



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN EL CONTRACTE DEL SERVEI D'ACOMPANYANTS DEL SERVEI DE TRANSPORT ADAPTAT I ASSISTIT DEL VALLÈS ORIENTAL

CAPÍTOL I.	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	2
Clàusula 1.	Objecte i definició del servei d'acompanyants del servei de transport adaptat i assistit.	2
CAPÍTOL II.	PERSONES USUÀRIES I HORARIS DEL SERVEI	2
Clàusula 2.	Persones usuàries del servei de transport adaptat i assistit	2
Clàusula 4.	Horaris i calendari dels serveis.....	2
CAPÍTOL III.	OBLIGACIONS.....	3
Clàusula 5.	Obligacions del contractista	3
Clàusula 6.	Obligacions del Consell Comarcal.....	9
Clàusula 7.	Deure de confidencialitat.....	10
CAPÍTOL IV.	GESTIÓ DEL SERVEI.....	10
Clàusula 8.	Personal.....	10
Clàusula 9.	Organització del servei d'acompanyants	13
Clàusula 10.	Coordinació entre el Consell Comarcal i el contractista.....	14
Clàusula 11.	Sistema d'informació i comunicació	15
Clàusula 12.	Característiques del servei.....	18
Clàusula 13.	Subrogacions de personal.....	19



CAPÍTOL I. OBJECTE DEL CONTRACTE

Clàusula 1. Objecte i definició del servei d'acompanyants del servei de transport adaptat i assistit.

L'objecte d'aquest contracte consisteix en la prestació dels serveis d'acompanyants del servei de transport adaptat i assistit.

El servei complementa la prestació dels serveis de transport adaptat i assistit i comprèn l'acompanyament de les persones usuàries definides en la clàusula 2 d'aquest plec, l'organització i la vigilància del servei per tal de garantir que es desenvolupa en un entorn de seguretat d'acord a les necessitats de les persones usuàries.

El servei de transport adaptat i assistit del Consell Comarcal del Vallès Oriental és un servei complementari de suport als serveis socials d'atenció especialitzada per al perfil de persones usuàries definides en el Reglament del servei de transport adaptat i assistit aprovat pel Ple del Consell Comarcal el 16 de maig del 2012 o aquell altre que posteriorment el substitueix.

CAPÍTOL II. PERSONES USUÀRIES I HORARIS DEL SERVEI

Clàusula 2. Persones usuàries del servei de transport adaptat i assistit

Són destinatàries del servei de transport adaptat i assistit aquelles persones que estan empadronades en qualsevol Àrea Bàsica de serveis socials de la comarca del Vallès Oriental de fins a 20.000 habitants que tenen reconeguda plaça en un servei social especialitzat d'atenció diürna de la xarxa pública. Aquestes persones han d'acreditar que es troben en les situacions de necessitat de transport adaptat i assistit definides en el Reglament del servei i que no poden fer ús del transport ordinari degut a les seves dificultats de mobilitat per accedir als serveis socials d'atenció especialitzada.

Excepcionalment es poden transportar a d'altres perfils de persones que el Consell Comarcal valori sempre i quan la seva necessitat sigui de la mateixa naturalesa i amb l'objectiu de garantir la seva integració.

Clàusula 3. Horaris i calendari dels serveis

El servei d'acompanyants es presta de dilluns a divendres; en horari de matí des del moment d'inici de la ruta, fins que totes les persones usuàries són custodiades pel centre de destí; i en horari de tarda des que la persona usuària és recollida al centre especialitzat d'atenció diürna en el cas del transport adaptat i assistit fins que baixa del vehicle en arribar a la seva parada - en el cas de persones autoritzades per quedar-se soles - o fins que la persona es custodiada pel seu representant legal o persona autoritzada designada en la parada assignada; o per la policia local en la seva absència.

En el cas del servei d'acompanyants de transport adaptat i assistit el servei es presta tots els mesos de l'any, menys el mes d'agost, segons el calendari de festes i vacances del centre de destí de les rutes i, en tot cas, està subjecte a crèdits pressupostaris disponibles.



CAPÍTOL III. OBLIGACIONS

A l'efecte de delimitar les obligacions dels diferents operadors que intervenen en el servei d'acompanyants, s'incorporen en aquest capítol les obligacions de cada un d'ells.

Clàusula 4. Obligacions del contractista

1. Són obligacions de l'empresa contractista:

- a) Organitzar el servei d'acompanyants d'acord amb les tasques d'obligat compliment previstes per als i les acompanyants dins la clàusula 8 d'aquest plec.
- b) Prestar el servei d'acompanyants amb la continuïtat i la regularitat establerta. En cas d'extinció del contracte prestar el servei fins que un altre es faci càrrec de la seva gestió.
- c) Admetre qualsevol persona usuària del servei que el Consell Comarcal li comuniqui.
- d) Responsabilitzar-se que sempre hi hagi la persona acompanyant en cada una de les rutes establertes.
- e) Facilitar l'assistència dels i les acompanyants a les sessions de coordinació i formació que el Consell Comarcal determini dins la seva jornada laboral.
- f) Vetllar per la resolució dels conflictes que puguin sorgir en el transcurs del servei i amb relació a l'atenció de les persones usuàries i informar de la seva existència al Consell Comarcal quan pugui esdevenir un impediment o un risc pel bon funcionament del servei.
- g) Informar immediatament al Consell Comarcal de qualsevol incidència que es pugui produir durant el servei, d'acord amb el protocol d'incidències o document que en el seu cas aprovi el Consell Comarcal, i en tot cas en els termes següents:
 - I. Si la incidència es detecta per part d'un o una acompanyant, aquesta s'haurà d'informar al coordinador/a del personal acompanyant i aquesta persona ho comunicarà al Consell Comarcal.
 - II. Si la incidència es detecta per part del coordinador/a del personal acompanyant aquesta persona ho comunicarà al Consell Comarcal.
- h) Fer arribar al Consell Comarcal, a través dels canals existents, qualsevol proposta o detecció de necessitat relacionada amb les persones usuàries del servei que pugui millorar la qualitat del servei d'acompanyants del servei de transport adaptat i assistit.
- i) Respondre dels danys que es deriven del funcionament del servei d'acompanyants, llevat que s'hagin produït per actes realitzats en compliment d'una clàusula imposada per la corporació amb caràcter ineludible.



- j) Nomenar una persona responsable de la gestió del servei d'acompanyants com a interlocutora amb el Consell Comarcal i que aquest/a es trobi disponible telefònicament i operativament una hora abans de l'inici del servei i fins a una hora després de la finalització d'aquest.
- k) Garantir la correcta atenció de les persones usuàries del servei de transport adaptat i assistit.
- l) Prohibir a la plantilla de personal dels serveis la percepció de qualsevol tipus de contraprestació o gratificació per part de les persones usuàries, familiars o representants legals. El contractista és responsable del seu compliment, havent d'informar al Consell Comarcal de qualsevol situació d'aquesta índole que es pugui produir.
- m) Garantir i implementar els mecanismes d'informació i formació a les persones treballadores amb relació als estàndards ètics, com ara els límits, el respecte, el tracte personal, la confidencialitat.
- n) Garantir l'accés al programa de gestió del transport (actualment TEVO i TAVO) i el traspàs d'informació bàsica necessària als i les acompanyants sobre la ruta i les persones usuàries assignades: nom de la ruta, centre de destí de la ruta, nom i cognoms de la persona usuària, telèfon de contacte de la persona de referència de la persona usuària, empresa gestora del servei de transport i telèfon de contacte i parades assignades a cada persona usuària.
- o) Elaborar el Pla de riscos laborals i lliurar-lo al Consell Comarcal en el termini de 4 mesos des de la signatura del contracte.
- p) Adaptar el servei al calendari de festes i vacances del centre de destí de les rutes així com els horaris especials en períodes de jornada intensiva, que han de ser comunicats pel Consell Comarcal a inici de curs o amb la suficient antelació.
- q) Utilitzar el català com a llengua vehicular de les accions incloses en el contracte, així com de la relació amb les persones usuàries del servei, sempre i quan no sigui un impediment per a desenvolupar el servei.
- r) Garantir la correcta execució del treball administratiu a fi de portar control del serveis realitzats, incidències, redacció d'informes, sistema d'informació i comunicació, memòries i facturació.
- s) Facturar mensualment l'activitat del servei i presentar la factura juntament amb la conformitat del centre de destí durant els 15 dies del mes següent, mitjançant el sistema que estableixi el Consell Comarcal.
- t) Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació dels acompanyants amb el/la coordinador/a del servei, i del/la coordinador/a del servei amb la resta d'operadors.
- u) Aplicar els mecanismes necessaris per a l'avaluació del servei i garantir el retorn de la informació obtinguda al Consell Comarcal.



- v) Subrogar el personal que prestava aquest servei amb anterioritat a la formalització de l'adjudicació, d'acord amb les previsions de clàusula 13 d'aquest plec.

2. Són obligacions de l'empresa contractista amb relació a la comunicació amb el Consell Comarcal:

- a) Proporcionar i garantir l'accés de la resta d'agents implicats en el servei al sistema d'informació descrit a la clàusula 11 d'aquest Plec.
- b) Garantir el funcionament del sistema d'informació i comunicació.
- c) Comunicar al Consell Comarcal qualsevol incidència que es produeixi en el servei d'acompanyants per mitjà dels canals existents amb el Consell Comarcal, amb relació a:
 - I. El compliment rigorós de les característiques definides pel Consell Comarcal en cada una de les rutes contractades.
 - II. Les persones usuàries que utilitzen el servei de transport adaptat i assistit.
 - III. Qualsevol altra incidència que pugui afectar el normal funcionament del servei.

En el cas que el sistema d'informació no permeti la comunicació de la incidència en temps real, o que no es disposi d'aquest, el contractista les ha de comunicar diàriament a través dels canals que el Consell Comarcal determini.

- d) Dur a terme el control i registre de pujada i baixada de les persones usuàries del servei, d'acord amb el que s'estableix en aquest Plec. En cas que no es disposi de sistema d'informació i comunicació, s'haurà de presentar mensualment per a cada ruta un informe d'assistència de les persones usuàries del servei.
- e) Registrar diàriament les dades relatives al vehicle amb el qual es presta el servei de transport que determini el Consell Comarcal.

3. Són obligacions de l'empresa contractista amb relació al personal:

- a) Contractar les persones segons el perfil següent:
 - I. L'acompanyant ha de ser una persona idònia, major d'edat i diferent del/la xofer.
 - II. Pel que fa al la seva titulació, en les rutes de transport adaptat i assistit ha d'acreditar estar en possessió d'algun títol comprès dins els convenis de residències, lleure, discapacitat o servei d'ajuda a domicili i el certificat del curs de socorrisme i primers auxilis, així com tenir una experiència contrastada en la mateixa activitat.



- III. Ha d'actuar amb respecte i equitativament davant les persones usuàries del servei, de llurs familiars o representants legals i centres, adoptant totes les mesures possibles per tal que el transport es desenvolupi en un clima de normalitat i seguretat.
- b) Assignar una persona coordinador/a del personal acompanyant, que ha de vetllar pel compliment de les tasques assignades als i les acompanyants donant al mateix temps el suport i pautes que puguin necessitar. Les tasques a desenvolupar són les de supervisió, coordinació i assessorament de tot l'equip d'acompanyants del servei, amb plena disponibilitat durant el temps que es realitza el servei de transport adaptat i assistit. El contractista ha d'informar al Consell Comarcal del nom i cognoms d'aquesta persona a l'inici de l'execució del contracte.
- c) Responsabilitzar-se de la netedat, la manera de vestir, la cortesia i el tracte amable i respectuós del personal envers les persones usuàries i les seves famílies o representants legals, les persones referents dels centres, xofers i qualsevol altra persona amb la qual es relacioni durant la prestació del servei.
- Així mateix, el personal ha d'anar convenientment identificat, per això cal que porti en un lloc visible el seu nom i cognoms i una armilla identificativa del servei comarcal de transport adaptat i assistit que, a l'efecte, ha de proporcionar el Consell Comarcal, assumint el contractista el cost de les mateixes.
- d) Evitar, en la mesura del possible, el canvi dels i les acompanyants. En cas de què la substitució sigui inevitable, ha de vetllar perquè coneguin l'itinerari i les característiques de les persones usuàries abans d'iniciar els serveis.
- e) Atendre els requeriments del Consell Comarcal relatius a la substitució temporal o definitiva dels i les acompanyants que no actuïn segons els requeriments i obligacions derivades del contracte.
- f) Cobrir les absències puntuals o baixes temporals del personal segons els requisits que estableix aquest Plec, de forma que el servei es presti diàriament segons el requerit pel Consell Comarcal. El servei no es pot realitzar sense la presència en el vehicle de l'acompanyant. Aquesta és una obligació essencial del contracte.
- g) Facilitar al Consell Comarcal la relació nominal del personal que presta el servei d'acord amb el detall següent: nom i cognoms, número d'afiliació a la Seguretat Social, antiguitat, categoria, titulació corresponent i servei assignat. Notificar les altes i baixes successives de la relació inicial, aportant la mateixa informació de cada una de les persones treballadores.
- h) Tenir permanentment actualitzada la documentació relativa als mitjans humans i materials que intervenen en la prestació del servei i presentar-la al Consell sempre que es produeixin variacions, sense necessitat de requeriment, tenint en compte que:
- I. En el cas de baixes s'ha de comunicar el mateix dia en què es produeixin especificant-ne el motiu.



- II. Les altes s'han de comunicar abans d'iniciar-se la jornada, indicant-ne també el motiu.
- i) Igualment, als efectes d'acreditar el compliment de les obligacions laborals, l'adjudicatari ha de presentar, quan el Consell Comarcal ho requereixi, còpia de la relació nominal dels treballadors i dels fulls de salari del personal que presta o prestarà el servei.
- j) Presentar i dur a terme un pla de formació continuada en el primer mes des de l'entrada en vigor del contracte.

Aquest pla ha de concretar, com a mínim:

- I. El contingut detallat amb especificació de les dates i hores de cada un dels cursos a realitzar.
- II. El nom i cognoms de cada una de les persones treballadores que participarà a la formació.
- III. Garantir un mínim de 20 hores anuals de formació per a cada treballador/a, dins l'horari laboral. Aquestes hores inclouen la presentació d'inici de curs dels respectius serveis destinada a transmetre el capteniment i els valors del servei i a garantir el traspàs de la informació necessària per a una correcta atenció, qualitat i seguretat del servei.

El Consell Comarcal pot convocar al personal del servei d'acompanyants, de comú acord amb l'empresa prestadora del servei, a sessions formatives. En tot cas, el pagament de les hores de formació va a càrrec del contractista.

- k) Garantir que es dugui a terme el control i registre de pujada i baixada de les persones usuàries dels serveis, d'acord amb els criteris del Consell Comarcal.
- l) Garantir el compliment dels protocols d'actuació que estableixi el Consell Comarcal.
- m) Dur a terme el control i vigilància per garantir la correcta utilització del sistema de gestió de la informació, si n'hi ha.
- n) Dotar d'un telèfon mòbil als i les acompanyants durant la prestació del servei, garantint que està operatiu en tot moment i que se'n fa un ús responsable així com els mitjans necessaris per a poder accedir al sistema d'informació que permeti la gestió telemàtica diària del servei, si n'hi ha, d'acord amb el que s'estableix aquest Plec.
- o) Conèixer i fer conèixer als i les acompanyants el funcionament dels mecanismes de seguretat del vehicle.
- p) Aplicar les mesures correctores quan es detectin biaixos o per petició del Consell Comarcal amb relació a la praxis professional dels i les acompanyants i informar al Consell Comarcal de les mesures adoptades.

4. Són obligacions essencials del contractista les següents:



- a) Proporcionar, fer servir i garantir el funcionament del sistema d'informació designat a la clàusula 11, mantenir-lo operatiu i traspassar-ne les dades generades amb el format prescrit al Consell Comarcal del Vallès Oriental a la finalització del contracte.
- b) Responsabilitzar-se que sempre hi hagi l'acompanyant en cada una de les rutes establertes, requisit sense el qual no es podrà dur a terme el servei llevat que la manca de transport signifiqués un risc més elevat per a les persones usuàries.
- c) Vetllar, juntament amb el transportista, pel compliment rigorós de totes les característiques de les rutes establertes:
 - I. Que l'horari i ordre de les parades són les establertes pel Consell Comarcal.
 - II. Que les persones usuàries que fan ús del servei siguin únicament les que ha autoritzat el Consell Comarcal.
 - III. Que cada persona usuària fa ús de la parada que li ha estat assignada pel Consell Comarcal.
- d) Acompanyar a les persones usuàries del servei fins als progenitors o representants legals o bé la persona que aquests designen a les parades corresponents i a les persones referents en el centre destí, excepte que el Consell Comarcal doni altres indicacions.

Si una persona usuària no és recollida a la parada, el contractista ha d'avisar immediatament al Consell Comarcal, aquesta ha de continuar fins al final de la ruta i després, en cas de no haver pogut localitzar als progenitors o representants legals, se l'acompanya a la policia local, si n'hi ha. En cas de no haver-hi, el contractista ha de seguir les instruccions que el Consell Comarcal li indiqui

- e) Atendre els requeriments del Consell Comarcal relatius a la substitució temporal o definitiva dels i les acompanyants que no actuïn segons els requeriments i obligacions derivades del contracte.
- f) Prohibir als seus treballadors/es la percepció de qualsevol tipus de contraprestació o gratificació per part de les persones usuàries o familiars.
- g) Cobrir les absències puntuals o baixes temporals del personal segons els requisits que estableix aquest plec, de forma que el servei es presti diàriament segons el requerit pel Consell Comarcal. El servei no es pot realitzar sense la presència en el vehicle de la persona acompanyant.
- h) Donar suport i facilitar als i les acompanyants les pautes que necessiten per a un correcte desenvolupament de les seves funcions, i especialment per a actuar adequadament en front les incidències que es puguin produir.
- i) Contractar personal amb el perfil d'acompanyant previst en aquest Plec.



Clàusula 5. Obligacions del Consell Comarcal

L'entitat organitzadora del servei d'acompanyants del transport adaptat i assistit és el Consell Comarcal del Vallès Oriental, al qual correspon:

- a) Dirigir, controlar i supervisar el contracte mitjançant personal propi o d'altra assignat per a aquest fi, a fi de comprovar que els serveis s'ajustin a les determinacions establertes.
- b) Fiscalitzar la gestió del contracte, per la qual cosa pot inspeccionar els serveis.
- c) Imposar a l'empresa les penalitzacions pertinents per raó de les infraccions que hagi comès.
- d) Imposar amb caràcter temporal les condicions d'actuació que calgui per solucionar situacions excepcionals d'interès general.
- e) Donar indicacions al contractista sobre com resoldre les incidències detectades en el servei d'acord amb els canals de comunicació establerts.
- f) Subministrar la informació necessària per a la correcta execució de les obligacions establertes en aquest Plec.
- g) Configurar les rutes del transport adaptat i assistit aplicant elements de racionalitat tenint en compte la destinació, les persones usuàries de cada municipi, la durada de les rutes i les possibilitats pressupostàries.
- h) Realitzar les modificacions necessàries a les rutes per a la correcta prestació del servei d'acord amb les necessitats de les persones usuàries i del servei.
- i) Autoritzar l'accés al servei de les persones usuàries i determinar quina ruta i parada els correspon.
- j) Organitzar el servei d'acompanyants d'acord amb les tasques previstes per als i les acompanyants en aquest Plec.
- k) Donar de forma clara al contractista les indicacions i requeriments relacionats amb la prestació del servei objecte de la licitació.
- l) Vetllar pel bon funcionament i la bona atenció de les persones usuàries del servei.
- m) Vetllar pel compliment dels requeriments dels Plecs de clàusules que regeixen el contracte per a la gestió del servei d'acompanyants en els serveis de transport adaptat i assistit.
- n) Abonar la prestació realitzada en el termes establerts al Llei de contractes del sector públic aprovat 9/2017 de 8 de novembre.
- o) El Consell Comarcal pot intervenir en els processos de selecció del personal que el contractista hagi de contractar per a la prestació del servei.



Clàusula 6. Deure de confidencialitat

1. El contractista i els/les acompanyants que presten el servei, han de respectar i assegurar les dades que tracten o respecte dels que tenen accés en el desenvolupament de les seves tasques professionals.
2. El contractista i els i les acompanyants tenen prohibit realitzar fotografies i l'enregistrament audiovisual de les persones usuàries dels serveis sense autorització expressa del pare i mare o representants legals en el cas dels menors o persones majors d'edat tutelades o autorització de les persones usuàries majors d'edat. No obstant això, l'empresa prestadora del servei ha d'informar sempre al Consell Comarcal de la seva voluntat d'enregistrar imatges personals per tal que aquest en doni o no la seva conformitat.
3. En el cas d'extinció contractual, el contractista està obligat a tornar al Consell Comarcal les dades de caràcter personal, i també qualsevol suport o document en què consti alguna dada objecte del servei i a mantenir la mateixa reserva tot i deixar d'estar vinculada al Consell Comarcal.

CAPÍTOL IV. GESTIÓ DEL SERVEI

La gestió del servei d'acompanyants s'ha d'adequar al que es preveu a les clàusules que s'estableixen en aquest capítol pel que fa al personal, a l'organització del servei i a la coordinació amb el Consell Comarcal.

Clàusula 7. Personal

Pel que fa al personal, el contractista ha de tenir en compte el perfil i funcions de l'acompanyant que a continuació es detallen.

1. El **perfil de l'acompanyant** dels serveis de transport adaptat i assistit requerit és el següent:
 - a) Una persona idònia, major d'edat i distinta del/la xofer.
 - b) Pel que fa al la seva titulació, en les rutes de transport adaptat i assistit ha d'acreditar estar en possessió d'algun títol comprès dins els convenis de residències, lleure, discapacitat o servei d'ajuda a domicili i el certificat del curs de socorrisme i primers auxilis, així com tenir una experiència contrastada en la mateixa activitat.
2. **Les funcions** requerides a l'acompanyant són les següents:
 - a) Vetllar en tot moment perquè el servei es faci en ordre per tal de garantir la seguretat de les persones usuàries.
 - b) Mantenir una correcta coordinació amb la resta d'operadors que intervenen en el servei.



- c) Actuar amb respecte davant les persones usuàries del servei, de llurs familiars o representants legals, del/la xofer i dels professionals del centre de destí adoptant totes les mesures possibles per tal que el transport es desenvolupi en un clima de normalitat i seguretat.
- d) Exercir la vigilància i vetllar per l'ordre durant el trajecte.
- e) Adoptar totes les mesures necessàries per tal que el transport es desenvolupi en un clima de seguretat.
- f) Fer ús del sistema d'informació establert en aquest Plec, si n'hi ha, per al control i registre de la pujada i baixada a les parades establertes de les persones usuàries del servei, comunicació d'incidències i d'altres funcionalitats que pugui proporcionar el sistema.
- g) Tenir cura de les persones usuàries durant el trajecte i durant les operacions d'accés i baixada del vehicle. També ha d'assegurar-se que, efectivament, aquelles són les persones usuàries a les quals correspon aquella ruta i parada, especialment durant el retorn del centre de destí.
- h) Acompanyar a les persones usuàries del servei fins als progenitors o representants legals o bé la persona que aquests designen a les parades corresponents i a les persones referents en el centre de destí, excepte que el Consell Comarcal doni altres indicacions.

Si una persona usuària no és recollida a la parada, el contractista ha d'avisar immediatament al Consell Comarcal, aquesta ha de continuar fins al final de la ruta i després, en cas de no haver pogut localitzar als progenitors o representants legals, se l'acompanya a la policia local, si n'hi ha. En cas de no haver-hi, el contractista ha de seguir les instruccions que el Consell Comarcal li indiqui.

- i) Mantenir operatiu el telèfon mòbil i els sistemes d'informació establerts pel Consell Comarcal, durant la prestació del servei.
- j) Ajudar en la pujada i baixada del vehicle a les persones usuàries amb dificultats de mobilitat respectant les condicions de seguretat i fent un correcte ús dels sistemes adaptats del vehicle.
- k) Prohibir l'accés al vehicle de qualsevol persona que no estigui autoritzada pel Consell Comarcal.
- l) No autoritzar la baixada de persones usuàries en parades que no tenen assignades sense autorització del Consell Comarcal.
- m) Comprovar que totes les persones usuàries ocupen el seu seient abans d'iniciar-se el trajecte d'anada o tornada. A continuació, ha de comunicar al/la xofer del vehicle aquesta circumstància per tal de poder iniciar el trajecte.



- n) Verificar la correcta subjecció mitjançant cinturons, ancoratges o altres sistemes de seguretat assimilats homologats. Tothom ha d'anar ancorat, subjecte amb el cinturó o amb altres mecanismes de subjecció homologats. A continuació, ha de comunicar al/la xofer del vehicle aquesta circumstància per tal de poder iniciar el trajecte.
- o) Tenir cura de la recollida i l'acompanyament de les persones usuàries des de i fins a la porta del centre de destí.
- p) Anar convenientment identificat/ada, portant en un lloc visible el seu nom i cognoms i l'armilla identificativa del servei comarcal de transport adaptat i assistit.
- q) Ocupar un seient del vehicle on pugui tenir cura i donar resposta a les necessitats que puguin sorgir al llarg del trajecte relatives a l'atenció de les persones usuàries.
- r) A les parades baixar del vehicle per atendre l'alumnat en la pujada i baixada del vehicle per la porta propera al conductor.
- s) Contactar amb el centre educatiu en el cas de retards en els trajectes així com en situacions en què es detecti l'absència evident de tot o una part de l'alumnat.
- t) En cas de detectar una incidència al servei de transport, els acompanyants hauran d'informar al seu coordinador/a, i aquest/a haurà d'informar immediatament al Consell Comarcal. Així mateix, s'haurà de complir el protocol d'incidències o document que en el seu cas aprovi el Consell Comarcal del Vallès Oriental.
- u) Assistir a les reunions de coordinació convocades pel Consell Comarcal.
- v) Assistir a les sessions formatives convocades pel Consell Comarcal i/o dur a terme un mínim de 20 hores de formació anual reconegudes com a jornada laboral per l'empresa, sempre i quan no hi hagi una justificació expressa que motivi la no assistència.
- w) Mantenir comunicació amb les persones referents de les persones usuàries en front incidències, situacions d'excepcionalitat i/o emergències seguint els protocols establerts pel Consell Comarcal.
- x) Conèixer, explicar i fer complir a les persones usuàries la normativa per a la utilització del servei de transport adaptat i assistit establertes.
- y) Conèixer detalladament la ruta que li pertorqui efectuar i vetllar, juntament amb l'empresa transportista, pel compliment rigorós de totes les seves característiques:
 - I. Que l'horari i ordre de les parades són les establertes pel Consell Comarcal.
 - II. Que les persones usuàries que fan ús del servei són únicament les que ha autoritzat el Consell Comarcal.



El Vallès Oriental
Consell Comarcal

- III. Que cada persona usuària fa ús de la parada que li ha estat assignada pel Consell Comarcal.
- z) Conèixer el funcionament dels mecanismes de seguretat del vehicle.
- aa) Conèixer el funcionament i aplicar els protocols d'actuació i comunicació establerts pel Consell Comarcal.
- bb) Qualsevol altra que li sigui encomanada a través del contractista per part del Consell Comarcal, a fi d'assegurar la qualitat de la prestació del servei.

Clàusula 8. Organització del servei d'acompanyants

1. Pel que fa a l'organització del servei d'acompanyants, el Consell Comarcal ha de realitzar les tasques següents:
 - a) Desenvolupar la gestió global del servei de transport adaptat i assistit.
 - b) Organitzar i fer el seguiment del servei d'acompanyants d'acord amb la gestió global del servei del transport adaptat i assistit.
 - c) Prendre mesures rectificadores davant les incidències amb l'objectiu de millorar l'atenció a les persones usuàries i el funcionament global de servei.
 - d) Avaluar el servei d'acompanyants com a part del servei de transport adaptat i assistit.
 - e) Subministrar la informació necessària per a la correcta prestació del servei.
2. **El contractista** ha de realitzar les tasques següents:
 - a) Desenvolupar el servei en la forma indicada pel Consell Comarcal.
 - b) Informar al moment al Consell Comarcal de les incidències relatives al servei, persones usuàries i personal.
 - c) Comunicar en el termini màxim de 24 hores al Consell Comarcal del Vallès Oriental les mesures que es prendran amb relació a la mala praxis d'un acompanyant pel que fa a l'atenció a les persones, explicant quines són les mesures adoptades per l'empresa amb el professional per corregir aquesta situació i amb el servei per prevenir noves situacions similars.
 - d) Facilitar la documentació o informació actualitzada requerida pel Consell Comarcal, preferentment mitjançant el sistema d'informació i comunicació establert en aquest Plec.
 - I. Llista diària de persones usuàries, control horari de la ruta i del vehicle que presta el servei.
 - II. Registre d'incidències.
 - III. Qualsevol altra requerida pel Consell Comarcal.



- e) Informar al Consell Comarcal de qualsevol demanda, suggeriment o queixa que rebim de les persones usuàries, dels seus familiars i representants legals.
- f) Adreçar al Consell Comarcal les persones usuàries, els seus familiars o representants legals que facin qualsevol demanda, suggeriment o queixa.
- g) Assegurar la coordinació amb el transportista i els centres de destí de les persones usuàries dels serveis de transport adaptat i assistit.
- h) Vetllar per una comunicació fluïda entre els treballadors i treballadores del servei d'acompanyants i la resta d'agents implicats en el servei.
- i) Dotar als i les acompanyants d'un telèfon mòbil que permeti l'atenció del servei d'acord amb els requeriments establerts en aquest Plec.
- j) Proposar i col·laborar amb el Consell Comarcal en la resolució de problemes que es puguin presentar i afectin al normal funcionament del servei.
- k) Proposar al Consell Comarcal qualsevol element o variació que pugui millorar la prestació del servei i l'atenció a les persones usuàries. En tot cas, el Consell Comarcal és qui decideix l'aplicació o no dels canvis.
- l) Vetllar pel compliment estricte de les rutes en la forma indicada pel Consell Comarcal. En cas de detectar qualsevol incompliment, ha d'informar immediatament al Consell Comarcal de la incidència i de les mesures preses per garantir les condicions exigides pel Consell Comarcal.
- m) Adaptar, per indicacions del Consell Comarcal, el servei als horaris de les jornades intensives o especials, quan s'escaigui.

Clàusula 9. Coordinació entre el Consell Comarcal i el contractista

L'empresa contractista ha de designar la persona responsable de la gestió del servei d'acompanyants dels serveis de transport adaptat i assistit com a interlocutora amb el Consell Comarcal.

Les tasques assignades a aquesta persona responsable de la gestió són les següents:

- a) Assistir mensualment a les reunions de coordinació i seguiment de la prestació amb la persona assignada pel Consell Comarcal. El Consell Comarcal pot demanar l'assistència del/la coordinador/a dels i les acompanyants a les reunions en cas que sigui una persona diferent al responsable de la gestió. En última instància, és el Consell Comarcal qui determina la freqüència de la coordinació en funció de les necessitats del servei.
- b) Estar disponible telefònicament i operativament una hora abans de l'inici del servei i fins a una hora després de la finalització.



- c) Canalitzar les propostes de millora o resolució de problemes amb el Consell Comarcal.
- d) Canalitzar, gestionar i resoldre les incidències que es produeixin en la prestació del servei, seguint les indicacions i protocols establerts pel Consell Comarcal. Es pot convocar a la persona encarregada de la coordinació del servei, o la persona designada pel contractista, a la Comissió Tècnica de seguiment en relació a incidències sorgides en el servei.
- e) Informar diàriament al Consell Comarcal de les incidències relatives al servei, les persones usuàries i el personal.
- f) Facilitar la documentació i informació actualitzada requerida pel Consell Comarcal, preferentment mitjançant el sistema d'informació i comunicació establert en aquest Plec.
 - I. Llista diària de persones usuàries, control horari de la ruta i del vehicle que presta el servei.
 - II. Registre d'incidències.
 - III. Qualsevol altra requerida pel Consell Comarcal.

Tota documentació s'ha de tractar d'acord amb els criteris de protecció de dades establerts en la clàusula 7 d'aquest Plec.

- g) Informar al Consell Comarcal de qualsevol demanda, suggeriment o queixa que rebin de les persones usuàries, dels seus familiars o representants legals.

Clàusula 10. Sistema d'informació i comunicació

A) En el lot 4, corresponent al servei de transport adaptat i assistit:

1. Es valorarà com a millora la implementació d'un sistema d'informació i comunicació que garanteixi el registre i la vigilància del servei, i que permeti compartir informació relativa a:
 - a) Ruta, parades, vehicle i empresa de transport.
 - b) Personal del servei d'acompanyants responsable de cada ruta, registre de presència, gestió de substitucions, etc.
 - c) Persones usuàries de cada ruta, registre d'absències planificades, registre de les recollides i baixades de les persones usuàries.
 - d) Registre, gestió i comunicació d'incidències en la prestació del servei de transport i del servei d'acompanyants.
2. El sistema telemàtic d'informació i vigilància ha d'utilitzar només les dades de rutes i persones usuàries que el Consell Comarcal autoritza com a ens gestor responsable del servei i ha de complir amb els requeriments funcionals i tècnics següents:
 - a) El sistema ha de funcionar en mode web, o similar tecnologia que permeti la connexió simultània dels diferents agents implicats en el servei.



- b) El sistema ha de permetre gestionar, com a mínim, les categories d'usuaris següents, oferint-los les funcionalitats apropiades a les seves necessitats, segons es descriu:
 - i Personal del Consell Comarcal i coordinador/-a del servei d'acompanyants (perfil d'administrador), per tal de gestionar el servei de transport i supervisar el seu funcionament.
 - ii Personal del servei d'acompanyants responsable de cada ruta, que ha de realitzar les següents accions sobre el sistema, en temps real, fent servir els dispositius mòbils apropiats:
 - 1 Registrar l'inici i final de la ruta
 - 2 Registrar la matrícula del vehicle prestador del servei
 - 3 Registrar l'entrada i sortida de cada persona usuària
 - 4 Registrar qualsevol incidència
 - iii Personal de cadascun dels centres a on s'adreça el transport, per tal de consultar informació sobre la situació de cada ruta/vehicle i poder reportar incidències.
 - iv Les pròpies persones usuàries i les seves famílies o representants legals, per consultar la situació de la ruta, rebre informació d'incidències i programar absències.
- c) El sistema ha de permetre gestionar els diversos agents per rols i controlar els seus accessos amb els mecanismes adients d'autenticació. Cada rol, en funció dels seus permisos, podrà accedir a la informació que li correspon i registrar les accions que li pertocquen segons indicacions del Consell Comarcal.
- d) El sistema ha de permetre generar informes automatitzats de seguiment del servei, com a mínim, de:
 - i Informes diaris i mensuals on s'indiqui totes les persones usuàries de cada ruta, el trajecte que han fet i els horaris, identificant també tots les absències i les causes.
 - ii Informes mensuals de la prestació del servei, identificant la persona acompanyant i el vehicle que ha prestat el servei en cada ruta.
 - iii Generar informes mensuals d'incidències en tot el conjunt del servei prestat d'acord amb aquest contracte.
- e) El sistema ha de permetre l'exportació de les dades registrades en format .csv o Excel. Les dades registrades han d'adaptar-se a la nomenclatura que estableixi el Consell Comarcal.
- f) El sistema ha de permetre consultar tota la informació en temps real, així com els informes de jornades anteriors.
- g) El sistema ha de garantir que es compleixen els nivells de seguretat mínims per garantir la seguretat, integritat i confidencialitat de les dades personals i de la informació gestionada.
- h) Generar notificacions per a les persones usuàries del servei. Aquestes s'han de poder enviar per correu electrònic, per SMS o mitjançant una app mòbil.



- i) A més a més, es valoraran les següents funcionalitats opcionals:
- i Incorporar un mode de connexió a través d'una app mòbil.
 - ii Incorporar un mecanisme de geolocalització per tal que la ubicació concreta del dispositiu mòbil que porti l'acompanyant permeti establir en tot moment la seva ubicació i la del vehicle.
 - iii Generar notificacions automàtiques en temps real relacionades amb la gestió diària del servei, com:
 - 5 Hora en que una persona usuària puja o baixa del transport (subjecte a les autoritzacions pertinents).
 - 6 Hora prevista de recollida o arribada del transport a la parada.
 - iv Generar notificacions en mode push per alertar de les incidències que ho requereixin a les persones interessades, que poden ser:
 - 1 Les persones usuàries de la ruta, els seus familiars o els seus representants legals.
 - 2 El centre de destí associat a la ruta.
 - 3 El Consell Comarcal.
 - v Generar informes addicionals sobre el funcionament del servei, a més dels establerts prèviament com a obligatoris.
- j) Totes aquestes funcionalitats han d'estar desenvolupades i plenament operatives en el moment en que s'inicia la prestació del servei. En cas d'incompliment d'aquest requisit s'aplicaran a l'adjudicatari les penalitzacions previstes en el Plec De Clàusules Administratives Particulars.
3. Des del punt de vista de protecció de dades de caràcter personal, la informació gestionada amb les tecnologies descrites a l'apartat anterior es considerarà responsabilitat del Consell Comarcal, com a responsable de la prestació del servei de transport escolar i de transport adaptat i assistit.

En aquest sentit, l'empresa prestadora del servei d'acompanyants assumeix el rol d'encarregat del tractament de les dades, amb relació a la gestió que farà de la informació dins de l'aplicació que s'ha descrit.

Com a encarregat del tractament de dades, l'adjudicatari ha de complir amb les polítiques de seguretat per a la protecció d'aquesta informació, així com a donar la formació pertinent al seu personal i col·laboradors. Addicionalment, en cas que la tecnologia necessària s'obtingui per mitjà d'una subcontractació, l'adjudicatari ha de traslladar totes aquestes obligacions al seu proveïdor, que esdevé també responsable del tractament.

En el moment de la finalització del contracte, l'adjudicatari ha de proporcionar al Consell Comarcal la possibilitat de descarregar tota la informació registrada en el sistema d'informació, en un conjunt de taules o fitxers en format .csv o .xml. Per tal de fixar els formats concrets en que es produirà la devolució de la informació, es farà una reunió de caràcter tècnic, com a màxim un mes abans de la finalització del contracte, on el Consell Comarcal establirà l'estructura concreta d'informació en que s'ha de retornar la informació.

Clàusula 11. Característiques del servei

1. El servei es presta de dilluns a divendres i de cada ruta s'especifica el número de dies de servei aproximats.
2. El servei de transport adaptat i assistit es presta cada dia excepte el mes d'agost i els dies festius, la qual cosa representa 230 dies de servei aproximadament. En tot cas, els dies de prestació poden ser inferiors als dies màxims recollits per a cada ruta.
3. El servei es presta d'acord amb les rutes indicades en aquesta clàusula, si bé aquestes rutes poden ser modificades o suprimides per necessitats del servei en funció dels canvis que es puguin produir pel que fa al nombre de persones usuàries i municipis d'origen d'aquests. La modificació o supressió d'alguna ruta no dona dret a cap compensació econòmica o de cap altra naturalesa a favor del contractista.
4. Els acompanyants dels serveis de transport adaptat i assistit fa referència al quart lot, que engloba totes les rutes del servei de transport adaptat i assistit.

No obstant això, la quantitat prevista d'acompanyants per lot, així com l'assignació del nombre d'acompanyants a cada ruta o a cada centre de destí, es podrà veure modificada segons les necessitats dels serveis de transport adaptat i assistit.

A continuació es detalla el lot del servei:

LOT 4: Correspon a les rutes que presten servei als centres de destí del servei de transport adaptat i assistit del Consell Comarcal.

RUTA	CENTRE	MUNICIPI	NOMBRE ACOMPANYANTS
CDIA00A	Centre de dia la Vinyota	Mollet del Vallès	1
CDIA01A	Centre de dia la Vinyota	Mollet del Vallès	1
CDIA02A	Centre de dia la Vinyota	Mollet del Vallès	1
CDIA03A	Centre de dia Valldoríolf	La Roca del Vallès	1
CDIA04A	Centre de dia Valldoríolf	La Roca del Vallès	1
CDIA05A	Centre de dia Valldoríolf	La Roca del Vallès	1
CDIA06A	Centre de dia Valldoríolf	La Roca del Vallès	1
CDIA07A	Centre de dia Valldoríolf	Mollet del Vallès	1
CO00A	Centre ocupacional Xavier Quincoces	La Roca del Vallès	1
CO01A	Centre ocupacional Xavier Quincoces	La Roca del Vallès	1
CO02A	Centre ocupacional Xavier Quincoces	La Roca del Vallès	1
CO03A	Centre ocupacional Xavier Quincoces	La Roca del Vallès	1
CO04A	Centre ocupacional Xavier Quincoces	La Roca del Vallès	1



El Vallès Oriental
Consell Comarcal

CO05A	Centre ocupacional Xavier Quincoces	La Roca del Vallès	1
CO06A	Centre ocupacional Xavier Quincoces	La Roca del Vallès	1
CO07A	Centre ocupacional el Bosc	Mollet del Vallès	1
CO08A	Centre ocupacional el Trencadís	Montmeló	1
CO09A	Centre ocupacional el Trencadís	Montmeló	1
CO10A	Centre ocupacional el Trencadís	Mollet del Vallès	1
TOTAL			19

Clàusula 12. Subrogacions de personal

El contractista ha de subrogar el/les treballadors/es que estan prestant el servei d'acompanyants de transport adaptat i assistit en el moment de la licitació del servei, d'acord amb els detalls següents:



RELAICÓ ACOMPANYANTS LOT 4

ACOMPANYANT	RUTA	ANTIGUITAT	CATEGORIA PROFESSIONAL	HORES	CODI DEL CONTRACTE	SALARI BRUT ANUAL (JC)	PACTES	SOU BRUT ANUAL JP (12 PAGUES)	COST SEGURETAT SOCIAL ANUAL EMPRESES	VACANCES	RLT
1	CDIA00A	01/09/2022	Monitor/a	10,00	300	22.746,12 €	242,00 €	6.315,21 €	2.140,86 €	Gaudides dins el període	NO
2	CDIA01A	01/09/2021	Monitor/a	8,50	300	17.860,51 €	1.423,73 €	5.406,62 €	1.832,85 €	Gaudides dins el període	NO
3	CDIA02A	03/12/2024	Monitor/a	10,00	300	17.860,51 €		4.768,76 €	1.616,61 €	Gaudides dins el període	NO
4	CDIA03A	13/11/2025	Monitor/a	10,00	389	17.860,51 €		4.768,76 €	1.616,61 €	Gaudides dins el període	NO
5	CDIA04A	01/09/2022	Monitor/a	9,15	300	17.860,51 €	269,78 €	4.654,74 €	1.577,96 €	Gaudides dins el període	NO
6	CDIA05A	01/09/2023	Monitor/a	10,00	300	17.860,51 €		4.768,76 €	1.616,61 €	Gaudides dins el període	NO
7	CDIA06A	01/09/2022	Monitor/a	5,85	300	17.860,51 €	1.501,83 €	4.288,07 €	1.453,66 €	Gaudides dins el període	NO
8	CDIA07A	06/12/2024	Monitor/a	10,00	300	17.860,51 €	220,00 €	4.988,76 €	1.691,19 €	Gaudides dins el període	NO
9	C000A	02/03/2026	Monitor/a	10,00	502	17.860,51 €		4.768,76 €	1.616,61 €	Gaudides dins el període	NO
10	CO01A	01/09/2022	Monitor/a	8,35	300	21.814,08 €	894,30 €	5.737,03 €	1.944,85 €	Gaudides dins el període	NO
11	CO02A	01/09/2022	Monitor/a	12,00	300	17.860,51 €		5.715,36 €	1.937,51 €	Gaudides dins el període	NO
12	CO03A	13/02/2023	Monitor/a	10,00	300	17.860,51 €	370,81 €	5.139,57 €	1.742,31 €	Gaudides dins el període	NO
13	CO04A	30/11/2024	Monitor/a	12,00	300	17.860,51 €		5.554,62 €	1.883,02 €	Gaudides dins el període	NO
14	CO05A	05/12/2023	Monitor/a	6,65	300	17.860,51 €	1.168,42 €	4.329,73 €	1.467,78 €	Gaudides dins el període	NO
15	CO06A	10/12/2025	Monitor/a	10,00	389	17.860,51 €		4.768,76 €	1.616,61 €	Gaudides dins el període	NO
16	CO07A	09/04/2026	Monitor/a	10,00	502	17.860,51 €		4.768,76 €	1.616,61 €	Gaudides dins el període	NO
17	CO08A	01/09/2022	Monitor/a	8,75	300	17.860,51 €	1.078,77 €	5.240,27 €	1.776,45 €	Gaudides dins el període	NO
18	CO09A	01/09/2022	Monitor/a	12,00	300	22.746,12 €	310,42 €	7.589,18 €	2.572,73 €	Gaudides dins el període	NO
19	CO10A	04/02/2026	Monitor/a	10,00	502	17.860,51 €		4.768,76 €	1.616,61 €	Gaudides dins el període	NO
20	CO10(divendres)	21/02/2025	Monitor/a	1,00	300	17.860,51 €		482,23 €	163,48 €	Gaudides dins el període	NO
21		14/09/2009	Coordinadora	37,50	300	20.814,89 €	Cotxe + benzina	20.814,89 €	7.056,25 €	Gaudides dins el període	NO
22	Baixa	15/09/2003	Monitor/a	10,00	300	37.253,42 €	Esgotament IT. Baixa IT des del 30/05/2024. Sol·licitada incapacitat permanent. Pendent resolució.	9.946,66 €	3.371,92 €	Esgotament IT. Baixa IT des del 30/05/2024	NO