

**CONTRACTE RELATIU AL SERVEI DE TRANSPORT
MITJANÇANT VEHICLES AMB LLICÈNCIA DE TAXI
DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA**

EXPEDIENT OSE00010/2025

1. Objecte del contracte

L'activitat normal de la UOC origina la necessitat de contractació del servei de transport de les persones mitjançant vehicles amb llicència de taxi per a la Universitat Oberta de Catalunya (en endavant UOC) segons les característiques i condicions definides al present plec de prescripcions tècniques.

En l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de recollir i traslladar les persones que la UOC sol·liciti, a les adreces que s'indiquin a la sol·licitud del servei, durant vint-i-quatre (24) hores al dia i tres-cents seixanta-cinc (365) dies l'any. Les persones a traslladar als serveis podran ser part del personal propi de la UOC o persona externes a la UOC, segons les condicions que s'exposaran al present plec.

L'empresa adjudicatària haurà d'atendre les demanades del servei de transport de taxi que la UOC sol·liciti. El servei es podrà sol·licitar pels canals descrits al present plec: telefònicament, a través de plataforma de gestió de sol·licituds, a través d'aplicació mòbil o mitjançant correu electrònic.

Els vehicles que l'empresa adjudicatària posi a disposició del servei hauran de disposar dels corresponents permisos i llicències, incloent-hi la llicència de taxi. Així mateix, hauran d'estar en tot moment en condicions òptimes de conservació, manteniment i neteja i hauran de complir en tot moment les prescripcions establertes a la normativa vigent.

El marc de prestació del servei inclourà com a origen/destí diferents àmbits geogràfics dins la zona metropolitana de Barcelona, sent els més habituals els de Barcelona ciutat i, de forma excepcional, algun servei fora d'aquest àmbit.

2. Abast i Descripció del Servei

2.1 Descripció del Servei

Per facilitar la correcta interpretació del present Ple de Prescripcions Tècniques, es detallen els diferents rols que poden participar en la petició d'un servei:

	Tipologia del Servei	Peticionari del Servei
Sol·licitud del Servei	Servei Abonat	Personal UOC
	Servei No abonat	Personal UOC

		Personal No UOC
	Vies de Comunicació	Gestor de la sol·licitud
Gestió de la sol·licitud	web/telèfon/email	Recepció
		Personal Autoritzat
	App	Personal UOC amb accés a App
	Passatger	
Passatge	Personal UOC que peticona el servei	
	Personal extern (p. Ex: visites, convidats...)	

L'empresa adjudicatària haurà d'atendre les peticions que rebí per part de la UOC per a cobrir les necessitats dels treballadors o convidats de l'entitat, localitzant el/els vehicle/s més proper/s a l'adreça de recollida.

Per a les peticions no programades (serveis immediats), el temps màxim de recollida al punt d'origen del servei que haurà de complir l'empresa adjudicatària serà de 10 minuts des de la comunicació de la sol·licitud.

La UOC podrà sol·licitar més d'un servei a la vegada per a cobrir diferents necessitats, i els servis es podran fer servir per al màxim que permeti el vehicle assignat al servei sempre per a la mateixa ruta.

Així mateix, la UOC podrà sol·licitar serveis de recollida amb un preavís superior a 24 hores per a serveis extraordinaris (normalment recollides a Aeroports i Estacions de tren), on es podrà sol·licitar la identificació del servei mitjançant un cartell de recollida amb el nom del passatger.

2.2 Horari de cobertura del servei

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar les peticions de servei de taxi per part de la UOC en qualsevol horari (24 hores, 365 dies).

2.3 Tipologia de trajectes

A continuació es detallen les diferents tipologies de trajecte que haurà de cobrir l'empresa adjudicatària:

Tipologia	Recollida	Destí
Trajecte 1	Seu UOC	Indefinit
Trajecte 2	Indefinit	Seu UOC
Trajecte 3	Indefinit	Indefinit

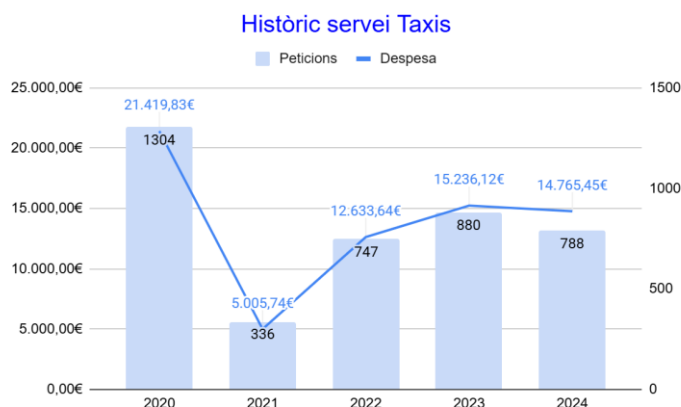
2.4 Històric del servei

Els darrers 5 anys les necessitats del servei de taxis a la UOC experimenten canvis deguts a diferents factors com l'emergència sanitària, la implementació del teletreball i la disminució de seus institucionals dins l'Àrea Metropolitana de Barcelona que generaven trasllats.

Els darrers 3 anys les necessitats del servei de taxis s'estabilitzen, caracteritzant-se pels següents criteris:

- El canal de peticions principal és la Plataforma web, des d'on es fan més del 80% de les peticions.
- L'App és un canal de peticions en creixement
- Els serveis són majoritàriament amb origen/destinació la seu de la UOC (més del 80%) i la resta principalment tenen origen/destinació l'Aeroport o estació de tren.
- Els horaris de recollida es concentren entre les 8h i les 18h.
- De forma residual, pot ser necessari requerir taxis a la ciutat de Madrid (menys d'un 4% de les peticions totals).

A continuació s'indica, a tipus resum, informació sobre nombre de peticions i volum de consum.



2.5 Prestació del servei

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels diferents sistemes de sol·licitud de servei que s'indiquen a continuació, i hauran d'estar disponibles durant la vigència del contracte:

2.5.1 Plataforma gestió sol·licituds (Frontal Web)

L'adjudicatari haurà de disposar d'una plataforma per a la gestió de les sol·licituds (frontal web) des d'on la UOC podrà fer les peticions dels serveis. Aquesta plataforma haurà d'estar al núvol i haurà de complir els següents requisits funcionals:

1. Disposar dels següents camps mínims en el moment de tramitar la petició:
 - a. Codi d'Abonat. L'empresa adjudicatària haurà de donar d'alta 2 números d'abonat:
 - i. Peticions de serveis a càrrec de la UOC
 - ii. Peticions de serveis a càrrec del peticionari del servei i que s'abonen en finalitzar el trajecte
 - b. Nom i cognoms del peticionari del servei
 - c. Ruta: origen i destí
 - d. Centre de cost assignat al servei
 - e. Telèfon de contacte del peticionari del servei
 - f. Hora en la qual es fa la petició del servei
 - g. Hora de sol·licitud de recollida

Els camps indicats podran ser parametrizats de forma que la UOC podrà facilitar la informació dels camps que siguin habituals i surtin com a desplegable, com per exemple:

- Codi Abonat
- Nom i cognoms del peticionari
- Horari de sol·licitud de recollida

2. Conèixer l'estat de cada sol·licitud sempre en temps real, facilitant informació sobre el vehicle assignat al servei.

En la fase d'inici del servei i en transcurs del primer mes, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar una formació als principals gestors de les sol·licituds de serveis, amb l'objectiu d'assolir el coneixement en l'ús de la plataforma. Així mateix, un cop realitzada la formació, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar els manuals funcionals de la plataforma, així com un telèfon de contacte per resoldre possibles dubtes. L'ús de la plataforma així com les especificacions indicades, no suposaran cap cost per part de la UOC.

2.5.2 Aplicació Mòbil (APP)

L'adjudicatari haurà de disposar d'una aplicació per a mòbil (App) compatible, com a mínim amb els sistemes operatius iOS i Android i posar-lo a disposició del personal designat per la UOC. Aquest aplicatiu haurà de complir amb els següents requisits funcionals:

1. Disposar d'un codi personalitzat per a fer les sol·licituds a compte de la UOC (peticions de caràcter professional) i a compte personal (peticions de caràcter personal). Aquestes peticions hauran d'estar diferenciades, i només s'informarà la UOC de les de caire professional.
2. Camps que hauran d'aparèixer en les sol·licituds tramitades a través de l'APP:
 - Codi Abonat: L'adjudicatari haurà de facilitar 2 codis d'abonat:
 - Peticions de servei a càrrec de la UOC
 - Peticions de servei a càrrec del peticionari del servei i que s'abonen en finalitzar el trajecte.
 - Nom i cognoms del peticionari del servei
 - Ruta: Origen i Destí
 - Centre de cost assignat al servei
 - Telèfon de contacte del peticionari del servei
 - Hora en la qual es fa la petició del servei
 - Hora de sol·licitud de recollida

Al perfil de cada usuari, es parametritzaran les següents dades, que seran fixes:

- Codi Abonat
- Nom i cognoms de la persona que requereix el servei
- Centre de cost assignat al servei
- Telèfon de contacte

La parametrització d'usuaris que realitzen peticions a través de l'App amb els criteris i característiques descrits podrà ser realitzada per la UOC de manera autònoma a través d'un perfil amb rol administrador.

3. Possibilitat que el peticionari del servei pugui indicar el lloc de l'origen del servei de forma manual o es pugui indicar la situació actual mitjançant localització GPS del dispositiu.
4. Possibilitat d'informar, en temps real, de la situació del servei, donant informació sobre el vehicle assignat al servei.

En la fase 'inici del servei i en el transcurs del primer mes, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar una formació als principals usuaris per tal d'adquirir el coneixement en l'ús de la plataforma. Així mateix, un cop realitzada la formació, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar els manuals funcionals de l'APP, així com facilitar un telèfon de contacte per tal de resoldre possibles dubtes.

L'ús de l'aplicació amb les especificacions indicades en aquest punt, no suposaran cost per part de la UOC

2.5.3 Plataforma telefònica

L'adjudicatari disposarà d'una plataforma pròpia de trucades disponible per sol·licituds 24 hores/365 dies l'any.

Les dades mínimes que es facilitaran per tramitar una petició seran les següents:

1. Codi Abonat: L'adjudicatari haurà de facilitar dos codis d'abonat:
 - a. Peticions de serveis a càrrec de la UOC
 - b. Peticions de servei a càrrec del peticionari del servei i que s'abonen en finalitzar el trajecte.
2. Nom i cognoms del peticionari del servei
3. Centre de cost assignat al servei
4. Ruta (Origen i Destí). Si es tracta d'una ruta indefinida, també es facilitarà el telèfon mòbil del peticionari per contactar/avisar que el servei està arribant a destí.
5. Hora de recollida.

Els operadors del servei hauran de poder atendre les trucades en castellà i català.

2.5.4 Correu Electrònic

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de la UOC una adreça de correu electrònic per a poder atendre totes les comunicacions o peticions extraordinàries que la UOC hagi de fer.

L'adjudicatari garantirà la correcta prestació dels serveis en cas de situacions imprevistes que puguin dificultar la petició del servei pels mitjans descrits anteriorment. Els mitjans i procediments per garantir la continuïtat del servei en cas d'incidència seran objecte de valoració durant el procés d'adjudicació.

2.6 Procediment del Servei

2.6.1 Petició del Servei

El servei el podran sol·licitar:

- Majoritàriament, els gestors de les sol·licituds de serveis serà l'equip de Recepcions de les diferents seus de la UOC i personal designat i autoritzat a tal efecte.
- Personal designat per la UOC que disposi d'accés a l'App.

2.6.2 Com se sol·licita el servei

Les sol·licituds podran arribar a l'adjudicatari a través dels mitjans i segons els requisits indicats en aquest plec.

En tots els casos, la UOC haurà d'indicar:

- Codi d'abonat
- Nom i cognoms del peticionari del servei
- Ruta (origen i destí)
- Centre de cost assignat al servei
- Telèfon de contacte.

2.6.3 Gestió de la sol·licitud

En les peticions no programades (serveis immediats), un cop rebuda la petició del servei per part de la UOC, l'adjudicatari haurà d'arribar al punt d'origen en un termini màxim de 10 minuts des de la comunicació de la sol·licitud.

En cas de preveure retard en l'assignació d'un vehicle o en la seva arribada per motius aliens a l'organització de l'empresa adjudicatària (motius climatològics, vagues a la ciutat, etc.) s'haurà de notificar en el moment de la recepció de la petició.

2.6.4 Avís de l'arribada del servei

Les arribades del servei es comunicaran a la porta de la UOC (recepció de la seu), a excepció de:

- Sol·licituds que el seu origen no sigui una Seu UOC.
- Sol·licituds que es facin a través de l'App

En aquests casos, l'avís es farà via telefònica al telèfon mòbil del peticionari o a l'usuari de l'App, indicant que el servei ja es troba al punt d'origen.

2.6.5 Recollida del passatge

El conductor confirmarà, al moment de la recollida i abans d'iniciar el viatge, el nom i destí del servei, així com l'opció més idònia de ruta segons les característiques d'horari i trànsit en aquell moment.

2.6.6 Transcurs del servei

L'adjudicatari haurà de complir en tot moment els criteris de rapidesa, eficiència, seguretat i confidencialitat.

En el cas d'avaria del vehicle durant la prestació del servei, l'empresa adjudicatària posarà a disposició del client un altre taxi per a continuar el recorregut fins a la destinació, i informarà del fet al responsable del centre emissor de peticions i aquest a la persona designada a la UOC com a portaveu del servei. En aquests casos s'aplicarà el Reglament del Taxi aprovat per l'Institut Metropolità del Taxi i que és d'obligat compliment per tots els professionals del sector.

2.6.7 Arribada a destí

Un cop finalitzat el servei, el conductor expedirà un rebut amb sistema electrònic d'impressió ~~per duplicat~~, quedant-se el conductor el que signi el client i que es farà servir com a comprovant per a la posterior facturació.

El rebut haurà d'indicar les següents dades:

- Data del servei
- Número de la llicència
- Número de referència del taxi
- Matrícula del vehicle
- NIF del conductor
- Import del viatge
- Import dels suplementes
- Adreça de recollida i de destí
- Horari d'inici i final del servei

2.6.8 Incidències

En cas d'incidències previstes al sector (vagues, aturades...) l'empresa adjudicatària ho comunicarà, amb la màxima antelació possible, al responsable designat per la UOC via telefònica i a través de correu electrònic, per a poder coordinar les comunicacions internes necessàries.

En cas de caiguda de qualsevol dels mitjans de peticions (web, App, correu electrònic o telèfon) l'adjudicatari ho notificarà al responsable designat per la UOC i indicarà el temps previst de resolució de la incidència, oferint una solució provisional i alternativa a la sol·licitud dels serveis.

2.7 Número i tipologia de vehicles

La sol·licitud d'un servei de taxi per part dels usuaris de la universitat es destina en els casos on la urgència, rapidesa i immediatesa de resposta és requisit indispensable del servei; es considera que l'adjudicatari haurà de donar resposta, a banda de les necessitats de la UOC, a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (en tant que no se sol·licita un servei exclusiu de vehicle amb xòfer destinat únicament a la UOC). Així, per a garantir els criteris d'immediatesa i

urgència d'aquestes sol·licituds, l'adjudicatari haurà de disposar d'una flota prou dotada de vehicles per poder donar resposta a les necessitats de la universitat.

Per a poder garantir la prestació del servei, es considera necessària una flota mínima pròpia (o d'afiliats directes a la companyia) de 300 vehicles.

Aquesta flota haurà de ser pròpia o d'afiliats directe de l'adjudicatari, el que permetrà garantir els estàndards de qualitat i servei que es requereixen al servei.

D'acord amb el compromís de sostenibilitat ambiental de la UOC, en l'adjudicació del contracte es valorarà la tipologia de vehicles que compon la flota de l'empresa licitadora, atorgant punts segons les energies fetes servir per aquests, conforme als criteris indicats al Plec de Clàusules Particulars.

De manera obligatòria, la meitat del total de la flota pròpia (o d'afiliats directes a la companyia) indicada anteriorment hauran de ser vehicles poc contaminants (gas GLP o GNC, híbrids o elèctrics) i es valoraran les ofertes de vehicles que puguin prioritzar l'ús de vehicles poc contaminants als serveis sol·licitats per la UOC, així com les ofertes que ofereixen més de 151 vehicles poc contaminants.

Durant la vigència del contracte, l'adjudicatari no podrà reduir en cap cas el percentatge de vehicles poc contaminants assignats al servei indicats a l'oferta. Així mateix, es compromet a mantenir o incrementar el nombre de vehicles poc contaminants.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de poder atendre possibles sol·licituds amb vehicles adaptats per a persones amb mobilitat reduïda així com vehicles amb capacitats per a 5 o més usuaris. Aquests serveis es prestaran amb els mateixos criteris i característiques que els descrits als punts anteriors.

3. Model de relació del servei

3.1 Organització del servei

3.1.1 Responsable del servei

L'empresa adjudicatària haurà de designar un responsable del servei, que serà la persona interlocutora amb el responsable del servei designat per la UOC. Aquesta figura haurà de:

- Supervisar que el servei i tots els processos associats es porten a terme segons els criteris i especificacions establertes al present Plec de Prescripcions Tècniques
- Informar d'incidències del servei (retards en l'arribada o assignació del vehicle, incidències als canals de comunicació i sol·licituds de serveis o qualsevol incidència que pugui afectar a la correcta prestació del servei).

- Atendre i canalitzar les incidències que reporta la UOC i donar solució.
- Atendre i canalitzar els canvis que pugui sol·licitar la UOC (nous centres de cost, inclusió d'usuaris a l'App, informes de seguiment.. Etc)
- Informar dels canvis que es produeixen al sector que puguin afectar el servei.
- Informar de millores que, en l'àmbit de companyia, es van incorporant i proposar la seva implementació al servei de la UOC.
- Reunions periòdiques de seguiment i control del servei amb la persona responsable del servei designada per la UOC.

L'adjudicatari facilitarà una adreça de correu electrònic i telèfon mòbil del responsable del servei abans de l'inici de l'execució del contracte.

3.1.2 Seguiment del servei

Reunions de seguiment

El responsable del servei designat per la UOC i el responsable del servei designat per l'empresa adjudicatària faran reunions presencials de seguiment del servei, amb la periodicitat que estableixin ambdues parts. A petició de la UOC, en aquestes reunions de seguiment, l'adjudicatari haurà de presentar i entregar informes de seguiment per a poder avaluar el servei prestat. A continuació es detallen com a exemple, la informació que podria arribar a sol·licitar la UOC en aquests informes:

- Nombre de serveis sol·licitats, diferenciats per tipologia i canal de comunicació.
- Cost dels serveis sol·licitats, diferenciats per tipologia i canal de comunicació.
- Nombre d'incidències al servei, diferenciant les que s'han resolt dins el termini estipulat als Acords de Nivell de Servei i les que no.
- Mesures correctives a aplicar al servei
- Percentatge dels serveis efectuats amb vehicles poc contaminants amb l'objectiu de verificar que es corresponen amb el percentatge ofert per l'empresa adjudicatària.
- Possibles millores a implementar al servei
- Possibles notícies i novetats del sector que afectin el servei.

Informes mensuals

L'adjudicatari farà arribar de manera mensual i en format Excel la informació relativa als serveis realitzats durant el mes anterior. Aquest informe s'enviarà a través de correu electrònic al responsable del servei designat per la UOC durant la primera setmana de cada mes.

La informació que indicarà l'informe mensual serà, com a mínim:

- Número de servei: Número assignat a la sol·licitud de transport, a partir de la que es pot fer el seguiment i traçabilitat del servei.
- Número d'abonat: el número d'abonat assignat a la UOC per a sol·licitar els serveis.
- Autoritzador: Codi que facilita la UOC en sol·licitar el servei segons el peticionari.
- Usuari: Nom i cognoms del treballador de la UOC que sol·licita el servei
- Núm. de vehicle de la flota que realitza el servei.

- Marca i Model del vehicle
- Data/hora de la recollida
- Data/hora de la finalització
- Adreça d'origen de la recollida del servei
- Adreça destí de la finalització del servei.
- Import total del servei (en euros), indicant de forma desglossada:
 - Import de la venda
 - Suplement (si fos necessari, referent als trajectes sol·licitats tipus peatges, recollides a aeroport amb cartell, recollida fora de l'àrea metropolitana..etc)
- Distància total recorreguda (en quilòmetres)
- Observacions del servei

Aquest informe s'haurà d'enviar sempre que la plataforma (frontal web) que l'empresa adjudicatària posi a disposició de la UOC no ho permet al responsable del servei designat per la UOC extreure-ho de manera autònoma.

3.2.3 Facturació i sistema de pagament

L'adjudicatari presentarà mensualment a la UOC la factura corresponent als serveis realitzats el mes vençut anterior, d'acord amb el previst al Plec de Clàusules Particulars.

Les factures s'enviaran durant els 10 primers dies del mes següent al dels serveis facturats, i afegiran un annex amb el llistat dels serveis prestats facturats.

Els preus a aplicar pels diferents serveis de taxi seran els de les tarifes vigents durant la validesa del contracte, que seran les proposades pel plenari de l'Institut Metropolità del Taxi i aprovades per la Comissió de Preus de la Generalitat de Catalunya.

En cap cas la UOC abonarà un servei de taxi que no hagi estat sol·licitat pels gestors responsables o habilitats per la UOC.

3.3. Acords de Nivell de Servei (ANS)

A continuació es detallen els acords de nivell de servei mínims que s'hauran de complir durant la vigència del contracte per l'empresa adjudicatària:

1. Complir amb el percentatge dels serveis realitzats amb vehicles poc contaminants oferts.
2. Recollida dels passatgers en un màxim de 10 minuts des que es fa la sol·licitud del servei en cas de peticions no programades (serveis immediats).
3. Complir amb els requisits de la flota indicats al punt 2.7 del present plec.
4. Entrega de l'informe mensual amb els serveis sol·licitats el mes anterior, amb el detall que s'especifica en aquest document.
5. Garantir el compliment de les mesures de seguretat i confidencialitat durant la prestació del servei.

6. Realització de la formació en l'ús de la plataforma i App durant el primer mes del servei, així com facilitar els manuals funcionals de la plataforma i un telèfon de contacte per resoldre possibles dubtes.
7. Posar a disposició del servei una figura de responsable del servei que actuï d'interlocutor amb la persona designada per la UOC.