspectes.

12.1.8. Pla d'Informació i Atenció al Client

El Pla d'Informació i Atenció al Client haurà d'especificar, entre d'altres, els canals d'atenció als usuaris, el procediment de gestió de queixes, reclamacions i de suggeriments, on s'especifiquin els terminis de resposta de queixes i reclamacions, les accions d'informació i de promoció del transport, els serveis complementaris que s'oferiran als usuaris i els recursos humans destinats a dur a terme aquestes tasques. Així mateix, també s'hauran d'incloure tots els aspectes explicats a l'apartat 11 i 12 del present Plec.

13 INDICADORS DE QUALITAT DEL SERVEI

13.1. Consideracions generals

És responsabilitat del contractista la prestació d'un servei de qualitat, particularment pel que fa referència als diferents aspectes que integren el concepte de qualitat integral del servei segons la Norma Europea UNE 13816: servei ofert, accessibilitat, informació, temps, atenció al client, confort, seguretat i impacte ambiental.

13.2. Indicadors de qualitat

L'IMPD realitzarà un control continu de la qualitat dels serveis de transport públic 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.

- 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 dels Autobusos (IPA), l'Índex de Compliment dels Autobusos (ICA), l'Índex de Qualitat dels Autobusos (IQA), que es conforma per l'Índex de Neteja (IN), l'Índex de Manteniment (IM), l'Índex d'Atenció al Client (IA) i l'Índex d'Informació (II), l'Índex de Regularitat de les Rutes d'Autobús (IRRA),

l'Índex de Qualitat de les Reclamacions (**IQR**), l'Índex de qualitat dels INFormes de gestió (**IINF**) i 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 Qualitat de les Reclamacions (**IQR**) i l'Índex de Satisfacció del Client (**ISC**).

Concretament, els índexs que es podran mesurar, entre d'altres, són els següents:

- Índex de Puntualitat dels Autobusos (**IPA**): Nivell d'expedicions de cada ruta puntuals respecte el total d'expedicions de les rutes realitzades. Es considera que una ruta és puntual quan compleix amb els horaris de pas programats, amb una desviació màxima de 10 minuts.
- Índex de Compliment dels Autobusos (**ICA**): Nivell d'expedicions de les rutes realitzades respecte el total d'expedicions de les rutes programades.
- Índex de Qualitat dels Autobusos (**IQA**): 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:
 - o Índex d'Informació (**II**): Nivell de qualitat de la informació i la senyalització als autobusos, tant a l'interior com a l'exterior
 - o Índex de Neteja (**IN**): Nivell de qualitat de la neteja interior i exterior dels vehicles.
 - o Índex de Manteniment (**IM**): Nivell de qualitat del manteniment dels autobusos i dels elements del seu interior.
 - o Índex d'Atenció al Client (**IA**): Nivell de qualitat de l'atenció al client per part del personal de l'empresa.
- Índex de Satisfacció del Client (**ISC**): Aquest indicador engloba la importància i la satisfacció que cada persona usuària amb dret al servei declara en relació als diferents aspectes que formen part de la qualitat.
- Índex de Regularitat de les Rutes d'Autobús (**IRRA**): Aquest índex mesura el funcionament de les rutes d'autobús. L'objectiu és avaluar tots els paràmetres que conformen una ruta i d'altres que puguin estar relacionats com ara: els horaris, recorregut, hores i quilòmetres en buit i útils, nombre d'usuaris en la ruta, avaluació de la conducció, avaluació de l'acompanyant, etc.
- Índex de Qualitat de les Reclamacions (**IQR**): Nivell de reclamacions rebudes per l'operador que ha respost en un temps inferior o igual a 10 dies respecte el total de reclamacions/queixes, rebudes.
- Índex de nivell de qualitat dels informes de gestió (**IINF**): Aquest índex mesura que els informes compleixin amb allò estipulat a la clàusula 14 de seguiment del servei. També mesura 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 es realitzarà atorgant al proveïdor permisos de l'aplicatiu ATTE que li permetin mesurar en una tria aleatòria de serveis si efectivament es poden efectuar els següents processos a nivell tecnològic: identificar la tipologia

de vehicle assignat a cada ruta, comunicació d'incidències (anul·lacions i no presentats), tancament del servei amb informació relativa al mateix.

Els índexs de qualitat es calcularan d'acord amb el que es detalla a l'annex núm. 6.

13.3. Seguiment dels indicadors de qualitat del servei

L'IMPD 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 de les rutes, verificació de dades, enquestes a les persones usuàries amb dret al servei i verificació de les rutes des de l'interior del vehicle, entre d'altres..., ja sigui amb personal propi o d'una empresa contractada als efectes.

En el marc del seguiment dels indicadors de qualitat, l'IMPD podrà demanar al contractista aquella informació que consideri oportuna, en especial aquella que es deriva de l'explotació del sistema SAEI. En tot cas, el contractista haurà de facilitar al responsable del contracte una connexió remota directa que permeti consultar i obtenir en qualsevol moment tota la informació estadística del sistema SAEI, incloent la informació relativa a històrics a les parades de la línia que es determini. Serà obligació del contractista mantenir a disposició del responsable del contracte les dades relatives a la realització del viatge durant un període mínim de dotze (12) mesos des del seu enregistrament.

El contractista haurà de facilitar en tot moment les dades necessàries per a la determinació dels indicadors. La impossibilitat d'accés o no disponibilitat per part del contractista de les dades necessàries per al mesurament dels indicadors serà objecte de penalització màxima per a l'indicador no mesurat, sense perjudici de qualsevol altra penalització de les recollides en el present Plec a què hagués lloc.

El contractista haurà de facilitar al responsable del contracte tota la informació que li sigui requerida fent servir en tot moment formats oberts que puguin ser tractats amb el programari habitual que es disposi i integrats en el seu sistema de dades. El responsable del contracte informará periòdicament del seguiment dels indicadors a l'IMPD.

13.4. Certificacions de qualitat

El servei haurà de disposar, en un termini màxim d'un any (12 mesos) des de la data d'inici del servei, de les certificacions de qualitat següents o equivalents:

- Norma UNE 13816 o equivalent
- Norma ISO 14001 o Reglament EMAS, o equivalents

14 INFORMACIÓ DE SEGUIMENT DEL SERVEI

14.1. Informació general

L'empresa adjudicatària haurà de produir i lliurar informes periòdics, en suport informàtic i en els formats que defineixi l'IMPD, que mostrin l'evolució del servei i les seves incidències. Al llarg de la durada del contracte es podrà variar el contingut dels informes per adequar-los als canvis del servei o a noves exigències, a sol·licitud de l'IMPD.

Per tal de garantir la puntualitat i la completeness de les trameses d'informació el lliurament de cada informe estarà vinculat a un sistema de penalitzacions, descrit en el Plec de clàusules administratives particulars.

En qualsevol cas, s'estableix la producció, periodicitat i les trameses d'informació recollides en els següents punts.

14.2. Trameses d'informació i periodicitat

Es defineixen les trameses d'informació següents, d'acord amb la periodicitat que s'especifica:

- Ocasionalment:

- L'empresa operadora haurà d'enviar l'informe número 1 descrit a l'annex 7 de la proposta de la configuració de les noves rutes del curs establerta a l'apartat 5.5, per a que el responsable del contracte i l'IMPD l'estudiïn, puguin presentar propostes o canvis i finalment es validi i s'aprovi.
- Cada vegada que es produeixi la modificació d'una ruta, degut als canvis del usuaris assignats, l'empresa operadora haurà d'enviar novament l'informe número 1 descrit a l'annex 7, amb les modificacions pertinents de cada ruta.
- Altres informes concrets a petició de l'IMPD o responsable del servei.

- Amb periodicitat setmanal

- Com a màxim caldrà informar dels NP que han succeït durant tota una setmana en curs, cinc (5) dies (laborables) més tard, respecte l'últim dia laborable de la setmana. El contingut de l'informe número 2 es descriu a l'annex 7. El lliurament es farà mitjançant correu electrònic o el suport informàtic que determini l'IMPD o el responsable del contracte. La informació sobre els viatges considerats com a No Presentats es trametrà a l'ATTE mitjançant serveis web.

- Amb periodicitat mensual

- En el termini màxim de deu (10) dies laborables, el contractista lliurarà a l'IMPD, mitjançant correu electrònic o el suport informàtic que aquesta determini els informes 3 i 4 descrits a l'annex 7.

- Amb periodicitat trimestral

- Caldrà presentar un informe estadístic i descriptiu amb el nombre de queixes (informe 5), reclamacions i suggeriments presentats per les persones usuàries amb dret al servei i contestats pel contractista. En aquest informe caldrà que surti el tipus de queixa, motiu, temps en que s'ha contestat, el nombre de persones usuàries amb dret al servei que han presentat les queixes o reclamacions, així com dades rellevants sobre el perfil d'usuari..

- Amb periodicitat anual

- Un informe de gestió de l'any natural (informe 6), a lliurar abans del 31 de gener de l'exercici següent i que inclourà:
 - L'anàlisi estadística anual de les dades requerides mensualment, a les quals s'afegirà el consum anual de combustible, total i per tipus de vehicle.
 - Un resum dels fets més rellevants del servei durant l'any.
 - Tota la documentació necessària (justificants de pagament de quotes de material mòbil, justificants d'ingressos extraordinaris, ..) per procedir a la liquidació anual.
 - L'informe de tancament anual de queixes, suggeriment i agraïments del servei.
- Un informe de comptes específic del servei prestat (informe 7), on es pugui identificar amb detall la naturalesa de les despeses per partides (conductors, combustible, lubricants, pneumàtics, manteniment, neteja, assegurances i llicències, ..).
- Una auditoria comptable de l'exercici anterior (informe 8) que reflecteixi la seva situació econòmica - financera, a lliurar abans del 31 de juliol.

RÈGIM ECONÒMIC DEL CONTRACTE

15 FINANÇAMENT DEL SERVEI

El cost d'operació corresponent a l'*Exercici i (CoEx i)*, expressat en termes nets, es calcula tenint en compte quant costa operar incorporant 33 busos nous en règim de lloguer aportats per l'operador de transport.

El cost d'operació inclou totes les despeses que ha d'assumir un operador per prestar el servei: conductors, combustible, manteniment i reparacions de material mòbil, lubricants i greixos, neteja, lloguer de vehicles, mecànics, inspectors, cotxeres, assegurances i les despeses administratives i d'infraestructura. S'ha considerat una actualització de preus del 2% anual per tots aquells costos directes i indirectes del contracte, excepte el lloguer de flota perquè aquest supòsit es reflecteix en costos d'inversió de l'operador i es basa en costos d'amortització i tipus d'interès anual amb adquisició a estimada a 1 de gener de l'any 2025. El document "Observatorio de Costes del Transporte de Viajeros en Autocar" referencia a la seva pàg. 21 aquest termini d'amortització.

En funció de la seva naturalesa, els costos d'operació del servei base al llarg del Contracte es desglossen en:

Despeses directes:

- Personal de conducció
- Combustible
- Manteniment i reparacions de material mòbil
- Lubricants i greixos
- Neteja
- Lloguer vehicles

Despeses indirectes:

- Personal indirecte (mecànic/inspector)+antiguitat
- Pupilatge
- Assegurances i impostos de material mòbil
- Altres despeses d'estructura (oficines, administració, telèfon, mitjans auxiliars...)

S'estima que el benefici industrial anual durant cada any de contracte serà del 5%. Aquest percentatge es fixa seguint el criteri utilitzat per l'AMB en les seves darreres licitacions de transport terrestre de caràcter similar.

A l'Annex 1 de la memòria econòmica es recull el detall per exercici de les diferents partides que componen el cost del servei

En definitiva, el cost d'operació es pot traduir en el preu/km útil en bus de lloguer, que es correspon al preu mitjà durant tota la vida del contracte per al cost d'operació dels 33 vehicles que l'empresa posa a disposició de l'IMPD en règim de lloguer per a prestar el servei.

El cost es exempt d'IVA

El preu/km és un preu km útil calculat a partir de la suma de tots els costos directes i indirectes que comporta el servei (preu/km útil). La taula següent reflecteix el partida preu/km útil sobre el qual han de fer ofertes els operadors per al vigent contracte.

	Preu/km útil
2025	10,8202 €
2026	10,9837 €
2027	11,1505 €
2028	11,3206 €
2029	11,4941 €
2030	11,6711 €
2031	11,8516 €
2032	12,0357 €

2033	12,2235 €
2034	12,4151 €

Els preu km/útil de cada any és el preu unitari de sortida del contracte, sobre el que hauran de fer ofertes els licitadors pel preu/km durant cada exercici, incloses les eventuais pròrrogues del contracte. La variació del preu interanual es justifica en la previsió d'increment de costos de components importants del contracte, com ara salaris o energia, durant la vida del contracte i les seves eventuais pròrrogues.

Preveient les possibles dificultats d'aprovisionament de busos nous adaptats a 1 de gener 2025, i de forma transitòria fins a la incorporació de nous vehicles, el preu/km útil a aplicar serà el de 10,11 euros i 8,34 euros. Aquest preu és resultat d'aplicar l'IPC Catalunya sobre el preu del contracte vigent, per a vehicles llogats i vehicles IMPD, des de juny de 2019, data d'adjudicació del contracte². Aquest preu es mantindrà fix fins a la incorporació de vehicles nous al servei.

	2020	2021	2022	2023	2024
IPC transport Cat	-0,4%	-6,4%	7,3%	15,5%	3,3%
Vehicle operador*	8,44 €	7,90 €	8,47 €	9,79 €	10,11 €
Vehicle IMPD**	6,96 €	6,52 €	6,99 €	8,08 €	8,34 €

Font: <https://www.idescat.cat/indicadors/?id=basics&n=10261>

*Preu lloguer adjudicació anterior (juny 2019): 8,47

**Preu bus IMPD adjudicació anterior (juny 2019): 6,99

Com a quilòmetres útils s'adopten unes magnituds totals d'oferta estimades, basades en la hipòtesi de l'augment de dues rutes amb la mitjana de km per ruta del servei de transport especial en bus 2023. Exclusivament com a hipòtesi per poder distribuir aquestes produccions anuals en els *Exercicis i* de contracte i poder així calcular els diferents conceptes que conformen el règim econòmic del contracte, es treballa considerant com a hipòtesi que la data d'inici de servei és el 01/1/2025, de manera que es considera que l'*Exercici 1* del contracte es correspon amb l'interval temporal gener-desembre de 2025.

Els quilòmetres útils estimats per a cada *Exercici i* es recullen a la taula següent:

	Km útils/any
2025	227.126

² <https://www.idescat.cat/indicadors/?id=basics&n=10261>



2026	227.126
2027	227.126
2028	227.126
2029	227.126
2030	227.126
2031	227.126
TOTAL 1.589.882	

Els valors dels costos unitaris de referència es consideren adequats a preus del mercat, en quant són consistents amb els preus de licitacions de l'AMB sotmeses a competència amb requeriments similar.

En particular, per al cost de referència del personal de conducció, s'ha tingut en compte una velocitat comercial de 8km/h i s'ha posat en relació amb els costos de personal d'acord amb el conveni col·lectiu de transport de viatges aplicat per l'actual empresa adjudicatària (costos de subrogació de personal) i els km recorreguts en les actuals rutes.

Per tal de determinar el cost de personal, s'ha optat per estimar un cost de personal basat en els cost del personal dels serveis actuals. Es parteix d'una velocitat comercial estimada de 8km/h (font AMB en base a contractes transport col·lectiu PMR), pels km útils totals fets en la darrera anualitat de contracte IMPD de transport col·lectiu adaptat per a persones amb discapacitat i mobilitat reduïda , més dues rutes (227.126 km) cosa que dona un volum d'hores útils totals de 28.390,82 i un preu hora de 36,4955 € segons el cost de personal que actualment presta el servei de conducció. Mentrestant, en la determinació del cost de personal no directe, es parteix del preu del personal no directe en personal actual, equivalent a un inspector i un mecànic.

Per al càlcul del cost de pupilatge i conservació de la flota de vehicles en custòdia, s'han considerat els valors de 4.000€ per vehicle i any, és a dir, un nombre total de vehicles de la flota de vehicles en custòdia de 33 unitats, al llarg de 7 anys i eventualment 3 de pròrroga, considerant com a hipòtesi per al càlcul que la data d'inici de servei és el **01/01/2025**

S'ha considerat unes despeses generals d'estructura del 5% i un benefici industrial equivalent al 5%. Es plantegen aquestes despeses generals d'estructura i benefici industrial del 5% seguint en aquest cas el criteri utilitzat per l'AMB en les seves darreres licitacions de transport terrestre.

Com a resultat dels valors de la taula anterior, s'obté el següent cost base anual del servei:

	Cost anual servei
2025	2.457.545,80 €
2026	2.494.681,99 €
2027	2.532.560,91 €
2028	2.571.197,40 €
2029	2.610.606,62 €
2030	2.650.804,03 €
2031	2.691.805,39 €
	18.009.202,13 €

El cost es desagrega en la següent tipologia de costos durant el període del contracte:

	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	TOTAL
Personal de conducció	1.036.135,89 €	1.056.858,61 €	1.077.995,78 €	1.099.555,70 €	1.121.546,81 €	1.143.977,75 €	1.166.857,30 €	7.702.927,83 €
Combustible	231.616,80 €	236.249,14 €	240.974,12 €	245.793,60 €	250.709,47 €	255.723,66 €	260.838,14 €	1.721.904,93 €
Manteniment i reparacions de material mòbil	6.722,93 €	6.857,39 €	6.994,54 €	7.134,43 €	7.277,12 €	7.422,66 €	7.571,11 €	49.980,16 €
Lubricants i greixos	5.661,74 €	5.774,98 €	5.890,48 €	6.008,29 €	6.128,45 €	6.251,02 €	6.376,04 €	42.091,01 €
Neteja	1.499,03 €	1.529,01 €	1.559,59 €	1.590,78 €	1.622,80 €	1.655,05 €	1.688,15 €	11.144,23 €
Despeses directes	1.826.521,84 €	1.852.154,56 €	1.878.299,95 €	1.904.968,24 €	1.932.169,89 €	1.959.915,58 €	1.988.216,18 €	13.342.246,24 €
								- €
Personal indirecte+antiguitat	92.671,88 €	94.525,32 €	96.415,82 €	98.344,14 €	100.311,02 €	102.317,24 €	104.363,59 €	688.949,02 €
Pupilatge	132.000,00 €	134.640,00 €	137.332,80 €	140.079,46 €	142.881,05 €	145.738,67 €	148.653,44 €	981.325,41 €
Assegurances i impostos de material mòbil	198.000,00 €	201.960,00 €	205.999,20 €	210.119,18 €	214.321,57 €	218.608,00 €	222.980,16 €	1.471.988,11 €
Altres despeses d'estructura	91.326,09 €	92.607,73 €	93.915,00 €	95.248,41 €	96.608,49 €	97.995,78 €	99.410,81 €	667.112,31 €
Despeses indirectes	513.997,97 €	523.733,05 €	533.662,82 €	543.791,19 €	554.122,13 €	564.659,69 €	575.408,00 €	3.809.374,85 €
								- €
Benefici industrial	117.025,99 €	118.794,38 €	120.598,14 €	122.437,97 €	124.314,60 €	126.228,76 €	128.181,21 €	857.581,05 €
								- €
TOTAL	2.457.545,80 €	2.494.681,99 €	2.532.560,91 €	2.571.197,40 €	2.610.606,62 €	2.650.804,03 €	2.691.805,39 €	18.009.202,13 €
Preu unitari/km util servei	10,82 €	10,98 €	11,15 €	11,32 €	11,49 €	11,67 €	11,85 €	

La divisió en costos directes i indirectes respon a l'estructura de costos recollida a l'Annex 1 de l'estudi econòmic.

El cost estimat de personal no es desagrega per gènere i categoria professional perquè les condicions econòmiques establertes al conveni d'aplicació no presenten cap diferenciació per raó de gènere.

15.1. Cost d'inversió: equips i altres inversions

En aquest capítol s'inclourà el cost d'inversió per part de l'empresa adjudicatària, en concepte d'adquisició d'equips, sistemes o de la construcció d'equipaments o instal·lacions, sempre que estiguin previstos al present Plec de condicions, i que siguin requerits i comptin amb la conformitat de l'IMPD.

15.1.1. Actius considerats

En el present Plec, es considera objecte de compensació del cost d'adquisició i de les despeses derivades del finançament, mitjançant el mecanisme de cost d'inversió (**Cm**), els següents conceptes i les noves inversions, sempre que siguin realitzades al llarg de la durada del contracte i amb autorització del responsable del contracte:

- Incorporació de 33 vehicles al servei tipus midibus 8,5 metres configurables en 10 places PMR.
- Incorporació dels sistemes de validació i venda, en particular, els que corresponguin per al desenvolupament del projecte T-Mobilitat o sistema anàleg.
- Altres sistemes i equips d'informació, control o comunicació que puguin implantar-se per garantir la qualitat del servei.

Altres noves inversions complementàries: en aquest epígraf s'inclouen les inversions en instal·lacions fixes, equipaments, maquinària i equips adscrits al servei, necessaris per al desenvolupament de l'activitat.- L'adquisició, instal·lació, renovació i finançament del sistema SAEI, rètols i elements accessibilitat requerit com a equips embarcats a l'apartat 6.1 del present Plec.

El detall de les inversions s'inclou en l'informe econòmic del contracte i és el següent

Vehicle a adquirir	Any inversió	Unitats	Cost inversió	Tipus d'interès	Període d'amortització	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
Vehicle diesel midibus 8,5m	2025	33	200.000,00 €	0,03138	10	16.511,66 €	16.511,66 €	16.511,66 €	16.511,66 €	16.511,66 €	16.511,66 €	16.511,66 €	16.511,66 €	16.511,66 €	16.511,66 €
Rètols exteriors i millores equips embarcats (SAEI)	2025	33			10										
Valor residual per unitat			40.000,00 €												

15.1.2. Procediment d'adquisició dels béns objecte de compensació

El contractista adquirirà els elements necessaris per a la gestió del servei, i serà de la seva absoluta responsabilitat el sistema escollit per a l'adquisició

Sense perjudici dels paràgraf anterior, seran d'aplicació les condicions següents:

- Qualsevol incompliment dels procediments aplicables imputable al contractista, serà responsabilitat única i exclusiva del mateix. Si per causes imputables al contractista l'adquisició de béns fos més costosa o bé es perdessin subvencions o ajudes, la diferència resultant haurà de ser satisfeta pel contractista.
- El contractista haurà de tenir a disposició de l'IMPD, en tot moment, la documentació acreditativa dels procediments d'adquisició de béns que siguin objecte de compensació.

15.2. Criteris d'actualització de costos

En el marc del present Contracte i la seva eventual pròrroga no es contempla actualització de costos, tret de l'especificat a l'apartat 3.1 de la memòria econòmica "Cost d'operació del servei base"

16 INGRESSOS DEL SERVEI

Els ingressos del servei considerats per al càlcul de l'aportació econòmica seran la suma dels ingressos tarifaris (**It**) i dels ingressos extraordinaris (**Ie**), que es defineixen seguidament.

$$I = It + Ie$$

Els ingressos tarifaris (**It**) són els derivats de l'aplicació de les tarifes del servei.

Els ingressos extraordinaris (**Ie**) són tots aquells no derivats de la venda de títols utilitzables en el servei definit en el present Plec: venda de vehicles amortitzats, subvencions, i altres ingressos que es puguin considerar eventualment. Aquests ingressos hauran de ser justificats documentalment en el moment de la liquidació definitiva de cada exercici.

17 PENALITZACIONS DE GESTIÓ

El sistema de penalitzacions de gestió restarà definit de la manera següent:

$$\text{Penalització de gestió} = g \times Co$$

On:

g Factor de penalitzacions, definit a l'apartat 17.1

Co Cost d'operació definit a l'apartat 16 del present Plec

Aquestes penalitzacions s'aplicaran quan procedeixi, a criteri de responsable del contracte i amb un marc temporal concret i acotat (mensual, trimestral, anual).

17.1. Factor de penalitzacions

El factor de penalitzacions es calcularà com:

$$g = G_P + G_C + G_{IQA} + G_{INF} + G_{IRR} + G_{IQR} + G_{CER} + G_{SIS}$$

En els següents apartats es descriuen els seus components.

17.2. Factor de penalització per incompliment del nivell de puntualitat (G_P)

El factor de penalització per incompliment de la puntualitat del servei es determinarà anualment a partir

de l'índex de puntualitat (I_p) definit a l'apartat 13.2 del present Plec, segons la taula següent:

Índex de qualitat		Resultat	Valor de GP
I_p	Índex de Puntualitat	Si $I_p \geq 98$	$G_p = 0$
		Si $95 \leq I_p < 98$	$G_p = 0,011$
		Si $I_p < 95$	$G_p = 0,022$

L'índex de puntualitat es calcularà (amb dos decimals significatius), per al total de serveis d'un període, través de dades objectives obtingudes a partir d'eines com ara el SAEI o bé mitjançant treballs de camp específics contractats per l'IMPD a una empresa independent.

17.3. Factor de penalització per incompliment del servei contractat (G_c)

El factor de penalització per incompliment del servei contractat es determinarà anualment a partir de l'índex de compliment (I_c) definit a l'apartat 13.2 del present Plec, segons la taula següent:

Índex de qualitat		Resultat	Valor de G_c
I_c	Índex de Compliment	Si $I_c \geq 99$	$G_c = 0$
		Si $97 \leq I_c < 99$	$G_c = 0,005$
		Si $I_c < 97$	$G_c = 0,01$

L'índex de compliment es calcularà (amb dos decimals significatius), per al conjunt del servei, a través de dades objectives obtingudes a partir d'eines com ara el SAEI o bé mitjançant treballs de camp específics contractats per l'IMPD a una empresa independent.

17.4. Factor de penalització per incompliment del nivell de qualitat dels autobusos (G_{IQA})

El factor de penalització per incompliment del nivell de qualitat dels autobusos es calcularà a partir de 4 indicadors:

I_i Índex d'Informació

I_N Índex de Neteja



I_M Índex de Manteniment

I_A Índex d'Atenció al Client

Per a cadascun d'ells es determinarà anualment un coeficient α_i ($i = I, N, M, A$) de manera que

$$G_{IQA} = (\sum \alpha_i)$$

Índex de qualitat	Rang de variació d' α_i
I_I Índex d'Informació	$0 \leq \alpha_i \leq 0,0010$
I_N Índex de Neteja	$0 \leq \alpha_N \leq 0,0010$
I_M Índex de Manteniment	$0 \leq \alpha_M \leq 0,0010$
I_A Índex d'Atenció al client	$0 \leq \alpha_A \leq 0,0010$

Els indicadors esmentats es mesuraran (amb dos decimals significatius), per al conjunt del servei, mitjançant treballs de camp específics contractats per l'IMPD a una empresa independent.

El valor dels coeficients α_i es calcularà en funció de la superació o no d'uns nivells de qualitat, mitjançant l'aplicació de la taula següent:



Índex de qualitat I_i		Resultat	Valor d' α_i
I_I	Índex d'Informació	Si $I_I \geq 98$	$\alpha_I = 0$
		Si $90 \leq I_I < 98$	$\alpha_I = 0,0005$
		Si $I_I < 90$	$\alpha_I = 0,001$
I_N	Índex de Neteja	Si $I_N \geq 98$	$\alpha_I = 0$
		Si $90 \leq I_N < 98$	$\alpha_I = 0,0005$
		Si $I_N < 90$	$\alpha_I = 0,001$
I_M	Índex de Manteniment	Si $I_M \geq 98$	$\alpha_I = 0$
		Si $90 \leq I_M < 98$	$\alpha_I = 0,0005$
		Si $I_M < 90$	$\alpha_I = 0,001$
I_A	Índex d'Atenció al client	Si $I_A \geq 98$	$\alpha_I = 0$
		Si $90 \leq I_A < 98$	$\alpha_I = 0,0005$
		Si $I_A < 90$	$\alpha_I = 0,001$

17.5. Factor de penalització per incompliment dels informes de gestió (G_{INF})

El factor de penalització per incompliment d'allò que s'estipula a l'apartat 14 del present Plec es calcularà com el valor 0,0006 multiplicat pel nombre de trameses d'informació de periodicitat mensual (dotze), de periodicitat trimestral (quatre), de periodicitat anual (dos) i l'ocasional corresponent a la proposta de rutes fixes per al curs següent, i 0,0001 pel nombre de trameses d'informació **setmanal (52)**, informes de no presentats en què s'incompleixin les condicions de contingut, fiabilitat de les dades o termini de lliurament.

17.6. Factor de penalització per la regularitat de les rutes d'autobus (G_{IRR})

El factor de penalització per incompliment del nivell de regularitat de les rutes d'autobus es determinarà periòdicament a partir de les auditories que es realitzin, segons la taula següent:



Índex de regularitat		Resultat	Valor de G _{IRR}
I _{QR}	Índex de Regularitat de les rutes d'autobús	$I_{RR} \geq 95$	$G_{IRR} = 0$
		$90 < I_{RR} < 95$	$G_{IRR} = 0,0020$
		$I_{RR} < 90$	$G_{IRR} = 0,0030$

En el cas que no s'haguessin produït reclamacions, s'anul·larà l'índex.

17.7. Factor de penalització per incompliment del nivell de qualitat en el tractament de les reclamacions (G_{IQR})

El factor de penalització per incompliment del nivell de qualitat de les reclamacions es determinarà anualment a partir de l'índex de qualitat de les reclamacions (I_{QR}) definit a l'apartat 14.2 del present Plec, segons la taula següent:

Índex de qualitat		Resultat	Valor de G _{IQR}
I _{QR}	Índex de Qualitat de les Reclamacions	$I_{QR} \geq 90$	$G_{IQR} = 0$
		$I_{QR} < 90$	$G_{IQR} = 0,0025$

En el cas que no s'haguessin produït reclamacions, s'anul·larà l'índex.

17.8. Factor de penalització per la no obtenció i manteniment de certificacions de qualitat (G_{CER})

En un termini màxim d'un any i mig (18 mesos) des de la data d'inici del servei, el contractista es compromet a obtenir la certificació segons les normes de qualitat següents (vegeu apartat 14.4):

- Norma UNE 13816 o equivalent
- Norma ISO 14001 o Reglament EMAS (segons compromís licitador), o equivalents

Una vegada l'adjudicatari hagi obtingut els certificats, caldrà que es realitzin les auditories pertinents per tal de mantenir la vigència dels certificats durant tota durada del Contracte.

El grau d'incompliment d'aquesta condició donarà lloc a un factor de penalització (G_{CER}) que es determinarà anualment de la manera següent:

- A partir de la data d'obtenció de les certificacions compromesa pel contractista en la seva oferta, i en qualsevol cas a partir de la finalització del termini d'un any i mig (18 mesos), el factor serà igual al valor 0,001 en cas que l'adjudicatari no pugui demostrar la certificació de les línies associades al servei adjudicat segons la Norma UNE 13816 o l'equivalent proposada.
- Igualment, el factor s'incrementarà en 0,001 en cas que l'adjudicatari no pugui demostrar la certificació dels vehicles, instal·lacions i infraestructures associades al servei adjudicat segons la Norma ISO 14001 o EMAS (segons compromís licitador) o les equivalents proposades.

La penalització es calcularà anualment en proporció al temps que el servei ha estat sense les certificacions compromeses.

17.9. Factor de penalització per la no disposició dels vehicles autobusos en règim de lloguer (G_{ARLL})

La no disposició, en el termini establert per l'Ajuntament, dels autobusos en règim de lloguer necessaris pel servei i compromesos per l'adjudicatari o l'incompliment de les característiques dels vehicles compromeses en la seva oferta donarà lloc a una penalització econòmica. Aquesta serà inicialment de 500€ per vehicle per cada dia de servei d'incompliment, podent arribar a ser causa d'extinció del Contracte. Aquesta penalització s'aplicarà cada cop que es faci el requeriment a l'empresa i aquesta no compleixi amb els compromisos establerts i es considerarà com a màxim en el nombre de vehicles compromès en l'oferta per l'empresa contractista.

18.10 Factor de penalització per l'efectivitat de la integració amb ATTE (G_{ISIS})

El factor de penalització per incompliment del nivell de qualitat en l'efectivitat de la integració amb ATTE (I_{ISIS}), es mesurarà anualment sobre la totalitat de serveis fets i facturats, segons la comunicació efectiva de serveis que es considerin finalitzats (estat realitzat, anul·lat o no presentat) a l'eina de gestió:

Índex de qualitat		Resultat	Valor de ISIS
I_{ISIS}	Índex d'efectivitat de la integració de sistemes i ATTE (ISIS)	$I_{ISIS} \geq 99$	$G_{IQR} = 0$
		$I_{ISIS} < 99$	$G_{IQR} = 0,005$

18 PENALITZACIONS EXTRAORDINÀRIES

Adicionalment a les penalitzacions de gestió recollides a la clàusula anterior, l'IMPD podrà imposar penalitzacions extraordinàries en relació amb la data d'implantació operativa dels requeriments informàtics recollits a l'apartat 6.5.6 del present Plec.

El contractista haurà d'estar adaptat a l'entorn tecnològic de gestió del servei (aplicació, ..) i tenir operatives i en perfectes condicions de funcionament la interfase de comunicació, les web services, .., tal i com s'especifica en l'apartat 6.5.6 del present Plec, amb anterioritat a la data d'inici del servei o la que estableixi l'IMPD. L'incompliment d'aquesta condició, donarà lloc a una penalització econòmica inicial

de 10.000€ a la qual s'afegirà una altra penalització de 2.500€ per cada mes o fracció d'incompliment, podent arribar a ser causa d'extinció del Contracte.

En el cas de la infracció consistent en retardar l'inici de la prestació del servei per causes imputables a l'empresa adjudicatària, s'imposarà una multa de 2.000 euros per cada dia de retard.

En el cas de la infracció consistent en la no aportació de vehicles nous per a la prestació del servei, s'aplicarà una sanció de 2.000 euros semestrals per cada bus nou no aportat a partir del 12è mes de vigència del contracte i de 4.000 euros semestrals per bus nou aportat a partir del 18è mes de vigència del contracte.

En el cas de la infracció consistent en la no prestació del servei en els termes previstos als Plecs, als compromisos i a l'oferta de l'adjudicatari o la prestació del servei amb un significatiu dèficit de qualitat, que es derivi de conflictes laborals que s'hagin produït com a conseqüència de mesures consistents en alteracions en l'organització i/o retribució dels recursos humans i que hagin estat adoptades de manera unilateral per part de l'adjudicatari, s'imposarà una penalització d'entre 1.000 i 5.000 euros per cada dia en el qual el servei no es presti en els termes previstos als plecs i a l'oferta o en el qual la prestació del servei es faci amb un significatiu dèficit de qualitat.

19 FACTURACIÓ

19.1. Pagaments mensuals

Els pagaments s'efectuaran de forma mensual. L'import serà el corresponent al període facturat, és a dir, equivaldrà als km útils efectuats per tots els vehicles en el període.

- L'import corresponent a la diferència entre el cost net (sense IVA) i els ingressos nets (sense IVA) del servei realitzat amb vehicles autobusos en el període facturat. A la dita diferència no se li aplicarà IVA per estar-ne exempt. La facturació detallarà el preu unitari aplicat als quilòmetres fets per cadascuna de les rutes.

L'import dels pagaments hauran de ser conformats per l'IMPD.

19.2. Comprovació de la facturació

Finalitzat cada exercici es procedirà a una facturació definitiva de regularització dels pagaments efectuats, amb l'aplicació, si fos el cas, de les penalitzacions en què hagués incorregut el contractista. Aquesta liquidació final podria donar lloc a un pagament del contractista a l'IMPD si les quantitats avançades fossin superiors a l'import definitiu, o de l'IMPD al contractista en cas contrari. Aquesta facturació es farà dins el primer trimestre de l'exercici.

20 PREU DEL CONTRACTE I CONSIGNACIÓ PRESSUPOSTÀRIA

Tenint en compte que d'acord amb l'article 20.1.15 de la Llei de l'IVA els serveis corresponents a transport amb vehicles adaptats o sanitaris estan exempts d'IVA, el pressupost màxim del contracte és de DIVUIT MILIONS DIVUIT MILIONS NOU MIL DOS CENTS DOS EUROS I TRETZE CÈNTIMS (18.009.202,13 €)

Aquest import anirà amb càrrec a l'aplicació pressupostària, o les que siguin equivalents, dels Pressupostos de l'IMPD de l'Ajuntament de les anualitats entre 2025 a 2031, ambdós incloses, o a comptar des de l'inici del contracte.

CONTINGUT I VALORACIÓ DE LES PROPOSICIONS

21 CONTINGUT DE L'OFERTA

La documentació es presentarà en tres sobres en format electrònic (A, B i C) a través del portal de contractació electrònica de l'IMPD.. La tipologia d'arxiu escollida per a la presentació de la documentació en format digital haurà de permetre funcions de cerca de text, per tant, no és vàlid un escanejat amb format d'imatge

En cas de contradicció entre la documentació escrita i digital, prevaldrà la documentació escrita. En cas de contradicció entre el contingut de la memòria de l'oferta i dels seus annexos, prevaldrà el contingut de la memòria.

21.1. Contingut del sobre núm. B (judici de valor)

- En el sobre núm. B no podrà figurar cap valor ni cap informació que es requereixi per a la valoració del sobre núm.C.
- Els licitadors hauran de presentar una memòria amb una extensió màxima de 100 pàgines DIN-A4, excloent annexos i plànols, que inclogui els continguts descrits als paràgrafs següents. Els continguts de les pàgines que superin el màxim establert no es tindran en consideració per a la valoració de la proposta.
- Els licitadors podran utilitzar la informació publicada en el plec tècnic i annexos per efectuar la seva proposta
- Les proposicions presentades al concurs hauran d'incloure la documentació que es consideri oportuna per donar compliment als requeriments de les Condicions Tècniques.
- Contindrà tota aquella documentació necessària per a la valoració dels criteris que depenguin d'un judici de valor, és a dir, tot allò relatiu als criteris de valoració definits als apartats 23.1 del present document. Aquesta relació s'entendrà com obligatòria però no exhaustiva, de forma que serà responsabilitat del licitador incloure també a la seva proposició altres aspectes que siguin requerits i necessaris per donar compliment als requeriments del present plec, com ara tota la documentació relativa als plans de seguiment del servei, descripció dels equipaments de les instal·lacions, descripció dels equips i sistemes embarcats, ..

21.2. Contingut del sobre núm. C

21.2.1. Magnituds dels criteris quantificables de forma automàtica

Contindrà la part de la proposició que sigui susceptible de ser ponderada mitjançant l'aplicació de fórmules matemàtiques, és a dir, segons l'apartat 23.2. del present document.

Els licitadors podran trobar un model per a la presentació d'ofertes en l'annex 6

21.2.1.1. Preu unitari d'operació per km útil de servei

Els licitadors hauran de presentar l'estudi econòmic justificatiu del cost d'operació anual del servei amb autobusos referit a **227.126** km útils de servei i trenta (33) autobusos (conforme la flota descrita en l'apartat 6.1 del present Plec), tenint present que aquesta magnitud és aproximadament la del darrer any del servei.

- S'explicitarà el preu unitari d'operació per km útil de servei **PKu** (€/km útil de servei) amb dos decimals i sense IVA per estar-ne exempt.
- El valor del preu unitari d'operació per km útil de servei **PKu** inclourà l'aportació de 33 vehicles nous a 1 de gener de 2025 i no podrà ser superior als expressats en la següent taula per cadascun dels anys i serà l'utilitzat en la valoració del criteri 2.1 segons la fórmula descrita en l'apartat 23.2.1 del present Plec.

	Preu/km útil
2025	10,8202 €
2026	10,9837 €
2027	11,1505 €
2028	11,3206 €
2029	11,4941 €
2030	11,6711 €
2031	11,8516 €
2032	12,0357 €
2033	12,2235 €
2034	12,4151 €

- Exemple orientatiu de quadre justificatiu del preu unitari d'operació per km útil de servei **PKu** (annex 6):

Estructura de costos (per cada any)	Magnitud anual	Preu unitari	Unitats (km útils, hores útils, segons correspongui)	Import partida anual €
Personal de conducció				
Combustible				
Manteniment i reparacions de material mòbil				
Lubricants i greixos				
Neteja				
Despeses directes				
Personal indirecte+antiguitat				
Pupilatge				
Assegurances i impostos de material mòbil				
Altres despeses d'estructura				
Despeses indirectes				
Benefici industrial				

TOTAL COST SERVEI				
Preu unitari/km util servei				

Adicionalment, els licitadors hauran de precisar, en cas de no haver-ho fet en un altre punt, els punts següents:

- Cost de personal directe i indirecte, amb el suficient detall. S'entendrà que tots els conceptes salarials i totes les obligacions de l'empresa amb relació a la legislació laboral (encara que no hagin estat explicitats en l'oferta). Es lliurarà una fitxa per categoria laboral amb el càlcul del cost empresa i detall de tots els conceptes salarials. També caldrà exposar el conveni col·lectiu amb que es regeix l'empresa.
- Preu del litre de gasoil en € (sense IVA) considerat en la proposició.
- Consum de combustible per tipus de vehicle considerat en la proposició, expressat en litres/100 km.
- Assegurances. Elements coberts i contingències cobertes. Indicació de l'import en € de cadascun dels elements / conceptes assegurats.

Cost per vehicle pel manteniment del sistema de validació i venda, i cost de comercialització de títols de transport per vehicle. Aquests dos costos seran d'aplicació només en cas que siguin instal·lats als vehicles un sistema de validació de títols de transport, previ requeriment de l'IMPD.

21.2.1.2. Flota d'autobusos

El contractista haurà d'aportar les fitxes tècniques i el permís de circulació de la totalitat de vehicles que disposarà pel servei en règim de lloguer. En cas de no disposar dels vehicles en el moment de la presentació de les ofertes, caldrà aportar un compromís signat on consti totes les característiques dels vehicles que posarà a disposició del servei (capacitat, antiguitat màxima en la data d'inici del servei, combustible, si són reconfigurables, places PMR (places per a cadira de rodes), ..), i on consti també el compromís de disponibilitat d'altres vehicles a 1 de gener de 2025 o data d'inici del contracte

El licitador haurà d'aportar juntament amb la seva oferta un quadre en format excel, com el que s'adjunta a continuació, amb les característiques dels vehicles que aportarà pel servei. En cas de no disposar de part dels vehicles i aportar un compromís, la informació que caldrà omplir a les caselles serà la mínima que es demana als plec i que servirà per a la seva valoració. Si durant la vigència del contracte es preveu que hi hagi renovació de flota o canvi de vehicles, l'empresa haurà d'aportar un nou quadre de la nova proposta, on es visualitzi el canvi de vehicles que es proposa, la data que es posarà a disposició del servei, les seves característiques, etc. Qualsevol canvi de vehicles, respecte els oferts a l'oferta, haurà de ser justificat i validat per l'IMPD.



VEHICLES EN RÈGIM DE LLOGUER																			
	Codi intern (si escau)	Característiques										Bastidor				Carrosseria		T	
		Tipus de vehicle (midibus/autobus)	Propietat	Data matriculació	Matrícula	Data de disposició pel servei	Amplada (mm)	Longitud (mm)	Places asseguts (màxim)	Places cadira de rodes (màxim)	Configuració concreta PMR/butaca	Tipus de rampa	Consum de combustible (litres/100km o KG/100km per GLP)	Fabricant	Dades del model	Motor	Denominació comercial	Energia de tracció	Termini d'incorporació
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			
6																			
7																			
8																			
9																			
10																			

La valoració del nombre i característiques dels vehicles oferts es mostra en l'apartat 23.2.

22 OFERTES AMB VALORS ANORMALS O DESPROPORCIONATS

Es consideraran anormals o desproporcionades en relació amb el preu unitari d'operació per km útil de servei (**PKu**) les proposicions que es trobin en els següents supòsits:

- Quan concorrin dos licitadors, l'oferta que sigui inferior a l'altra en més de 20 unitats percentuals.
- Quan concorrin tres licitadors, les que siguin inferiors en més de 10 unitats percentuals a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades. No obstant això, s'exclourà per al càlcul de l'esmentada mitjana l'oferta de quantia més elevada quan sigui superior en més de 15 unitats percentuals a aquesta mitjana. En qualsevol cas, es considerarà desproporcionada la baixa superior a 20 unitats percentuals respecte la mitjana aritmètica de les tres ofertes presentades.

Quan concorrin quatre o més licitadors, les que siguin inferiors en més de 10 unitats percentuals a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades. No obstant això, si entre elles existeixen ofertes que siguin superiors a l'esmentada mitjana en més de 15 unitats percentuals, es procedirà al càlcul d'una nova mitjana només amb les ofertes que no es trobin en el cas indicat. En qualsevol cas, si el nombre de les restants ofertes és inferior a tres, la nova mitjana es calcularà sobre les tres ofertes de menor quantia.

Quan una oferta sigui considerada anormal o desproporcionada, l'IMPD portarà a terme el procediment previst a tal efecte a l'article 149 de la LCSP.

23 VALORACIÓ DE LES PROPOSICIONS

Les proposicions presentades rebran una qualificació, sobre un màxim de 100 punts, d'acord amb els criteris i puntuacions màximes següents:



TOTAL CRITERIS		100
23.1. CRITERIS VALORABLES DE FORMA SUBJECTIVA		40
23.1.1	Proposta de servei	34
23.1.2	Organigrama funcional i equip tècnic	3
23.1.3	Variables de millora sobre els plans de seguiment	3
23.2. CRITERIS VALORABLES DE FORMA AUTOMÀTICA		60
23.2.1	Preu unitari d'operació per km útil	40
23.2.2	Flota d'autobusos complementària i vehicles auxiliars	18,5
23.2.3	Millores sobre assegurances de caràcter obligatori	0,5
23.2.4	Certificacions de qualitat	1
23.1. CRITERIS VALORABLES DE FORMA SUBJECTIVA		puntuacions màximes
		40
23.1.1	Proposta de servei	34
23.1.1.1	Planificació de les tasques i justificació data d'inici del servei	2
23.1.1.2	Justificació, idoneïtat i viabilitat de la proposta de servei	18
23.1.1.2.1	Descripció detallada del servei	3
23.1.1.2.2	Procediments, gestió anual del servei i optimització de rutes	4
23.1.1.2.3	Recursos tecnològics per a la gestió anual i optimització de rutes	4
23.1.1.2.4	Procediments i gestió diària del servei (incidències, etc.)	4
23.1.1.2.6	Gestió d'usuaris (modificacions, noves incorporacions, baixes i altres)	3
23.1.1.3	Seguiment del servei	9
23.1.1.3.1	Tècniques per a garantir el compliment dels requeriments de qualitat fixats al plec	4
23.1.1.3.2	Plans de seguiment	4
23.1.1.3.3	Proposta d'informes de seguiment	1
23.1.1.4	Operativa de relació i comunicació	5
23.1.2	Organigrama funcional i equip tècnic	3
23.1.3	Variables de millora sobre els plans de seguiment	3



23.2. CRITERIS VALORABLES DE FORMA AUTOMÀTICA		puntuacions màximes
		60
23.2.1	Preu unitari d'operació per km útil	40
23.2.2	Flota d'autobusos complementària i vehicles auxiliars	18,5
23.2.2	Disponibilitat d'autobusos addicionals en règim de lloguer (tipus de	
.1	compromís)	13
23.2.2	.2 Termini d'incorporació	2
23.2.2	Qualitat ambiental de la flota d'autobusos addicionals en règim de lloguer	
.3	(nivell d'emissions)	2
23.2.2	Capacitat autobusos per a cadira de rodes i possibilitat de ser	
.4	reconfigurables	1
23.2.2	.5 Qualitat ambiental dels vehicles auxiliars (cotxe o furgoneta)	0,5
23.2.3	Millores sobre assegurances de caràcter obligatori	0,5
23.2.5		
.1	Millores sobre l'assegurança de danys al patrimoni (risc incendi, etc..)	0,5
23.2.4	Certificacions de qualitat	1

23.1. Criteris dependents d'un judici de valor

La valoració dependent de judicis de valor estarà relacionada amb el valor tècnic de la proposició i la qualitat de servei que ofereixi, i es farà d'acord amb els criteris que s'expressen a continuació.

La puntuació màxima de cada proposició pel que fa al conjunt d'aquests criteris serà de 40 punts. Les proposicions que no aconseguixin una puntuació mínima de 20 punts seran desestimades, i no seran objecte de valoració pel que fa als criteris quantificables de forma automàtica.

23.1.1. Proposta de servei (fins a 34 punts)

23.1.1.1. Planificació del servei i justificació data d'inici del servei (fins a 2 punts)

Descriure com i quines tasques es duran a terme durant tot el procés d'implantació fins a la consolidació del servei. Caldrà adjuntar una planificació detallada de cadascuna de les tasques, en l'àmbit de personal, vehicles, recursos i desenvolupaments tecnològics. Alhora, caldrà que inclogui els terminis previstos, fites, organització i esforços per perfils.

Es valorà especialment el rigor i la coherència de la proposta, la identificació dels punts/camins crítics i que l'empresa aporti un anàlisi DAFO, que és un mètode de planificació estratègica per a avaluar les Debilitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats d'un projecte.

23.1.1.2. Justificació, idoneïtat i viabilitat de la proposta de Servei (fins a 18 punts)

23.1.1.2.1. Descripció detallada del servei (fins a 3 punts)

Precisió, detall i exactitud en la definició del servei i l'oferta. Justificació de totes les variables relacionades amb el servei com ara els temps de recorregut i dels quilòmetres morts i buits previstos per ruta i total, velocitat comercial, programació de rutes, descripció i representació gràfica de les rutes resultants, gestió dels temps morts i assignació i previsió de vehicles.

23.1.1.2.2. Procediments, gestió anual dels serveis i optimització de rutes (fins a 4 punts)

Descripció detallada dels procediments que s'utilitzaran per a fer l'estudi global de rutes i per a cercar la configuració més adient i eficient, garantint en tot moment que la permanència d'una persona a bord d'un vehicle sigui d'1 hora i 15 minuts com a màxim, tal i com es fixa en el plec de condicions tècniques. Es valoraran els protocols de verificació de la configuració de rutes resultant, abans d'iniciar el servei, un cop s'inicia el servei i al llarg del temps, també es valoraran les mesures d'adequació en cas de detectar aspectes millorables.

23.1.1.2.3. Recursos tecnològics per a la gestió anual dels serveis i optimització de rutes (fins a 4 punts)

Es valoraran els desenvolupaments tecnològics i les tècniques de control que ofereixi el licitador com a suport a la prestació del servei i que ajudin a garantir una gestió eficaç i eficient dels recursos.

23.1.1.2.4. Procediments i gestió diària del servei (incidències,) (fins a 4 punts)

Descripció detallada dels procediments que s'utilitzaran per garantir diàriament l'optimització del servei i la màxima ocupació dels vehicles. Caldrà explicitar els protocols de detecció i gestió de les incidències del dia a dia dels serveis (anul·lacions, baixes, retard del vehicle, retard de l'usuari i tota la resta que pugui esdevenir en el servei). Es valorarà especialment una gestió dinàmica de les incidències que permeti maximitzar de forma eficient l'ocupació diària dels vehicles. Es valoraran els protocols de verificació de la configuració de rutes resultant. Es valoraran els desenvolupaments tecnològics i les tècniques de control que ofereixi el licitador com a suport a la gestió diària del servei i que ajudin a garantir una gestió eficaç i eficient dels recursos.

23.1.1.2.5. Gestió d'usuaris (modificacions, noves incorporacions, baixes i altres) (fins a 3 punts)

Descriure amb detall els mecanismes que es faran servir per a adequar les rutes com a mínim a les modificacions, baixes de curta durada, baixes de llarga durada i noves incorporacions d'usuaris al servei. Caldrà explicitar els protocols i mecanismes de detecció i gestió d'aquests aspectes, la freqüència amb què es revisaran les rutes i, específicament, els terminis màxims de tramitació i implantació de les noves mesures, en cas d'haver-n'hi. Es valoraran els protocols de verificació de la configuració de rutes resultant, abans d'iniciar el servei, un cop s'inicia el servei i al llarg del temps, també es valoraran les mesures d'adequació en cas de detectar altres aspectes millorables. Es valoraran els desenvolupaments tecnològics i les tècniques de control que ofereixi el licitador com a suport i control de la gestió d'usuaris del servei i que ajudin a garantir una gestió eficaç i eficient dels recursos. També es valorarà la proposta d'aplicació d'eines informàtiques enfocades a la gestió i

optimització de les rutes escolars, així com a la modificació ràpida de rutes derivades d'altres i baixes d'usuaris. Es valoraran mecanismes de modificació àgil de rutes en cas d'altres i baixes d'usuaris i l'ús d'aplicacions de comunicació instantània amb centres i famílies.

23.1.1.3. Seguiment del Servei (fins a 9 punts)

23.1.1.3.1. Tècniques per a garantir el compliment dels requeriments de qualitat fixats al plec (fins a 4 punts)

Es valoraran les tècniques de control i protocols de verificació per a garantir els requeriments de qualitat exigits al plec de prescripcions tècniques, sense incórrer en penalitzacions i en concret el Pla de qualitat del servei. Concretament, tot allò que tingui relació i garanteixi la puntualitat, el compliment, la qualitat dels vehicles autobusos, la neteja, manteniment, funcionament de les rampes, .. Així mateix, es valoraran totes aquelles funcionalitats i el grau de detall del sistema SAEI, valorant especialment aquelles que permetin fer seguiment un seguiment més exhaustiu de la qualitat del servei. A més a més, per tal de reduir el consum de combustible, millorar el confort dels viatgers i reduir els costos de manteniment, es valorarà que el SAEI estigui dotat d'un mòdul de control de la qualitat de la conducció. Alhora, es valorarà la provisió de SAEI i rètols informatius dels vehicles de lloguer que l'empresa posi a disposició del servei, en els termes exposats. Alhora, es valoraran tots els aspectes relacionats amb la informació, atenció i satisfacció de l'usuari del servei.

23.1.1.3.2. Plans de seguiment (fins a 4 punt)

Qualitat, abast i grau de detall dels plans de seguiment que es demanen en els plecs. El pla de qualitat del servei serà valorat en l'apartat anterior (24.1.1.3.1).

23.1.1.3.3. Proposta d'informes de seguiment (fins a 1 punt)

Contingut i adequació al plec dels informes de seguiment plantejats. Es valorarà l'aportació de propostes d'informes que millorin els requeriments mínims del plec, especialment aquells que complementin la informació diària del servei amb un anàlisi de l'evolució i valoració del servei que sigui fàcilment interpretable, mitjançant ratis, indicadors, gràfics.

23.1.1.4 Operativa de relació i comunicació (fins a 5 punts)

Operativa de relació i comunicació amb els diferents agents involucrats en la prestació del servei, exposant l'esquema, canals, eines i recursos de comunicació (telèfon, Mail, web, APP, ..) entre els agents implicats (operador-usuari, operador-administració, usuari-operador, conductor-centre de control, aplicació de gestió de serveis administració-operador). Caldrà especificar i descriure els procediments de com es realitza el traspàs d'informació i de dades entre cada un dels agents implicats, especialment, en el cas d'incidències en el servei.

Alhora, caldrà adjuntar la proposta de desenvolupament de l'entorn tecnològic que es proposa, de les web-services de comunicació amb l'aplicació del servei i els softwares complementaris, i un calendari detallat d'implantació, on es distingeixin totes les fases de desenvolupament, el període de proves i recursos que s'hi destinen.

23.1.2. Organigrama funcional i equip tècnic (fins a 3 punts)

Es valorarà el grau d'idoneïtat de l'equip tècnic d'acord amb l'actuació professional en projectes de característiques, complexitat i magnitud similar o superior a la que és objecte la present licitació. Alhora, es valorarà l'organització de l'organigrama funcional en relació amb el nombre de tasques contemplades i de l'assignació de les tasques entre els membres de l'equip. Caldrà justificar

acuradament l'estructura personal i de plantilla (dedicació trànsit i operació, assistència al viatger, administració i gestió, categoria professional, antiguitat i funcions organigrama).

23.1.3. Variables de millora sobre els plans de seguiment (fins a 3 punts)

Es valoraran totes les millores addicionals als requeriments mínims fixats als plans de seguiment del Servei, especialment aquelles que representin un valor afegit al projecte i de protecció al medi ambient.

23.2. Criteris quantificables de forma automàtica

23.2.1. Preu unitari d'operació per km útil de servei (PKu) (fins a 40 punts)

El present criteri valora el preu unitari d'operació per km útil de servei (PKu)

Els licitadors no podran ultrapassar el preus unitaris màxims anuals/km útil següents (fixats per cada any en l'Annex 1 "Estudi econòmic):

	Preu/km útil
2025	10,8202 €
2026	10,9837 €
2027	11,1505 €
2028	11,3206 €
2029	11,4941 €
2030	11,6711 €
2031	11,8516 €
2032	12,0357 €
2033	12,2235 €
2034	12,4151 €

La puntuació de la proposició i d'aquest criteri s'obtindrà per aplicació de la fórmula següent:

Si $P_{kui} \leq \text{Preu unitari màxim anual/km útil}$

$$\text{Puntuació_proposició_i} = \frac{\text{Preu unitari màxim km/útil anual- i} - \text{Preu unitari oferta anual km/útil}}{\text{Preu unitari màxim km/útil anual} - \text{Preu unitari km/útil oferta mínima}} \times 40$$

Si $P_{kui} > \text{Preu unitari màxim anual/km útil}$:

$$\text{Puntuació_proposició_i} = 0$$

Essent

- i: 1.....n , on "n" és el nombre de proposicions admeses.

- PKui: Valor de PKu de la proposició "i" (sense l'IVA, amb quatre (2) decimals i en €/km útil). Si el preu unitari d'operació per km útil de la proposició "i" (PKui) és igual o superior a Preu unitari màxim anual/kmútil, la puntuació de la proposició serà igual a zero (0).

La puntuació resultant serà la mitjana de les puntuacions obtingudes per cada any de contracte inclosa l'eventual pròrroga.

Adicionalment al valor PK haurà d'estar suficientment justificat, segons indica l'apartat 23.2.1.1 del present plec.

23.2.2. Flota d'autobusos complementària i vehicles auxiliars (fins a 18,5 punts)

23.2.2.1. Disponibilitat d'autobusos en règim de lloguer (DAII) (fins a 13 punts)

El present criteri valora el nombre d'autobusos disponibles en règim de lloguer complementari als 33 busos nous (DA_{ni}). Es podran oferir fins a set (7) busos addicionals, segons apartat 6.2 del Plec de prescripcions tècniques. Es valorarà únicament el nombre d'autobusos que disposi el licitador a partir d'33 unitats.

La puntuació de la proposició s'obtindrà per aplicació de la fórmula següent:

$$\text{Puntuació_proposició_i} = \frac{\text{busos addicionals lloguer oferta}}{\text{busos addicionals lloguer oferta màxima amb més busos addicionals}} \times 13$$

- i: 1.....n , on "n" és el nombre de proposicions admeses.
- Arlli: Nombre d'autobusos disponibles en règim de lloguer de la proposició "i". Arlli haurà de ser sempre un número enter superior o igual a 1. Els vehicles hauran de tenir una edat de menys de 16 anys durant tot el període de contracte.
- Si Arlliés <1 la puntuació de la proposició serà igual a zero (0).

23.2.2.2. Termini d'incorporació dels autobusos (Tr) (fins a 2 punts)

El present criteri valora el termini d'incorporació d'autobusos nous. Es consideraran autobusos nous aquells que tinguin menys d'un any d'antiguitat, , segons les fitxes tècniques aportades o el compromís de lloguer.

L'empresa haurà d'aportar un quadre amb la disposició de flota i la seva antiguitat o compromís d'aportació (vegeu annex 6), per tal de valorar el termini d'incorporació

La valoració de l'edat mitjana resultant es farà en base al quadre següent:

Termini d'incorporació (T)	Puntuació
0 mesos (des de l'inici del contracte)	0,06 punts vehicle
Fins a 4 mesos	0,04 punts vehicle
Entre 4 i 6 mesos	0,02 punts vehicle
Entre 6 i 8 mesos	0,01 punts vehicle

T= Termini d'incorporació. Aquesta es calcularà a partir de la declaració a l'annex 6 sobre el termini d'incorporació. Per exemple, si un vehicle s'incorpora a 1 de gener tindrà 0,06 punts.

23.2.2.3. Qualitat ambiental de la flota d'autobusos (QA) (fins a 2 punts)

El present criteri valora la qualitat ambiental de la flota d'autobusos proposada per l'empresa licitadora. Es valoraran els vehicles proposats per l'empresa fins a un màxim (33) vehicles, segons les fitxes tècniques aportades o el compromís de lloguer.

L'empresa haurà d'aportar un quadre amb la disposició de flota per al servei, la seva energia de tracció i el motor

La valoració es farà en base al quadre següent:

Tipologia de vehicle	Puntuació de la QA
Vehicles elèctrics o etiqueta 0 DGT	0,07 punts x vehicle
Vehicles híbrids o amb etiqueta ECO de la DGT	0,04 punts x vehicle
Vehicles EURO 6	0,001 punts x vehicle
Per la resta de vehicles	0 punts

- Q_{Ai}= Qualitat ambiental de l'empresa i. La puntuació màxima de la qualitat ambiental serà de 2 punts. Aquesta es calcularà a partir de la multiplicació de la puntuació de la qualitat ambiental per cadascun dels vehicles oferts. Els vehicles hauran de tenir una edat de menys de 16 anys durant tot el període de contracte. Per tant, els vehicles que tinguin més de 16 anys no es valoraran.

23.2.2.4. Capacitat autobusos en règim de lloguer per a cadira de rodes i possibilitat de ser reconfigurables (fins a 1 punt)

El present criteri valora la capacitat inicial configurada de la flota d'autobusos proposada per l'empresa licitadora. Es valoraran els vehicles proposats per l'empresa en l'apartat (23.2.3.3), fins a un màxim de trenta-tres (33) vehicles i un màxim de 1 punt, segons les fitxes tècniques aportades o el compromís de lloguer.

capacitat de vehicle	Punts
Capacitat per a més de 6 cadires de rodes (exclòs conductor)	0,03 punts x vehicle
Capacitat per a 4 cadires de rodes (exclòs conductor)	0,001 punts x vehicle

23.2.2.5. Qualitat ambiental de la flota del vehicle d'assistència auxiliar (QAaux) (fins a 0,5 punts)

El present criteri valora la qualitat ambiental del vehicle d'assistència auxiliar (cotxe o furgoneta) proposada per l'empresa licitadora.

Es valorarà un màxim d'un (1) vehicle auxiliar, segons la fitxa tècnica aportada per l'empresa o el compromís d'adquisició. Per a valorar aquest vehicle s'haurà de posar a disposició del servei a l'inici del servei. La valoració serà segons la taula adjunta i fins a un màxim de 0,5 punts:

Qualitat ambiental flota de vehicles auxiliar (QAaux)		
Punts Vehicle elèctric o etiqueta 0 DGT	Punts Vehicle híbrid o amb etiqueta ECO de la DGT	Punts Altra tipologia de vehicles
0,5	0,25	0

23.2.3. Millores sobre assegurances de caràcter obligatori (fins a 0,5 punt)

El present criteri valora les millores que ofereixen els licitadors respecte les assegurances de caràcter obligatori que es demana al plec de prescripcions tècniques. Es puntuarà de la següent manera i fins un màxim de (0,5) punts:

Millores a les assegurances	punts
Millores en la cobertura i assegurança de danys materials o patrimoni (tot risc, risc incendi), responsabilitat civil de viatgers i de l'activitat	0,5 punts

23.2.4. Certificacions de qualitat (fins a 1 punt)

El termini màxim per a treure's qualsevol de les dues certificacions és de 18 mesos, segons plec de prescripcions tècniques. Així doncs, es valorarà que el contractista es compromet a una reducció d'aquest termini d'implantació. Alhora, es valorarà que l'empresa assoleixi la certificació EMAS. La valoració es determinarà segons la taula adjunta i serà fins un màxim d'un 1 punt:

Termini/Certificació	Mesos a partir de la signatura del contracte		
	0 a 9 mesos	10 a 14 mesos	15 a 18 mesos
UNE 13816 (o l'equivalent)	0,5	0,25	0
ISO 14001* (o l'equivalent)	0,25	0,15	0
EMAS* (o l'equivalent)	0,5	0,5	0,35

*Es valorarà únicament una de les dues certificacions, en funció del compromís adquirit per l'empresa.

L'empresa haurà d'adjuntar per escrit el compromís dels terminis en que es compromet a tenir les certificacions.

Sergi Morera Vizcaíno

Cap de Departament d'Estratègia i Coordinació de l'IMPD