

**CONTRATO RELATIVO AL SERVICIO DE
TRANSPORTE MEDIANTE VEHÍCULOS CON
LICENCIA DE TAXI**

DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

EXPEDIENTE HSE00010/2019

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

NOTA: En caso de discrepancia entre el contenido de la versión original en catalán de este documento y sus anexos y la versión traducida al castellano, la versión catalana prevalecerá sobre la versión traducida al castellano.

Índice

1. Objeto del contrato	5
2. Objetivos del contrato	5
3. Fases del Servicio	6
3.1 Fase de inicio del Servicio	6
3.2 Fase regular del servicio	6
3.3 Fase de devolución del servicio	6
4. Alcance y descripción del servicio	7
4.1 Descripción del Servicio	7
4.2 Horario de cobertura del servicio	9
4.3 Tipología de Trayectos	9
4.4 Prestación del servicio	10
4.4.1 Plataforma gestión solicitudes (Frontal Web)	10
4.4.2 Aplicación Móvil (APP)	11
4.4.3 Plataforma telefónica	12
4.4.4 Correo Electrónico	12
4.5 Procedimiento del servicio	12
4.5.1 Petición del servicio	12
4.5.2. Cómo se solicita el servicio	13
4.5.3 Gestión de la Solicitud	13
4.5.4 Aviso de llegada del servicio	13
4.5.5 Recogida de pasaje	14
4.5.6. Transcurso del servicio	14
4.5.7. Llegada a destino	14
4.5.8. Incidencias	15
4.6 Número y tipo de vehículos	15
5. Modelo de relación del servicio	16
5.1 Organización del Servicio	16
5.1.1. Responsable del Servicio	16
5.1.2. Seguimiento del Servicio	17
5.1.3. Facturación y sistema de pago	18

5.2 Acuerdos de nivel de servicio (ANS)	19
5.3 Confidencialidad y protección de datos	19
6. Propuesta sujeta a juicio de valor (sobre 2)	19
7. Estructura de la Oferta (sobre 3)	20

1. Objeto del contrato

La actividad normal de la UOC origina la necesidad de contratación del servicio de transporte de personas mediante vehículos con licencia de taxi para la Universitat Oberta de Catalunya (en adelante la UOC) según las características y condiciones definidas en el presente pliego de prescripciones técnicas.

En la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria tendrá que proceder a la recogida y traslado de las personas que la UOC solicite, a las direcciones que se indiquen en la solicitud del servicio, durante 24 horas al día y 365 días al año. Las personas a trasladar en los servicios que se realicen podrán ser personal de la UOC o personal que no sea de la UOC, en los términos que se exponen en el presente pliego.

La empresa adjudicataria tendrá que atender todas las demandas del servicio de transporte mediante taxi que la UOC solicite. El servicio podrá ser solicitado por los canales descritos en el presente pliego: telefónicamente, a través de una plataforma de gestión de solicitudes, a través de una aplicación móvil o a través de correo electrónico.

Los vehículos que la empresa adjudicataria ponga a disposición del servicio tendrán que contar con los correspondientes permisos y licencias, incluyendo la licencia de taxi, y tendrán que estar en todo momento en condiciones óptimas de conservación, mantenimiento y limpieza y tendrán que cumplir en todo momento las prescripciones establecidas en la normativa vigente.

El marco de prestación del servicio incluirá como origen / destino diferentes ámbitos geográficos dentro de la zona metropolitana de Barcelona, siendo los más habituales los de Barcelona ciudad, y de forma excepcional algún servicio fuera de este ámbito.

2. Objetivos del contrato

El objetivo del contrato es que la empresa adjudicataria proceda a la realización de todos los servicios de traslado de personas mediante vehículos con licencia de taxi que la UOC requiera a lo largo de la duración del contrato. A tal efecto, la empresa adjudicataria tendrá que atender todas las demandas del servicio de taxi que pueda tener la UOC y que se le formulen a través de los canales previstos en el presente pliego.

3. Fases del Servicio

3.1 Fase de inicio del Servicio

Es la fase en la cual la empresa adjudicataria se prepara para poder prestar el servicio demandado según las especificaciones de este pliego. Es responsabilidad de la empresa adjudicataria:

- Captura de conocimiento. Incluye, de forma no exclusiva, los criterios y canales de comunicación definidos en este pliego, y en caso necesario, la utilización de las herramientas propias de la UOC.
- Formación a usuarios en el uso de las herramientas de comunicación especificadas en el punto 4.4
- Facilitar manuales funcionales de las herramientas de comunicación especificadas en el punto 4.4 así como un teléfono de contacto para resolver posibles dudas de los usuarios.
- Poner en marcha y asegurar el correcto funcionamiento del servicio con las pruebas y testeos que correspondan.

Será responsabilidad de la UOC:

- Formación del personal en los servicios propios de la UOC, en caso de que se considere necesario. La UOC, conjuntamente con el nuevo adjudicatario, determinarán el número de sesiones que sean necesarias para la correcta puesta en funcionamiento del servicio.
- Entrega y formación por parte de la UOC de los procedimientos concretos por cada tipología de servicio.

La duración máxima de esta fase será de 2 meses.

3.2 Fase regular del servicio

En esta fase, se prestará el servicio que se describe en el punto 4 del presente pliego.

3.3 Fase de devolución del servicio

Esta fase tendrá una duración máxima de un mes.

En esta fase se llevará a cabo el final del contrato, o de sus prórrogas y consiste, dado el caso, el traspaso del servicio a una nueva empresa adjudicataria.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria de este contrato:

- Entrega de informes con la volumetría de los servicios actualizada hasta el momento de la finalización del servicio.
- Devolución de códigos y contraseñas en el supuesto de que los haya.
- Eliminación en los sistemas propios de empresa adjudicataria de aquella información (datos personales, etc.) que disponga para la prestación del servicio.
- Traspaso de información y conocimiento a la nueva empresa adjudicataria, en el supuesto de que se valore la necesidad en la preparación de esta fase.

4. Alcance y descripción del servicio

4.1 Descripción del Servicio

Para la interpretación correcta del presente Pliego de Prescripciones Técnicas y el resto de documentación, en el siguiente cuadro se detallan los diferentes roles que pueden participar en la petición de un servicio:

	PETICIONARIO DEL SERVICIO	TIPOLOGÍA SERVICIO
PETICIÓN DEL SERVICIO	Personal UOC	Servicio Abonado
	Personal UOC	Servicio no abonado
	Personal No UOC	
	GESTOR DE LA SOLICITUD	VÍAS DE COMUNICACIÓN
GESTIÓN DE LA SOLICITUD	Recepción	web / teléfono / email
	Personal Autorizado	web / teléfono / email
	Personal UOC con acceso a la APP	APP
	PASAJERO	
PASAJE	Personal UOC que peticona el servicio	
	Otra persona (ej. visitas...)	

La empresa adjudicataria tendrá que atender las peticiones que reciba por parte de la UOC para cubrir las necesidades de los trabajadores y/o invitados de la entidad, localizando el/los vehículo/s más cercano/s a la dirección de recogida.

Para las peticiones no programadas (servicios inmediatos), el tiempo máximo de recogida en el punto de origen del servicio que tendrá que cumplir la empresa adjudicataria será de 10 minutos desde la comunicación de la solicitud.

La UOC podrá solicitar más de un servicio a la vez para cubrir diferentes necesidades, y los servicios podrán ser utilizados por el máximo que permita el vehículo asignado al servicio siempre para la misma ruta.

Aparte de los servicios bajo petición, se establecerán rutas con horarios fijos diarios, de lunes a viernes, entre las sedes de la UOC.

En relación a las rutas con horarios fijos, a continuación, se indican los horarios, así como los posibles puntos de origen y destino:

Mañana	Origen	Destino
09.30 h	Tibidabo* - Castelldefels - 22@ - Tuset	Tibidabo* - Castelldefels - 22@ - Tuset
11.00 h	Tibidabo* - Castelldefels - 22@ - Tuset	Tibidabo* - Castelldefels - 22@ - Tuset
13.30 h	Tibidabo* - Castelldefels - 22@ - Tuset	Tibidabo* - Castelldefels - 22@ - Tuset

Tarde	Origen	Destino
15.30 h	Tibidabo* - Castelldefels - 22@ - Tuset	Tibidabo* - Castelldefels - 22@ - Tuset
18.00 h	Tibidabo* - Castelldefels - 22@ - Tuset	Tibidabo* - Castelldefels - 22@ - Tuset

** Dirección de origen / destino de Tibidabo por rutas en horarios fijos: Avda. Tibidabo nº 39-43 de Barcelona*

A pesar de ser rutas establecidas con horarios fijos, la UOC comunicará diariamente a la empresa adjudicataria la necesidad del servicio, no siendo obligatoria la existencia del servicio y por lo tanto su prestación.

Estas rutas podrán ser modificadas por la UOC en número y horario según la necesidad del servicio, comunicando estos cambios con una semana de antelación como mínimo.

Así mismo, la UOC podrá solicitar servicios de recogida con un preaviso superior a 24 horas para servicios extraordinarios (normalmente recogidas en Aeropuertos y Estaciones de tren), donde se podrá pedir la identificación del servicio mediante un cartel de recogida con el nombre del pasajero.

4.2 Horario de cobertura del servicio

La empresa adjudicataria tendrá que gestionar las peticiones de servicio de taxi por parte de la UOC en cualquier horario (24 horas, 365 días), a excepción del servicio de ruta entre las sedes UOC que será de lunes a viernes.

4.3 Tipología de Trayectos

A continuación se detallan las diferentes tipologías de trayecto que tendrá que poder cubrir la empresa adjudicataria:

Tipología	Recogida	Destino
Trayecto nº1 (excluye trayecto con horarios fijos "Trayecto nº5")	Sede UOC	Sede UOC
Trayecto nº2	Sede UOC	Indefinido
Trayecto nº3	Indefinido	Sede UOC
Trayecto nº4	Indefinido	Indefinido
Trayecto nº5 (Trayectos con horarios fijos)	Sede UOC	Sede UOC

Direcciones sede UOC:

SEDES UOC	DIRECCIÓN	C.P.	POBLACIÓ N
TIBIDABO	Avenida Tibidabo, 39-43	08035	Barcelona
22@	Rambla de Poblenou, 156	08018	Barcelona
CASTELLDEFELS	Parque Mediterráneo de la Tecnología (Edificio B3) Avda. Carl Friedrich Gauss, 5	08860	Castelldefels

TUSET	Tuset, 3 Moirà 1 3ª planta	08006	Barcelona
-------	----------------------------	-------	-----------

4.4 Prestación del servicio

Para llevar a cabo una correcta prestación del servicio, la empresa adjudicataria tendrá que disponer de los sistemas de solicitud de servicio que se detallan a continuación, los cuales tendrá que mantener durante toda la vigencia del contrato.

4.4.1 Plataforma gestión solicitudes (Frontal Web)

La empresa adjudicataria tendrá que disponer de una plataforma para la gestión de las solicitudes (frontal web) desde donde la UOC podrá solicitar los servicios. Esta plataforma tendrá que estar en la nube y tendrá que cumplir con los siguientes requisitos funcionales:

1. Disponer de los campos mínimos que se indican a continuación a la hora de tramitar una petición:
 - a. Código de abonado: La empresa adjudicataria tendrá que dar de alta 2 números de abonado:
 - i. Peticiones de servicio a cargo de la UOC
 - ii. Peticiones de servicio a cargo del peticionario del servicio y a abonar al finalizar el trayecto.
 - b. Nombre y apellidos del peticionario del servicio
 - c. Ruta: Origen y destino
 - d. Centro de coste asignado al servicio
 - e. Teléfono de contacto peticionario del servicio
 - f. Hora de la petición
 - g. Hora de solicitud de recogida

Los campos indicados podrán ser parametrizados de forma que la UOC podrá facilitar la información de aquellos sean habituales y salgan como desplegables, como por ejemplo:

- h. Código de abonado
 - i. Nombre y apellidos
 - j. Rutas habituales
 - k. Horario de solicitud de recogida
2. Conocer el estado de cada solicitud en tiempo real, facilitando información sobre el vehículo asignado al servicio.

En la fase de inicio del servicio y en el transcurso del primer mes, la empresa adjudicataria tendrá que realizar una formación a los principales gestores de las solicitudes de servicios con el objetivo

de adquirir el conocimiento en el uso de la plataforma. Así mismo, una vez realizada la formación, la empresa adjudicataria tendrá que facilitar los manuales funcionales de la plataforma, así como facilitar un teléfono de contacto para resolver posibles dudas.

El uso de la plataforma con las especificaciones descritas en este punto, no tendrá que suponer ningún coste para la UOC.

4.4.2 Aplicación Móvil (APP)

La empresa adjudicataria tendrá que disponer de una aplicación para móvil (APP) compatible, como mínimo, con los sistemas operativos iOS y Android y ponerlo a disposición del personal designado por la UOC. Esta aplicación, tendrá que cumplir con los siguientes requisitos funcionales:

1. Disponer de un código personalizado para poder realizar las solicitudes a cuenta de la UOC (peticiones de cariz profesional) y a cuenta personal (peticiones de cariz personal). Estas peticiones tendrán que estar diferenciadas y sólo se informará a la UOC de las de cariz profesional.
2. Campos que tendrán que aparecer en las solicitudes tramitadas a través de la APP:
 - a. Código Abonado. La empresa adjudicataria tendrá que facilitar 2 códigos de abonado:
 - i. Peticiones de servicio a cargo de la UOC
 - ii. Peticiones de servicio a cargo del peticionario del servicio y a abonar a la finalización del trayecto
 - b. Nombre y apellidos del peticionario del servicio
 - c. Ruta: Origen y destino
 - d. Centro de coste asignado al servicio
 - e. Teléfono de contacto del peticionario del servicio
 - f. Hora de petición
 - g. Hora de solicitud de recogida

En el perfil de cada usuario, se parametrizarán los siguientes datos, que serán fijos:

- h. Código Abonado
 - i. Nombre y apellidos de la persona que requiere el servicio
 - j. centro de coste asignado al servicio
 - k. Teléfono de contacto
3. Posibilidad que el peticionario del servicio pueda indicar el lugar de origen del servicio o indicar la situación actual mediante localización GPS del dispositivo.
4. Posibilidad de informar en tiempo real de la situación del servicio, facilitando información sobre el vehículo asignado al servicio.

En la fase de inicio del servicio y en el transcurso del primer mes, la empresa adjudicataria tendrá que realizar una formación a los principales usuarios con el objetivo de adquirir el conocimiento en el uso de la plataforma. Así mismo, una vez realizada la formación, la empresa adjudicataria

tendrá que facilitar los manuales funcionales de la APP, así como facilitar un teléfono de contacto para resolver posibles dudas.

El uso de la aplicación con las especificaciones descritas en este punto, no tendrá que suponer ningún coste de la UOC.

4.4.3 Plataforma telefónica

La empresa adjudicataria tendrá que disponer de una plataforma propia de llamadas disponible para solicitudes 24 horas / 365 días el año.

A continuación, se indican los campos mínimos que se tendrán que requerir a la hora de tramitar una petición:

- Código Abonado. La empresa adjudicataria tendrá que facilitar 2 códigos de abonado:
 - Peticiones de servicio a cargo de la UOC
 - Peticiones de servicio a cargo del peticionario del servicio y a abonar a la finalización del trayecto.
- Nombre y apellidos del peticionario del servicio
- Centro de Coste asignado al servicio
- Ruta (Origen y destino. Si es una ruta indefinida también se facilitará el teléfono móvil para contactar / avisar al usuario que ha de coger el taxi que el servicio está llegando a destino de recogida)
- Hora

Los operadores tendrán que atender las llamadas en catalán y/o castellano.

4.4.4 Correo Electrónico

La empresa adjudicataria tendrá que poner a disposición de la UOC una dirección de correo electrónico para poder atender todas aquellas comunicaciones o peticiones extraordinarias que la UOC tenga que realizar.

La empresa adjudicataria tendrá que poner a disposición todos los medios necesarios para garantizar la correcta prestación de los servicios, en caso de situaciones imprevistas que puedan dificultar la petición del servicio por los medios descritos anteriormente.

4.5 Procedimiento del servicio

4.5.1 Petición del servicio

El servicio lo podrá solicitar:

- Mayoritariamente, los gestores de las solicitudes de los servicios serán las recepciones de las diferentes sedes de la UOC y personal designado y autorizado a tal efecto.
- Personal designado por la UOC a través de la APP.

4.5.2. Cómo se solicita el servicio

Las solicitudes llegarán a la empresa adjudicataria a través de:

- Vía plataforma de gestión de solicitudes (será la principal vía de peticiones) según los requisitos especificados en el punto 4.4.1.
- Vía aplicación móvil desde donde el personal autorizado y designado por la UOC podrá realizar de forma autónoma la solicitud del servicio, según los requisitos especificados en el punto 4.4.2.
- Vía telefónica: la empresa adjudicataria dispondrá de una plataforma de recepción de llamadas para gestionar las solicitudes de servicios que se puedan realizar mediante esta vía, según los requisitos especificados en el punto 4.4.3.
- Vía email: en caso de necesidades específicas o de más complejidad, se tendrá que habilitar una vía de comunicación con la empresa adjudicataria a través del correo electrónico, según los requisitos especificados en el punto 4.4.4.

En cualquier medio de comunicación, en la solicitud del servicio, la UOC indicará:

- Identificación del número de abonado
- Nombre y apellidos del peticionario del servicio
- Ruta: origen y destino
- Centro de coste asignado al servicio
- Teléfono de contacto

4.5.3 Gestión de la Solicitud

En las peticiones no programadas (servicios inmediatos), una vez recibida la solicitud de servicio por parte de la UOC, la empresa adjudicataria tendrá que llegar a la dirección de origen en un máximo de 10 minutos desde la comunicación de la solicitud.

En caso de prever retraso en la asignación de un vehículo o en su llegada por motivos ajenos a la organización de la empresa adjudicataria (motivos climatológicos, manifestaciones a la ciudad, etc.) se tendrá que notificar en el momento de la recepción de la petición.

4.5.4 Aviso de Llegada del servicio

Las llegadas de servicio se comunicarán en la puerta (recepción de la sede), a excepción de:

- Las sedes que no tengan planta baja (suyo del C/. Tuset).
- Solicitudes que no tengan origen ninguna sede
- Solicitudes que se realicen a través de la APP.

En estos casos, el aviso se hará vía telefónica en la sede o al usuario de la APP o al teléfono móvil del peticionario, indicando que el servicio ya se encuentra en el punto de origen.

4.5.5 Recogida de pasaje

El conductor confirmará, en el momento de la recogida y antes de iniciar el viaje, el nombre y el destino del servicio, así como la opción más idónea de ruta según las características de horario y tránsito del momento.

4.5.6. Transcurso del servicio

La empresa adjudicataria tendrá que cumplir en todo momento con los criterios de rapidez, eficiencia, seguridad y confidencialidad.

En el caso de avería del vehículo durante la prestación del servicio, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del cliente, otro taxi para seguir el recorrido hasta finalizarlo, e informará del hecho al responsable del centro emisor de solicitudes y este a la persona designada por la UOC como portavoz del servicio. En estos casos se aplicará el Reglamento del Taxi aprobado por el Instituto Metropolitano del Taxi y que es de obligado cumplimiento por todos los profesionales del sector.

4.5.7. Llegada a destino

Una vez finalizado el servicio, el conductor expedirá un recibo con sistema electrónico de impresión por duplicado, quedándose el conductor el que firme el cliente, que servirá como comprobante por su posterior facturación. Este recibo tendrá que indicar los siguientes datos:

- Fecha del servicio
- Número de la licencia
- Número de referencia del taxi
- Matrícula del vehículo
- NIF del conductor
- Importe del viaje
- Importe del suplementos
- Dirección de recogida y destino

- Hora de inicio y final del servicio.

4.5.8. Incidencias

En el caso de incidencias previstas en el sector (huelgas, paradas, etc) la empresa adjudicataria lo comunicará, con la máxima antelación posible, al responsable designado por la UOC vía teléfono y correo electrónico, para poder coordinar las comunicaciones internas necesarias.

En el caso de caída de la línea se notificará al responsable designado por la UOC y se indicará el tiempo previsto de resolución de incidencia, ofreciendo una solución provisional y alternativa a la solicitud de los servicios.

4.6 Número y tipo de vehículos

Para poder garantizar la prestación del servicio, se considera necesaria una flota mínima propia (o de afiliados directos a la compañía) de 300 vehículos.

De acuerdo con criterios ambientales, en la adjudicación del contrato se valorará el tipo de vehículos que componen las flotas de las empresas licitadoras, otorgando puntos según las energías utilizadas por los mismos, conforme a los criterios redactados al Pliego de Cláusulas Particulares.

Obligatoriamente, un tercio del total de la flota propia (o de afiliados directos a la compañía) indicada anteriormente tendrán que ser vehículos poco contaminantes (gas GLP o GNC, híbridos o eléctricos).

Se valorarán las ofertas que puedan priorizar el uso de vehículos poco contaminantes en los servicios solicitados por la UOC.

La empresa adjudicataria informará en la UOC de forma periódica, durante la vigencia del contrato, de las modificaciones que se produzcan en la flota en relación a los vehículos poco contaminantes que se vayan añadiendo, así como aquellos que se dan de baja para poder mantener actualizado el listado original que se presentará en la oferta.

La empresa adjudicataria tendrá que poder atender posibles solicitudes con vehículos adaptados para personas con movilidad reducida así como vehículos con capacidad para 5 o más usuarios. Estos servicios se prestarán con los mismos criterios y características que los descritos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Los conductores asignados al servicio tendrán que mantener las normas básicas de cortesía y buenos modales y una conducta discreta. Tendrán que entender y hablar en catalán y/o castellano y tener un buen conocimiento de la ciudad.

Requisitos que tendrá que cumplir la flota propia de la empresa adjudicataria (o de afiliados directos a la compañía) asignada al servicio:

1. Cumplir con toda la normativa vigente en lo referente a vehículos de transporte público y el Reglamento Metropolitano del Servicio de Taxi, disponiendo en todo momento de los documentos y certificados para poder circular (licencia, mantenimientos normativos, ITV, Seguro Obligatorio, etc).
2. Estar en perfectas condiciones técnicas y de limpieza interior y exterior.
3. Disponer de todos los elementos necesarios para la prestación del servicio, entre el que se incluye:
 - Máquina expendedora del recibo para ser firmado por parte del usuario que hace uso del servicio
 - Terminal Punto de Venta (TPV) para el pago en caso de servicios donde el usuario abona el precio del desplazamiento.
4. Disponer de aire acondicionado/climatizador, valorando que puedan ofrecer servicio Wifi para los pasajeros.
5. Portaequipaje libre.

5. Modelo de relación del servicio

5.1 Organización del Servicio

5.1.1. Responsable del Servicio

La empresa adjudicataria tendrá que designar un responsable del servicio, que será la persona que ejercerá de interlocutora con la persona designada por la UOC. Las principales funciones del responsable del servicio serán:

1. Supervisar que el servicio y todos los procesos asociados se desarrollen en base a los criterios y especificaciones establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

2. Informar de incidencias del servicio (demoras en la llegada o asignación del vehículo, incidencias en los canales de comunicación y solicitudes de servicios, o cualquier otra incidencia que pueda afectar a la correcta prestación del servicio).
3. Atender y canalizar las incidencias que reporte la UOC y dar solución.
4. Atender y canalizar los cambios que pueda solicitar la UOC (variación de rutas, códigos, informes de seguimiento, etc)
5. Asesorar ante posibles servicios especiales y gestionarlos.
6. Informar de los cambios que se puedan producir en el sector.
7. Informar de las mejoras que, a nivel de compañía, vayan incorporando y proponer su implantación en la UOC.
8. Reuniones periódicas de seguimiento y control del servicio con la persona designada por la UOC.

La empresa adjudicataria tendrá que facilitar una dirección de correo electrónico y teléfono móvil del responsable del servicio antes del inicio de la ejecución del mismo.

5.1.2. Seguimiento del Servicio

Reuniones de seguimiento

El responsable del servicio designado por la UOC y el responsable del servicio designado por la empresa adjudicataria realizarán reuniones presenciales de seguimiento del servicio, con la periodicidad que establezcan las dos partes. A petición de la UOC, en estas reuniones de seguimiento, la empresa adjudicataria tendrá que presentar y entregar informes de seguimiento para poder evaluar el servicio prestado. A continuación se detalla como ejemplo, la información que podría solicitar la UOC en estos informes:

1. Número de servicios solicitados, diferenciados por tipología y canal de comunicación.
2. Coste de los servicios solicitados, diferenciados por tipología y canal de comunicación.
3. Número de incidencias en el servicio, diferenciando las que se han resuelto dentro del periodo estipulado en los Acuerdos de Nivel de Servicio y las que no.
4. Medidas correctoras a aplicar al servicio.
5. Porcentaje de los servicios realizados con vehículos poco contaminantes con el objetivo de verificar que se corresponde con el porcentaje ofertado por la empresa adjudicataria.
6. Posibles mejoras a implementar en el servicio.
7. Posibles noticias y/o novedades en el sector.

Informes mensuales

La empresa adjudicataria tendrá que enviar, mensualmente y en formato excel, la información de los servicios realizados durante el mes anterior. Este informe se enviará a través de correo electrónico al responsable del servicio designado por la UOC durante la primera semana de cada mes.

La información que reflejará el informe mensual será, como mínimo:

- Número de servicio: número asignado a la solicitud de transporte, a partir del cual se puede hacer el seguimiento exhaustivo de la trazabilidad del servicio
- Número de abonado: el número de abonado asignado a la UOC para pedir los servicios.
- Autorizador: Código que facilita la UOC al pedir el servicio según el peticionario.
- Usuario: Nombre y apellidos del trabajador de la UOC que pide el servicio.
- Nº de vehículo de la flota que realiza el servicio
- Marca y modelo del vehículo
- Fecha / hora de la recogida
- Fecha / hora de la finalización
- Calle de origen de la recogida del servicio
- Calle de destino de la finalización del servicio
- Importe total del servicio (en euros), desglosando:
 - Importe de la venta
 - Suplemento (si se tercia, referente as trayectos solicitados tipos peajes, recogida en el aeropuerto con cartel, recogida fuera del área metropolitana, etc)
- Distancia total recorrida (en kilómetros)
- Observaciones del servicio

Este informe se tendrá que enviar siempre y cuando la plataforma (frontal web) que la empresa adjudicataria ponga a disposición de la UOC no permita, al responsable del servicio designado por la UOC, extraerlo de forma autónoma.

5.1.3. Facturación y sistema de pago

La empresa adjudicataria presentará mensualmente a la UOC su factura en formato electrónico, correspondiente a los servicios realizados el mes vencido anterior.

Las facturas se tendrán que enviar, a la dirección electrónica que la UOC designe, durante los 10 primeros días del mes siguiente al de los servicios facturados, junto con el anexo de los listados de los servicios prestados.

Los precios a aplicar por los diferentes servicios de taxi, serán los de las tarifas vigentes durante la validez de este contrato, que serán las propuestas por el plenario del Instituto Metropolitano del Taxi y aprobadas por la Comisión de Precios de la Generalitat de Cataluña.

En ningún caso la UOC atenderá el abono de un servicio de taxi que no haya sido solicitado por los gestores responsables y/o habilitados por la UOC.

5.2 Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

A continuación se detallan los acuerdos de nivel de servicio mínimos que tendrá que cumplir la empresa adjudicataria:

1. Cumplir con el porcentaje de los servicios realizados con vehículos poco contaminantes ofertados.
2. Recogida del/los pasajero/s en un máximo de 10 minutos desde que se solicite el servicio en el caso de peticiones no programadas (servicios inmediatos).
3. Cumplir con los requisitos de la flota indicados el punto 4.6 del presente pliego.
4. Entrega del informe mensual con los servicios solicitados en el mes anterior, con el detalle que se especifica en este pliego.
5. Garantizar el cumplimiento de las medidas de seguridad y confidencialidad durante la prestación del servicio.
6. Realización de la formación en el uso de la plataforma y APP en el transcurso del primer mes del servicio, así como facilitar los manuales funcionales de la plataforma, y un teléfono de contacto para resolver posibles dudas.
7. Poner a disposición del servicio una figura de responsable del servicio que ejerza de interlocutor con la persona designada por la UOC.

El incumplimiento de los Acuerdos de nivel de servicio comportará la aplicación de las penalizaciones descritas en el Pliego de Cláusulas Particulares.

5.3 Confidencialidad y protección de datos

Según lo que se establece en el Pliego de Cláusulas Particulares.

6. Propuesta sujeta a juicio de valor (sobre 2)

La documentación que se evaluará en el sobre 2, se estructura de la siguiente forma:

Metodología

Se valorará la descripción del procedimiento a seguir a la hora de gestionar una petición de servicio a través de las diferentes herramientas de gestión, así como el procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para garantizar la continuidad del servicio ante situaciones imprevistas.

En el pliego de cláusulas particulares se detallan los criterios de puntuación.

Organización del servicio

Se valorará la descripción funcional de las diferentes herramientas de gestión (plataforma web y APP) a la hora de hacer una petición y que se pondrán a disposición del servicio.

En el pliego de cláusulas particulares se detallan los criterios de puntuación.

7. Estructura de la Oferta (sobre 3)

La documentación que se evaluará de forma automática en el sobre 3, se estructura de la siguiente forma:

Descuento sobre la facturación mensual

Se valorará el descuento que se ofrezca sobre la facturación mensual, incluidos todos los gastos de gestión. En el pliego de cláusulas particulares se detallan los criterios de puntuación.

Criterio ambiental. Flota de vehículos poco contaminantes.

Para la correcta prestación del servicio, se considera necesaria una flota mínima propia (o de afiliados directos a la compañía) de 300 vehículos.

Al menos un tercio de la flota total propia (o de afiliados directos a la compañía) tendrá que ser de vehículos poco contaminantes (gas GLP o GNC, híbridos ó eléctricos).

En el sobre 3, los licitadores presentarán una relación de los vehículos poco contaminantes de su flota (o afiliados directos de la Compañía), incluyendo marca, modelo, núm. de licencia, núm. asignado por la emisora para realizar el servicio de radio-teléfono, y el tipo de vehículo según sea eléctrico (V1) o híbrido/gas (V2). A efectos de valoración, esta relación será como máximo de 300 vehículos.

En el pliego de cláusulas particulares se detallan los criterios de puntuación correspondientes a la flota de vehículos poco contaminantes.

Criterio ambiental. Número de vehículos poco contaminantes que se destinarán al servicio de la UOC.

Se valorará el número de vehículos poco contaminantes (de la flota del licitador o afiliados directos de la compañía) destinados a los servicios solicitados por la UOC.

En el sobre 3, las empresas licitadoras presentarán una declaración responsable donde se indicará que el hecho de realizar los servicios de la UOC con vehículos poco contaminantes no implicará una alteración de las especificaciones descritas en el PPT y PCP, esto es, que el tiempo de recogida de estos servicios serán iguales a los realizados para el resto de vehículos de su flota y que en ningún caso supondrá la pérdida de calidad y de requerimientos de obligado cumplimiento.

En el pliego de cláusulas particulares se detallan los criterios de puntuación correspondientes a los vehículos poco contaminantes que se pondrán a disposición del servicio de la UOC.

Barcelona, a 18 de diciembre de 2019

Eloi Serra Saura
Director del área de Servicios Generales