

# **Banc de Sang i Teixits**

Plec de Prescripcions Tècniques per a la contractació del servei de transport de personal pels desplaçaments dels treballadors del Banc de Sang i Teixits.

EXP CSE/1000/1100006380/25/PO

## Índex

1.	Objecte de contracte.....	3
2.	Contingut mínim .....	3
3.	Requeriments del servei .....	3
3.1.	Cobertura geogràfica del servei de transport de persones.....	3
3.2.	Sol·licitud del servei .....	4
3.2.1.	Via telefònica.....	4
3.2.2.	Mitjançant correu electrònic.....	5
3.2.3.	Mitjançant <i>apps</i> o noves tecnologies .....	5
3.3.	Característiques tècniques associades al servei.....	5
3.3.1.	Aportació de recursos humans.....	7
3.3.2.	Mitjans tècnics .....	9
3.3.2.1.	Vehicles .....	9
3.3.2.2.	Plataforma web, app o qualsevol altre plataforma de comunicació digital .....	10
3.3.3.	Informe de servei mensual.....	10
4.	Millores .....	11
5.	DOCUMENTACIÓ sobre B .....	12
6.	DOCUMENTACIÓ sobre C .....	12
	Annex A Centres BST .....	13
	Annex B Llistat de serveis de viatges de 2023.....	14

## **1.OBJECTE DE CONTRACTE**

L'objecte d'aquest plec tècnic és la regulació de les condicions tècniques per a la contractació del servei de transport de personal, mitjançant vehicle, pels desplaçaments dels treballadors del Banc de Sang i Teixits (d'ara en endavant BST).

La despesa d'aquest contracte la qual deriva en funció de la utilització del servei objecte de licitació, ve regulada per les tarifes públiques regulades segons l'Ordre VPD/230/2021, del 10 de desembre, on s'estableixen les tarifes aplicables als serveis urbans i interurbans i en el seu cas les successives Ordres TER/ aplicables per la qual s'estableixen les tarifes aplicables als serveis interurbans de taxi en funció de l'exercici en vigor

## **2.CONTINGUT MÍNIM**

Els requisits o condicions del servei descrit en el present plec es consideraran de caràcter mínim, de manera que el licitador podrà millorar-ho i/o adequar-ho als objectius i continguts plantejats en ell, a millors o majors expectatives, sempre que a judici de l'òrgan de contractació, aquests millorin de forma substancial els objectes inicialment plantejats.

## **3.REQUERIMENTS DEL SERVEI**

Contractar un servei de transport de persones mitjançant vehicles pel Banc de Sang i Teixits de la Generalitat de Catalunya. El servei haurà de disposar d'una cobertura de tot el territori català i en qualsevol horari, disposant d'un únic proveïdor de servei, centralitzant les peticions de servei, reduint així costos administratius i facilitant planificacions..

### **3.1. COBERTURA GEOGRÀFICA DEL SERVEI DE TRANSPORT DE PERSONES**

Els trasllats seran de forma habitual, des dels centres BST distribuïts pel territori català, i amb destinació a qualsevol punt de la geografia catalana, segons el següent àmbit d'aplicació:

- Recollida:
  - Centres BST (segons **annex A** del present plec).
  - Qualsevol punt de la geografia catalana.
- Destinació:
  - Qualsevol punt de la geografia catalana.
  - Retorn a centres BST (segons **annex A** del present plec).

Poden existir serveis fora d'aquest abast, tot i ser molt puntuals i inferiors en nombre, en comparació a l'activitat habitual.

## **3.2. SOL·LICITUD DEL SERVEI**

El licitador haurà de permetre poder sol·licitar serveis de transport de persones mitjançant vehicle per qualsevol de les següents vies de comunicació: Via telefònica, mitjançant correu electrònic, per aplicació web i qualsevol altre plataforma de comunicació digital.

Serà requeriment del BST a l'adjudicatari una vegada el contracte es formalitzi, d'assignar-nos un registre d'abonat amb tal de poder identificar i distingir els serveis de transport que encomana el BST.

### **3.2.1. Via telefònica**

Els serveis seran sol·licitats des dels centres BST o des dels punts arreu del territori català, on estiguin treballant personal del BST.

Únicament podran sol·licitar servei aquelles persones que el BST designi prèviament, posterior a l'adjudicació d'aquest concurs, als quals se'ls hi facilitarà un codi d'abonat.

El interlocutor de la trucada s'identificarà amb el número d'abonat que l'empresa adjudicatària designi (només poden sol·licitar serveis treballadors de BST, segons llistat a facilitar després de l'adjudicació). Un cop assignat el servei, l'empresa adjudicatària facilitarà el número de referència del vehicle/xofer que realitzarà el servei al interlocutor que ha realitzat la trucada, al mateix número amb que s'ha demanat el servei o bé al telèfon mòbil que aquest hagi designat durant la trucada inicial.

Per la recepció de trucades, les empreses licitadores hauran de disposar d'un Call Center que asseguri una recepció a qualsevol hora del dia i la nit, **24h al dia 365 dies a l'any**, amb personal qualificat i professional i amb el domini dels idiomes català, castellà i anglès..

### **3.2.2. Mitjançant correu electrònic**

L'empresa adjudicatària facilitarà una adreça de correu electrònic, a on el BST podrà sol·licitar serveis, incloent sempre al cos del correu el nom de l'usuari i la seva clau d'accés i/o número d'abonat (només poden sol·licitar serveis treballadors de BST, segons llistat a facilitar després de l'adjudicació).

### **3.2.3. Mitjançant apps o noves tecnologies**

Les empreses licitadores hauran de disposar de plataforma web, app o qualsevol altre plataforma de comunicació digital que possibiliti al BST poder agenciar serveis de transport de persones per plataforma. L'aplicació ha de permetre poder mostrar totes les reserves o serveis en curs.

## **3.3. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES ASSOCIADES AL SERVEI**

Les empreses licitadores hauran de tindre capacitat per donar servei permanent (24 hores, 365 dies/any) per atendre les sol·licituds de vehicles pel transport del personal del BST, durant la vigència del contracte i es comprometrà a:

- Poder reservar serveis de transport de persones amb antelació suficient a cinc setmanes per qualsevol de les vies de comunicació descrites en el punt 3.2 d'aquest plec.
- En els serveis de transport de persones immediats, es donarà resposta amb un temps d'espera màxim del servei de 15 min, dins de la ciutat de Barcelona.

Dins de les ciutats de Girona, Lleida i Tarragona, el temps de resposta màxim serà de de 20 min.

A les àrees metropolitanes de les províncies catalanes, el temps de resposta màxim serà de 30min sempre que les condicions climàtiques i/o

eventualitats excepcionals no impedeixin el correcte desenvolupament normal del servei.

- Poder sol·licitar un o més serveis simultanis per tal de poder cobrir les necessitats de desplaçament de personal, però també si escau, ha de permetre demanar un o més vehicles per prestacions de serveis especials per cobrir desplaçaments de persones relacionades amb l'activitat de l'empresa.
- En la prestació del servei de transport de persones, el professional assignat complirà en tot moment amb els criteris de rapidesa, eficiència, eficàcia, seguretat i confidencialitat.
- En el cas d'avaría del vehicle durant la prestació del servei, l'empresa adjudicatària posarà a disposició del client, un altre vehicle per a seguir el recorregut fins a finalitzar-lo, informant al sol·licitant del servei.
- Un cop finalitzat el servei, el professional del servei expedirà un rebut amb sistema electrònic d'impressió per duplicat, quedant-se el que signi el client, que servirà com a comprovant del servei per la seva posterior facturació. És important aquesta signatura per part de l'usuari, doncs el BST pot requerir la seva revisió en qualsevol moment, per verificar la realització del servei.

Aquest rebut haurà d'indicar els següents paràmetres:

- Codi de ID del servei
- Data
- Hora d'inici del servei
- Hora final del servei
- Número de llicència
- Número de referència del vehicle.
- Número de matrícula del vehicle
- Quilòmetres recorreguts
- Import del viatge
- Import dels suplementes
- N<sup>o</sup> d'abonat i usuari designat/sol·licitant del BST

- L'empresa adjudicatària **reportarà setmanalment** un registre dels serveis prestats al BST, en format digital (document en format Excel, preferiblement) amb les següents dades, amb la finalitat de poder realitzar un control exhaustiu d'aquest.
  - Codi de ID del servei
  - Nom del peticionari del servei
  - Data
  - Hora d'inici del servei
  - Direcció d'origen
  - Hora final del servei
  - Direcció de destí
  - Número de llicència
  - Número de referència del vehicle.
  - Número de matrícula del vehicle
  - Quilòmetres recorreguts
  - Import del viatge
  - Import dels suplementes
  - N° d'abonat i usuari designat/sol·licitant del BST
- Com s'ha indicat anteriorment, el BST es reserva el dret a sol·licitar el comprovant signat a l'adjudicatari, amb la finalitat de poder corroborar els serveis prestats.
- En cap cas el BST atindrà l'abonament d'un servei que no hagi estat sol·licitat pels usuaris responsables i/o habilitats pel BST, i que no disposi dels comprovants, documentació i informació sol·licitada en aquest plec..

### **3.3.1. Aportació de recursos humans**

L'empresa adjudicatària aportarà pel seu compte l'equip humà i recursos materials necessaris per a efectuar les funcions objecte d'aquest contracte.

Per la realització dels treballs que són objecte d'aquest concurs, l'adjudicatari destinarà al contracte:

- Personal capacitat que pugui rebre i registrar serveis sol·licitats pel BST. també, haurà de tenir la capacitat d'assessorar al BST alhora de demanar un servei.
- Personal que pugui rebre i solucionar incidències relacionades amb el servei.
- L'oferent indicarà l'organigrama de la seva empresa, ressaltant la disponibilitat dels responsables per tal de prestar atenció sobre el servei en qualsevol moment que sigui requerit.
- L'empresa adjudicatària queda obligada i serà responsable de que tot el personal propi o subcontractat empleat per l'execució dels treballs objectes d'aquest contracte estigui afiliat a la Seguretat Social, obligant així mateix amb dit personal a acomplir amb tota la legislació laboral vigent. El BST, mitjançant el departament de Prevenció de Riscos Laborals, sol·licitarà en cas necessari evidències per tal d'assegurar en tot moment que s'està acomplint amb la Llei de Protecció de Riscos Laborals associada a l'àmbit d'aquest contracte.
- L'adjudicatari dotarà al personal de tots els medis de seguretat necessaris pel desenvolupament dels treballs, quedant obligats al més estricte acompliment de la normativa de Prevenció de Riscos Laborals.
- Quan el personal no procedeixi amb la deguda diligència o correcció o fora evidentment poc acurat en l'exercici del seu comès, el BST, per sí mateix o mitjançant el centre que correspongui, podrà exigir de l'empresa adjudicatària que no inclogui al treballador que aplica servei al BST, sent motiu de conflicte i estarà obligada a acomplir amb tal exigència de forma immediata.
- Lo requerit fins aquí en quant a metodologia, recursos, organització i informatització, es deu considerar com a mesura per aconseguir la finalitat pretesa pel present concurs, i en conseqüència seran exigits i valorats com grau d'acompliment i qualitat del servei.

### 3.3.2. Mitjans tècnics

#### 3.3.2.1. Vehicles

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una flota de vehicles suficients per a garantir les condicions objecte d'aquest plec tècnic (PPT).

No s'admetran empreses que no presentin una **capacitat mínima** de recursos mòbils per donar els servei sol·licitat, garantint en tot moment una resposta ràpida, eficient, eficaç i adequada.

Per a què els licitadors puguin fer un càlcul de capacitat mínima, s'inclou a **l'annex B**, els serveis que s'han realitzat en el 2023. Quan es presenti l'oferta tècnica per part dels licitadors en quant a capacitat de recursos mòbils, el BST farà una comparativa amb la capacitat actual, per valorar si es considera mínima i suficient i l'oferta pot ser avaluada, tenint en compte que l'actual cobreix adequadament les necessitats del BST (per tant, considerada mínima necessària).

Tots els vehicles que estiguin assignats al servei del BST hauran de disposar de les següents característiques:

- Que compleixin amb tota la normativa vigent referent a vehicles de transport públic, disposant en tot moment dels documents i certificats necessaris per poder circular (llicència, manteniments normatius, ITV, Assegurança Obligatòria, etc.).
- Aire Condicionat / Climatitzador que garanteixi les condicions de confort del/s passatger/s.
- 4 places mínim.
- Més de 4 places.
- Capacitat per a traslladar paquets/maletes de com a mínim 0,2 m<sup>3</sup>.

S'haurà d'aportar en la documentació tècnica referent a aquesta licitació, una relació dels vehicles destinats al servei associat a aquest contracte, indicant:

- Matrícula
- Número de vehicle de la flota que realitza el servei

- Marca
- Model (complet, per poder conèixer característiques associades)
- Mes i any de compra
- Numero de places del vehicle
- Distintiu ambiental
- Àmbit d'actuació dintre de la geografia catalana (municipis, districtes, etc.)

Amb aquesta relació de vehicles es revisarà la capacitat mínima requerida.

### **3.3.2.2. Plataforma web, app o qualsevol altre plataforma de comunicació digital**

L'eina ha de permetre poder reservar un servei mitjançant el seu formulari de reserva on el peticionari del servei del BST haurà de omplir tots el camps necessaris de informació per agençar el servei.

L'eina ha de permetre poder fer consulta dels serveis en curs, dels serveis planificats a futur i del històric de serveis realitzats.

### **3.3.3. Informe de servei mensual**

L'adjudicatari haurà de presentar al BST l'exercici realitzat de serveis prestats cada mes emetent un informe detallat dels serveis realitzats durant el mes, incloent dades relatives a:

- Número de servei que s'ha assignat a la trucada, a partir del qual es pot fer un seguiment exhaustiu de la traçabilitat del servei.
- Número d'abonat que ha fet la trucada.
- Divisió que ha fet la trucada (Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona).
- Nom de l'usuari que ha demanat el servei.
- Número de vehicle de la flota que realitza el servei.
- Llicència vehicle
- Matricula vehicle
- Adreça de recollida del servei.
- Localitat de recollida

- Adreça de finalització del servei.
- Localitat de finalització
- Data del servei amb hora d'inici i finalització.
- Mínim de percepció, aixecada de bandera.
- Quilòmetres totals recorreguts en cada servei.
- Plus, si escau, per contractació de vehicles de més de 4 places
- Import dels peatges (si escau, referent als trajectes sol·licitats).
- Detall dels quilòmetres recorreguts dins l'AMB i fora d'ella.
- Durada de les hores en espera de cada servei (si existeixen).

En qualsevol moment, el interlocutor designat pel BST podrà obtenir del responsable de l'empresa adjudicatària tota la informació que consideri necessària per al seguiment del servei.

El BST podrà exercir les funcions de control i inspecció mitjançant la persona o persones en que es delegui aquesta acció, a fi d'assegurar-se de que el servei prestat s'està realitzant conforme als plecs establerts en el mateix i conforme als cànons més exigents del bon servei.

Qualsevol incompliment de les obligacions contractuals, serà comunicat a l'empresa adjudicatària mitjançant la persona designada (interlocutor), qui generarà l'oportuna acta de No Conformitat, i en el cas que es consideri greuge, es podrien aplicar penalitats.

L'adjudicatari estarà obligat a informar de qualsevol modificació de les condicions tècniques i/o econòmiques durant el transcurs del contracte, i el BST haurà de validar aquestes modificacions. Sense aquesta validació, l'adjudicatari no podrà realitzar cap modificació de les condicions contractades.

## **4. MILLORES**

Les empreses licitadores poden presentar, si així ho estimen convenient, qualsevol tipus de millora/es contemplades i/o no contemplades al present plec, sempre i quan incideixin sobre la qualitat, eficiència i/o eficàcia del servei i no alterin la naturalesa ni l'objecte de les prestacions definides en el present plec tècnic.

## 5. DOCUMENTACIÓ SOBRE B

Les empreses licitadores per tal de poder ser avaluades, hauran de presentar al sobre B la documentació següent:

Memòria tècnica que inclogui tota la informació descrita a continuació:

- Pla d'organització, coordinació i gestió del servei, haurà d'incloure una descripció dels servei, models d'informes dels serveis realitzats i L'organització i personal destinat al servei.
- Pla de contingència que inclogui la gestió de les incidències
- Funcionament de la gestió de queixes i reclamacions, característiques del circuit des de la rebuda d'una queixa/incidència fins a la resolució d'aquesta.
- Formació i experiència del personal adscrit al servei

Les empreses licitadores podran aportar altre documentació tècnica que pugui ser d'utilitat per a la valoració segons els criteris de caràcter subjectiu descrits en l'annex 7 del PCAP.

### **Altres documentació Sobre B**

- Millores descrites al punt 4 del present plec tècnic.

## 6. DOCUMENTACIÓ SOBRE C

En el sobre C caldrà incorporar les acreditacions/declaracions responsables que corresponguin a cadascun dels criteris automàtics presentats:

- % de vehicles ECO i de 0 emissions de la flota.
- Document justificatiu de tenir en funcionament una plataforma de petició de taxis via web. App i correu electrònic
- Compromís d'anul·lació de servei sense cap cost per el BST.
- Document justificatiu del N° de vehicles acreditats posats a disposició del BST per la prestació del servei.
- % de descompte sobre preus oficials segons l'Ordre TER que li sigui d'aplicació. En format lliure

## Annex A Centres BST

<b>CENTRES BST ARREU DE LA GEOGRAFIA CATALANA</b>	
<b>CENTRE</b>	<b>DIRECCIÓ</b>
Edif. Dr. Frederic Duran i Jordà	Passeig Taulat, 116 - 08005 - Barcelona
BST Vall d'Hebron	Hospital Vall d'Hebron - Passeig Vall d'Hebron, 119-129 - 08035 - Barcelona
BST Sant Pau	Hospital Sant Pau - C/ Sant Antoni Maria Claret, 167 - 08025 - Barcelona
BST Clínic	Hospital Clínic - C/ Villarroel, 170, Esc. 1, 1er pis - 08036 - Barcelona
BST Badalona	Hospital Germans Trias i Pujol - Carretera Canyet, s/n - 08916 - Badalona
BST Bellvitge	Hospital Bellvitge - C/ Feixa Llarga, s/n - 08907 - L'Hospitalet de Llobregat
BST Terrassa	Hospital Mútua Terrassa - Plaça del Doctor Robert, 5 - 08221 - Terrassa
BST Girona	Hospital Dr. Josep Trueta - Carretera de França, s/n - 17007 - Girona
BST Lleida	Hospital Arnau de Vilanova - Avinguda de l'Alcalde Rovira Roure, 80 - 25198 - Lleida



BST Tarragona	Hospital Joan XXIII – C/ Dr. Mallafré i Guasch, 4 – 43007 – Tarragona
BST Tortosa	Hospital Verge de la Cinta – C/ Esplanetes, s/n – 43500 – Tortosa
BST Reus	Hospital Sant Joan - C/ Joan Laporte s/n - 43205 - Reus

## **Annex B Llistat de serveis de viatges de 2023**

Veure Annex llistat de viatges 2023