

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULEN L'ACORD MARC DEL SERVEI DE TRANSPORT ESCOLAR, TANT ORDINARI COM ADAPTAT, I AMB NOMBRE REDUÏT D'USUARIS DEL CONSELL COMARCAL DEL MARESME



| | |
|---|----------|
| ÍNDEX | 2 |
| 1.- OBJECTE DEL CONTRACTE..... | 3 |
| 2.- FORMA DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS | 3 |
| 3.- FUNCIONS DELS AGENTS QUE INTERVENEN EN EL SERVEI | 3 |
| 4.- OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES | 6 |
| 5.- CONTROL DE QUALITAT | 9 |
| 6.- RUTES | 9 |

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el que es detalla a la clàusula 1 del Plec de clàusules administratives particulars.

2.- FORMA DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

2.1.- El servei de transport escolar adaptat i transport escolar ordinari del Consell Comarcal del Maresme, amb el servei d'acompanyament complementari, per un nombre reduït d'usuaris, en endavant EL SERVEI consisteix en recollir, en les parades d'origen, als alumnes usuaris i traslladar-los als centres educatius de referència i viceversa, llevat causa de força major.

2.2.- El servei s'efectuarà durant tots els dies lectius d'acord amb l'Ordre que per a cada curs escolar publica el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya, per la qual s'estableix el calendari escolar, llevat de causa de força major.

2.3.- El servei es durà a terme d'acord amb les rutes que es licitin mitjançant contractes basats en l'Acord marc relatiu a aquest servei.

2.4.- Els vehicles que realitzin el servei han d'estar adaptats a les necessitats dels alumnes usuaris, així com també han de tenir les mides adequades per l'accés sense dificultats a les adreces de recollida i de destí.

2.5.- En alguns casos la realització del servei també inclou la vigilància i atenció del servei d'acompanyament als alumnes usuaris. Aquest servei d'acompanyament es realitzarà en aquelles rutes especificades en la licitació dels contractes basats i consistirà en atendre a les persones usuàries durant el temps que duri el trajecte, des de que pugen a les parades d'origen fins al seu destí, així com en els trajectes de tornada des de la sortida i fins a l'arribada a les parades d'origen.

2.6.- Els conductors s'hauran de coordinar diàriament amb els acompanyants per a una correcta prestació del servei durant el període de vigència del contracte. Es facilitarà, per tant, la càrrega i descàrrega de l'acompanyant al principi i al final de la ruta, o bé en la parada d'inici de l'itinerari o bé en alguna parada propera a la xarxa de transport públic que hagi estat consensuada prèviament, un cop finalitzada la ruta.

2.7.- Quan es produeixi una incidència en el funcionament normal del servei, l'empresa adjudicatària sempre ha de notificar a les persones usuàries i/o als representants de les mateixes, així com al Consell Comarcal del Maresme, la naturalesa de la incidència i la mesura alternativa adoptada.

3.- FUNCIONS DELS AGENTS QUE INTERVENEN EN EL SERVEI

3.1.- El Consell Comarcal del Maresme desenvoluparà les següents funcions:

- a. Atendre les sol·licituds d'alta i baixes derivades dels centres escolars amb autorització dels Serveis Territorials i tramitar l'encàrrec d'inici del servei i condicions amb l'empresa adjudicatària.
- b. Atendre les queixes, les incidències, els comentaris, els suggeriments i/o les peticions de modificacions, tant per part de les persones usuàries i/o els seus representants, com de les empreses i/o professionals adjudicatàries del servei, així com també dels centres escolars.
- c. Comunicar a l'empresa adjudicatària les dades necessàries de les persones usuàries per tal que l'empresa pugui realitzar el servei correctament.
- d. Comunicar a l'empresa adjudicatària les queixes i/o incidències sobre la prestació del servei, per tal que les gestioni, resolgui i doni resposta en el menor temps possible.
- e. Realitzar el seguiment, l'avaluació del servei de transport escolar, així com garantir l'acompliment del contracte per part de l'empresa adjudicatària.
- f. Realitzar un control de qualitat anual en quant al servei realitzat i l'acompliment del contracte per part de l'empresa adjudicatària.

3.2.- L'empresa adjudicatària, desenvoluparà les següents funcions:

- a. Garantir l'inici i la prestació del servei a partir de la recepció de l'encàrrec, respectant els terminis establerts.
- b. Garantir un canal de comunicació amb les persones usuàries i/o les seves representants.
- c. Atendre mitjançant contacte directe, les queixes i/o les incidències sobre la prestació del servei, tant per part de les persones usuàries i/o representants com per part del o la responsable del Consell Comarcal del Maresme.
- d. Registrar i comunicar immediatament al Consell Comarcal del Maresme qualsevol queixa, incidència i/o modificació en relació al servei o la ruta.
- e. Elaborar i presentar al Consell Comarcal del Maresme en el termini que aquest estableixi, els informes, memòries i altres documents que sol·liciti, si s'escau.
- f. Garantir bones pràctiques per part del personal de l'empresa adjudicatària envers a les persones usuàries, familiars, tutors o representants.
- g. Minimitzar al màxim els canvis tant del personal conductor com del personal acompanyant.
- h. Acomplir els acords de coordinació establerts.
- i. Comunicar expressament per al seu coneixement a tot el personal conductor i acompanyant les funcions encomanades que consten en el present plec i vetllar pel seu compliment.

3.3.- El personal conductor, a més de les prescripcions derivades del Codi de Circulació, normes en matèria de transport públic de viatgers, de protecció de dades personals, de riscos laborals i altres que siguin d'obligat compliment, desenvoluparà les següents funcions:

- a. Facilitar a les famílies el desplaçament des del portal del domicili, si escau, sobretot en el cas dels alumnes amb mobilitat reduïda.

- b. Conèixer perfectament la ruta que s'hagi d'efectuar.
- c. Mantenir, en tot moment, una velocitat de conducció moderada.
- d. No accionar el dispositiu d'obertura de les portes fins que el vehicle es trobi totalment parat.
- e. Evitar les maniobres de marxa enrere en els punts de recollida i baixada de les persones usuàries.
- f. Assegurar-se, abans d'engegar, que les portes romanguin tancades, que totes les persones usuàries estiguin assegurades en el seu seient i que cap altre es trobi dins del camp de maniobra o intenti creuar davant del vehicle.
- g. Actuar de manera respectuosa amb les persones usuàries i llurs familiars o tutors, informant de qualsevol incident a l'acompanyant del servei, si n'hi ha, a l'empresa adjudicatària i/o al Consell Comarcal del Maresme, si és el cas.
- h. En el cas que la ruta sigui efectuada per taxistes, aquests portaran el control de les persones usuàries que desplacin i tindran cura que la persona, si escau, quedi acompanyada pel familiar o persona designada a aquests efectes, en arribar a la seva parada a l'hora de retorn. En cas que la persona usuària no sigui recollida, passat un temps prudencial, es posarà a disposició dels cossos i forces de seguretat, sens perjudici que donades les seves condicions físiques i psíquiques i amb l'autorització expressa dels pares o tutors, no sigui necessari aquest requisit.
- i. Realitzar totes aquelles tasques que li encomani l'empresa adjudicatària o bé per instrucció de l'òrgan contractant a fi d'assegurar la qualitat de la prestació del servei.

3.4.- El personal acompanyant, a part de les funcions específiques assignades com a tal per la legislació vigent, desenvoluparà les següents funcions:

- a. Adoptar les mesures possibles per tal que durant el temps de transport, aquests es desenvolupi en un clima de normalitat i seguretat.
- b. Ser responsable d'encotxar i des encotxar a les persones usuàries, així com també d'atendre'ls en el temps del trajecte.
- c. Ocupar el seient prop de la porta de servei central o posterior del vehicle.
- d. Mantenir el contacte amb la direcció del centre per tal de resoldre els temes puntuals derivats del transport i informar de les incidències esdevingudes al llarg del trajecte, tant al centre com al Consell Comarcal del Maresme.
- e. Actuar amb respecte i equitat davant les persones usuàries del servei, de llurs familiars o tutors i davant dels òrgans de direcció dels centres.
- f. Conèixer el funcionament dels mecanismes de seguretat del vehicle.
- g. Tenir cura que la persona usuària, si s'escau, quedi acompanyat pel familiar o persona designada a aquests efectes, en arribar al seu domicili. En cas que no sigui recollit, passat un temps prudencial, es posarà a disposició dels cossos i forces de seguretat, sens perjudici que donades les seves condicions físiques i psíquiques i amb l'autorització expressa dels pares o tutors, no sigui necessari aquest requisit.
- h. Realitzar totes aquelles tasques que li encomani l'empresa adjudicatària o bé per instrucció de l'òrgan contractant a fi d'assegurar la qualitat de la prestació del servei.

4.- OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES

4.1.- De l'empresa adjudicatària:

- a. L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent, la normativa específica i els protocols propis de l'adjudicatari de prevenció de riscos laborals, així com la legislació en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- b. Haurà d'informar expressament al Consell Comarcal del Maresme, a través dels canals de comunicació establerts, de qualsevol incidència que es produeixi durant el servei.
- c. Haurà d'afavorir una bona relació amb la persona usuària i els seus representants, respectant en tot moment el dret a la intimitat i la dignitat de la persona, mantenir inexcusablement el secret professional i eludir qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries. Hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.
- d. No podrà suspendre ni modificar cap servei sense una autorització escrita i prèvia del Consell Comarcal del Maresme.
- e. No traslladarà a cap persona que prèviament no hagi estat autoritzada a utilitzar el servei pel Consell Comarcal del Maresme.
- f. S'obliga a procedir a la immediata substitució del personal que no actuï adequadament i quan així ho demani el Consell Comarcal del Maresme.
- g. Haurà d'informar a les persones usuàries dels canals de comunicació amb l'empresa davant de qualsevol eventualitat que es pugui produir, així com també facilitar la informació de contacte amb el Consell Comarcal del Maresme.

4.2.- Quant als vehicles:

- a. Els vehicles que han de prestar el servei objecte del contracte hauran de ser els adients pel transport dels alumnes i haurà de ser adaptat en el cas dels alumnes amb mobilitat reduïda i hauran de complir tots aquells requisits legals que exigeixen les disposicions vigents en la matèria. L'incompliment d'aquestes exigències serà responsabilitat exclusiva del concessionari.
- b. Per a la realització del servei, l'empresa haurà de comptar amb vehicles adequats al nombre, característiques de les persones usuàries a traslladar i mides adequades per l'accés a les adreces de recollida i destí.
- c. Seran altres condicions mínimes obligatòries:
 - Comptar amb rampa o plataforma elevadora en els vehicles adaptats.
 - Sistema de climatització en tots els vehicles.
 - Sistema d'ancoratge de les cadires de rodes.
 - Cinturons de seguretat per als passatgers amb cadires de rodes.
- d. L'empresa adjudicatària està obligada a mantenir nets i en perfecte estat de conservació el/els vehicle/s.

- e. Quan per problemes en els vehicles (i aliens a les persones usuàries) es pugui posar en perill el bon funcionament del servei, el concessionari haurà de procedir a la substitució dels vehicles i informar al Consell Comarcal del Maresme.
- f. Les parades que efectuïn els vehicles hauran de garantir que:
 - La baixada o pujada de les persones es pugui efectuar amb tota seguretat, amb un espai suficient i el més a prop possible de la vorera.
 - La circulació general de la zona no posi en perill la seguretat dels alumnes i personal acompanyant.
 - La circulació general de la zona no romangui pertorbada per l'estacionament del vehicle a la parada.

4.3.- Documentació dels vehicles a disposició del servei:

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar a l'òrgan contractant les referències tècniques dels vehicles destinats al servei, adjuntant-hi aquelles relatives als vehicles suplents, especificades en el plec administratiu, així com la documentació que el Consell Comarcal del Maresme li pugui requerir. També haurà de comunicar durant el curs escolar, si s'escau, la incorporació de nous vehicles, aportant la documentació necessària.

4.4.- Els distintius dels vehicles:

- a. El vehicle destinat al servei de transport escolar objecte d'aquest plec, portarà de forma ben visible el distintiu de "TRANSPORT ESCOLAR CONSELL COMARCAL DEL MARESME" durant el temps que efectuï l'esmentat servei, d'acord amb les disposicions vigents.
- b. Els vehicles destinats al transport d'educació especial portaran també de forma ben visible el pictograma d'usuaris de cadira de rodes, durant el temps que efectuï l'esmentat servei.
- c. Així mateix es col·locarà a la part davantera dels vehicles els elements identificadors del Servei de Transport Escolar del Consell Comarcal del Maresme, el cost dels quals anirà a càrrec del Consell Comarcal del Maresme.

4.5.- Per al personal conductor:

- a. Haurà de tenir el permís de conduir de la classe que correspongui. Així mateix, haurà de complir tot allò que disposi la legislació vigent en la matèria que sigui de la seva competència.
- b. Ha de conèixer prèviament i de forma inexcusable, la ruta a realitzar i les característiques de les persones usuàries, horaris a realitzar i parades a efectuar.
- c. Ha d'afavorir una bona relació amb la persona usuària i els seus representants, així com els representants dels centres escolars, respectant en tot moment el dret a la intimitat i la dignitat de la persona, mantenir inexcusablement el secret professional i eludir qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries. Haurà de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

- d. No podrà traslladar en el vehicle a cap persona que no hagi estat prèviament autoritzat pel Consell Comarcal del Maresme. Davant de qualsevol incidència en aquest sentit està obligat a comunicar-ho a l'empresa i al Consell Comarcal del Maresme.
- e. L'empresa adjudicatària s'obliga a procedir a la immediata substitució del personal conductor que no actuï adequadament i quan així ho demani l'òrgan contractant.

4.6.- Per al personal acompanyant:

- a. Per a la realització d'aquest servei, el empresa adjudicatària s'obliga a aportar les persones idònies i necessàries, encarregades de l'atenció de les persones usuàries.
- b. Ha de registrar i notificar, tant a l'empresa adjudicatària, al centre escolar i al Consell Comarcal del Maresme, qualsevol incidència que es produeixi en relació al correcte funcionament del servei. Així com també, haurà de notificar al Consell Comarcal del Maresme, qualsevol demanda de trasllat que rebi i que no hagi estat autoritzada prèviament pel Consell Comarcal del Maresme.
- c. Ha d'afavorir una bona relació amb la persona usuària i els seus representants, respectant en tot moment el dret a la intimitat i la dignitat de la persona, mantenir inexcusablement el secret professional, la protecció de dades de caràcter personal que li siguin facilitades i eludir qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries. Haurà de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.
- d. Les tasques de la persona acompanyant seran les que es recullen en les disposicions vigents.
- e. L'empresa adjudicatària s'obliga a procedir a la immediata substitució del personal acompanyant que no actuï adequadament i quan així ho demani l'òrgan contractant.

4.7.- El vehicle que ha de prestar el servei objecte del contracte haurà de complir tots aquells requisits legals que exigeixen les disposicions vigents en la matèria. No es posarà a disposició de les rutes dels contractes basats objecte d'aquest plec aquells vehicles que no estiguin autoritzats per fer transport escolar. L'incompliment d'aquestes exigències serà responsabilitat exclusiva del contractista.

4.8.- Per a la realització del servei, el contractista haurà de disposar del nombre de vehicles necessaris per a donar cobertura a totes les rutes a què opti i al nombre total d'alumnes a transportar. Els vehicles hauran de ser adequats al nombre i característiques dels usuaris.

4.9.- Documentació dels vehicles a disposició del servei:

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar a l'òrgan contractant les referències tècniques dels vehicles destinats al servei, adjuntant-hi aquelles relatives als vehicles suplents, especificades en el plec administratiu, així com la documentació que el Consell Comarcal del Maresme li pugui requerir. També haurà de comunicar durant el curs escolar, si s'escau, la incorporació de nous vehicles, aportant la documentació necessària.

5.- CONTROL DE QUALITAT

L'empresa adjudicatària s'obliga a la realització de les següents accions de control de la qualitat en la prestació del servei:

5.1.- Facilitar les inspeccions tècniques que el Consell Comarcal del Maresme realitzi i modificar aquells aspectes que li siguin requerits en un termini màxim d'un mes.

5.2.- Vetllar perquè els canvis que es produeixin a les rutes, correctament motivats i autoritzats per l'òrgan contractant, siguin efectivament prestats.

5.3.- Presentar les corresponents autoritzacions administratives, segons s'escaigui.

5.4.- Atendre amb diligència totes les incidències que es puguin esdevenir durant els trajectes diaris, alhora que es coordinarà amb el Consell Comarcal del Maresme per a la resolució dels conflictes que puguin sorgir.

5.5.- Trametre al Consell Comarcal del Maresme, mensualment, el recull de queixes, suggeriments i/o incidències registrades, en cas que es produeixin.

5.6.- Trametre al Consell Comarcal del Maresme a l'iniciar el servei, les dades d'identificació del personal conductor que habitualment realitzarà el servei. En cas de canvi del professional habitual, caldrà notificar la nova situació i aportar les dades del nou professional.

5.7.- Realitzar com a mínim una coordinació anual en presència de l'empresa adjudicatària i el Consell Comarcal del Maresme i els centres educatius, si fos necessari. Es realitzarà una coordinació entre tots els agents davant de situacions urgents i excepcionals que afectin a totes les persones usuàries de la ruta en qüestió.

5.8.- Les mesures correctores que puguin derivar de l'anàlisi dels elements que componen el control de qualitat del servei, incorporaran la consideració d'interès públic, als efectes de possibles modificacions contractuals.

6.- RUTES

El servei de transport escolar, ordinari i/o adaptat, i amb nombre reduït d'usuaris, amb el servei d'acompanyament dels alumnes es prestarà d'acord amb les rutes detallades en la licitació dels contractes basats en l'acord marc, si bé aquestes podran ser variades o, si s'escau, suprimides d'acord amb el que disposa el Plec de clàusules administratives.