



PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE ADMINISTRATIU DE SERVEIS PER LA GESTIÓ DEL SERVEI DE TRANSPORT A LA DEMANDA I SERVEIS DE CONSERGERIA I MISSATGERIA AL MUNICIPI DE RIELLS I VIABREA.

1. Objecte del contracte

L'Ajuntament de Riells i Viabrea disposa d'un servei de transport a la demanda. L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei de gestió del servei de transport a la demanda, i altres serveis de consergeria i missatgeria, d'acord amb les prescripcions tècniques establertes a l'expedient.

2. Abast del Servei

2.1. Gestió operativa del servei i conducció

- Conducció del vehicle amb la màxima professionalitat i atenció al públic.
- Carrega i descàrrega de passatgers amb cura; assistència en el muntatge i ancoratge de cadiretes infantils i sistemes d'ancoratge per cadires de rodes.
- Gestió de la capacitat i acomodació de paquets i equipatge segons normativa i instruccions municipals.
- Compliment dels horaris i rutes establertes, així com les modificacions temporals autoritzades pel municipi.

2.2. Gestió de reserves i plataforma

- Operació i administració de la plataforma de reserves (*Back Office*): amb la creació, modificació i cancel·lació de reserves; assignació d'expedicions; control d'ocupació.
- Registre manual a la plataforma les reserves rebudes per telèfon, Whatsapp o altres canals no automatitzats.
- Gestió de les confirmacions de viatge, prioritzacions i llistes d'espera segons criteris municipals.

2.3. Atenció al client i suport funcional

- Atenció de consultes i dubtes d'usuaris per telèfon, Whatsaap i presencialment; oferint suport a persones amb barreres tecnològiques per fer reserves.
- Gestió de queixes i suggeriments segons el procediment municipal, amb registre i resposta en els terminis establerts.
- Intervenció com a primer nivell d'atenció per incidències d'usuaris i derivar al servei tècnic municipal quan calgui.

2.4. Gestió d'incidències i coordinació amb l'Ajuntament



- Intervenció com a contacte operatiu permanent amb el responsable municipal del servei i els responsables de la plataforma (Nemi) per incidències diàries, canvis d'horari i incidències de seguretat.
- Participació activa en reunions de seguiment i avaluació amb l'Ajuntament per proposar millores i adaptar el servei.

2.5. Manteniment i cura del vehicle

- Manteniment del vehicle net i en perfecte estat de presentació; neteja interior i exterior permanent.
- Manteniment de la càrrega òptima de les bateries abans de cada jornada per garantir un servei sense interrupcions.
- Programació i coordinació amb els responsables municipals de les revisions periòdiques, manteniment preventiu i reparacions amb tallers autoritzats; gestió d'ITV i documentació tècnica amb antelació.
- Control i reposició del material consumible disponible (extintor, farmacional, senyalització, elements d'ancoratge, etc.).

2.6. Gestió econòmica i administrativa

- Gestió dels cobraments en efectiu i altres mitjans, amb registre i lliurament periòdic a l'Ajuntament segons instruccions.
- Recollida i conservació de tota la documentació generada i recollida; autoritzacions, permisos, etc.

2.7. Seguretat, prevenció i compliment normatiu

- Compliment la normativa de seguretat viària, prevenció de riscos laborals i protecció de dades (RGPD) en la gestió de dades d'usuaris.
- Aplicació de protocols d'emergència i primers auxilis; manteniment del personal format i amb la documentació en regla (carnet de conduir, certificats mèdics, antecedents).
- Disposició de l'assegurança de responsabilitat civil i cobertura de riscos professionals vigents segons requisits del contracte.

2.8. Formació i comunicació

- Formació del personal propi i, si escau, col·laboració en sessions informatives per a la ciutadania sobre l'ús del servei i l'aplicació.
- Col·laboració en campanyes de difusió i promoció del servei coordinades amb l'Ajuntament.

2.9. Personal i substitucions

- Garantir la disponibilitat de personal qualificat per cobrir torns, vacances i baixes; disposar d'un pla de substitucions i d'un conductor suplent.

2.10. Altres serveis complementaris

- Prestació de serveis de consergeria i missatgeria municipals segons les condicions establertes (recollida i lliurament de documents, gestions puntuals).
- Realització d'altres tasques relacionades amb l'objecte del contracte que siguin compatibles amb la normativa i autoritzades pel municipi.

3. Supervisió, control i seguiment

L'adjudicatari haurà de prestar els serveis adjudicats d'acord amb les funcions del punt anterior, essent responsable de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

4. Mitjans tècnics

L'Ajuntament posarà a disposició de l'adjudicatari els mitjans tècnics per poder gestionar el servei:

- Tauleta amb targeta SIM per poder rebre trucades i gestionar l'aplicació així com les rutes proposades
- Accés a la plataforma de gestió del servei
- Vehicle adaptat
- Roba amb el logotip del servei i l'ajuntament

Així mateix, l'adjudicatària es compromet a fer un ús correcte de tots els mitjans tècnics que se li posin a disposició per poder realitzar el servei, i en cap cas, es podrà utilitzar cap d'aquests elements per ús propi i/o particular fora de l'horari del servei.

5. Confidencialitat

L'adjudicatari queda expressament obligat a complir amb la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, mantenint absoluta confidencialitat i reserva sobre totes les dades a les que tingui accés en el compliment de les seves obligacions del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copia o utilitzar amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte, ni tampoc cedir-lo a tercers ni tan sols a efectes de conservació.