



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
SERVEI DE TAXI DEL SISTEMA D'EMERGÈNCIES MÈDIQUES

Expedient: 2025-112



CONTRATACTACIÓ D'UN SERVEI DE TAXI

Plec de prescripcions tècniques

1.- Objecte:

És objecte d'aquest document, la regulació de les condicions tècniques per a la contractació del **SERVEI DE TAXI DEL SISTEMA D'EMERGÈNCIES MÈDIQUES**.

2.- Entitat contractant

Sistema d'Emergències Mèdiques, en endavant SEM, és una entitat de dret públic que s'adscriu a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, amb número d'identificació fiscal Q0802441F. Entre les principals funcions que té encomanades destaca la prestació i coordinació de l'assistència sanitària d'urgència i emergència extrahospitalària, gestionant les trucades que arriben al Centre Coordinador i activant els recursos assistencials més adients; i la prestació dels serveis assistencials així com del transport sanitari urgent quan és necessari. Igualment presta serveis d'informació i consell sanitari a través de Sanitat Respon.

Es pot consultar més informació accedint al següent enllaç:

<https://sem.gencat.cat/ca/inici>

2.2 Contacte:

Les seves oficines corporatives estan ubicades al carrer Pablo Iglesias (denominada antigament carrer Industria), número 101. Codi postal 08908 L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona). Tel. + 34 932 644 400. Fax+ 932 644 406. Correu electrònic: sem@gencat.cat . Web: www.sem.gencat.cat Geoposició (GPS): 41° 20' 45,5" N - 2° 7' 29,8" E

3.- Contingut mínim

El contingut del present plec es considera de caràcter mínim, de manera que el licitador podrà millorar-lo i/o adequar-lo als objectius i continguts plantejats a millors o majors expectatives, sempre que a judici de l'òrgan de contractació, aquests millorin de manera substancial els objectes inicialment plantejats.

4.- Descripció general del servei/obra/producte a contractar

El servei consistirà en la prestació del servei de taxi pel trasllat de persones.



Els trasllats podran ésser des del SEM o bé des de qualsevol punt de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, a qualsevol punt de la geografia catalana, segons el següent àmbit d'aplicació:

- Recollida:
 - o seus del SEM (L'Hospitalet de Llobregat/Barcelona)
 - o qualsevol localització de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (en endavant AMB)
- Destí: qualsevol punt de la geografia de Catalunya

Marginalment, podria haver-hi alguns serveis fora de l'abast de l'anteriorment detallat, tot i ser serveis molt inferiors en nombre i poc significatius.

5.- Característiques tècniques:

5.1 Característiques generals:

L'empresa adjudicatària haurà de donar servei permanent i per atendre les sol·licituds de taxi que generi el SEM, sent un servei 24h/365, (24 hores tots els dies de l'any), durant la vigència del contracte, i es comprometrà a:

- a) Atendre el servei un cop sol·licitat per el responsable del centre emissor, fixant-se com a temps d'espera màxim del servei de 15 minuts, s'entenen sempre dins de l'àmbit de Barcelona ciutat i que les condicions climàtiques o eventualitats excepcionals no impedeixin el desenvolupament normal del servei. Per a localitzacions fora de la ciutat de Barcelona, i dins de la seva Àrea Metropolitana, el temps d'espera màxima serà de 20 minuts.
- b) El SEM podrà sol·licitar un o més serveis a l'hora per cobrir les necessitats de trasllat de clients, però també si escau, podrà demanar un o més taxis per a la prestació de serveis especials per a cobrir el desplaçament de persones assistents a actes organitzats pel mateix SEM.
- c) El SEM podrà requerir en casos excepcionals d'activació dels seus plans d'emergència i contingència, serveis de trasllat per a aproximadament 20 persones entre les seves seus de L'Hospitalet de Llobregat i Barcelona. Es valorarà la reserva exclusiva de vehicles pel SEM en el moment de l'avís de l'activació del Pla. Aquests serveis es facturaran amb les tarifes i terminis habituals de la resta del servei.
- d) En la prestació del servei de taxi, el professional assignat complirà en tot moment els criteris de rapidesa, eficiència, eficàcia, seguretat i confidencialitat.
- e) 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 seguir el recorregut fins a finalitzar-lo, i informarà del fet al responsable del centre emissor de sol·licituds. De produir-se, aquest fet, s'aplicarà el Reglament del Taxi aprovat per l'Institut Metropolità del Taxi (en endavant IMT) i que és d'obligat compliment per a tots els professionals del sector.



- f) Un cop finalitzat el servei, el professional del taxi expedirà un rebut amb sistema electrònic d'impressió per duplicat, quedant-se el que signi el client, que servirà com a comprovant per la seva posterior facturació.
Aquest rebut haurà d'indicar els següents paràmetres:
- Data
 - Número de llicència
 - Número de referència de taxi
 - Número de matrícula del vehicle
 - NIF
 - Import del viatge
 - Import dels suplementes
 - N° abonat i usuari designat pel SEM
- g) En cap cas el SEM atindrà l'abonament d'un servei de taxi que no hagi estat sol·licitat pels responsables del centres emissor de sol·licituds.
- h) El SEM disposarà d'un telèfon de contacte preferent, per a abonats
- i) En el cas d'incidències previstes al sector (vagues, aturades, etc) l'empresa adjudicatària ho comunicarà, amb la màxima antelació possible, al responsable designat pel SEM per telèfon i per correu electrònic.
- j) En el cas de caiguda de la línia es notificarà al responsable designat SEM i s'indicarà el temps previst de resolució d'incidència, tot oferint una solució provisional i alternativa a la sol·licitud dels serveis.

5.2. Sol·licitud del servei:

Els serveis es podran notificar per qualsevol dels següents mitjans:

Via telefònica:

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una plataforma pròpia de trucades disponible per a sol·licituds 24 hores / 365 dies l'any.

Els operadors hauran d'atendre les trucades en català i/o castellà.

Els serveis seran sol·licitats des de la seu central del SEM o des de qualsevol punt on es trobi l'usuari. . Altrament, també podran demanar un taxi directament aquelles persones que el SEM hagi donat d'alta com a usuari freqüent del servei, amb un codi personalitzat d'usuari o bé des de qualsevol altre número telefònic.

La seu central del SEM està situada al C/ Pablo Iglesias, 101-115, de L'Hospitalet de Llobregat, al polígon Pedrosa, sector A (Barcelona). La sala de Barcelona està situada al carrer Lleida, 26 d'aquesta localitat.

L'interlocutor de la trucada s'identificarà amb el número d'abonat que l'empresa adjudicatària designi. Un cop assignat el servei, l'empresa adjudicatària facilitarà el número de referència del taxi objecte de realitzar el servei, al responsable del centre



emissor al mateix telèfon amb què s'ha demanat el servei, o bé al telèfon mòbil que aquest designi.

També podran demanar un taxi directament aquelles persones que el SEM hagi donat d'alta amb un codi personalitzat d'usuari.

A través del correu electrònic o aplicació mitjançant web:

En aquest cas, l'empresa adjudicatària facilitarà al SEM un número d'usuari i un *password*, i es seguirà les mateixes directrius que amb la sol·licitud telefònica.

Aplicació mòbil:

Sol·licitud mitjançant aplicació mòbil amb les identifications corresponents per a cada usuari que haurà de proporcionar l'adjudicatari.

L'usuari del servei rebrà un avís, mitjançant el mètode que hagi triat per demanar-lo, de la arribada imminent del vehicle amb uns 3 minuts de marge aproximadament.

5.3 Seguiment del servei:

Els serveis contractats estaran sotmesos permanentment a la inspecció i vigilància de l'IMT, així com a l'avaluació de la qualitat del servei rebut i de la capacitat de resposta de l'empresa adjudicatària.

Els professionals del taxi que prestin aquest servei, hauran de disposar i mantenir una actitud correcta i adequada durant la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària haurà d'enviar, mensualment la informació dels serveis realitzats durant el mes anterior. Aquest informe s'enviarà a través de correu electrònic al responsable del servei d durant la primera setmana de cada mes. Tindrà la següent informació:

- Número de servei: número assignat a la sol·licitud de transport, a partir del qual es pot fer el seguiment exhaustiu de la traçabilitat del servei
- Codi d'usuari
- Nom i cognoms del usuari
- N° de vehicle de la flota que realitza el servei
- Marca i model del vehicle
- Data / hora de la recollida
- Data / hora de la finalització
- Carrer d'origen de la recollida del servei
- Carrer de destí de la finalització del servei
- Import total del servei.
- Distància total recorreguda



- Observacions del servei

5.4 Mitjans tècnics:

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

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

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

- Aire condicionat/climatitzador, que garanteixi les condicions de confort del/s passatger/s
- 4 places mínim, amb opció de vehicles amb capacitat pel trasllat de persones amb discapacitat física (cadira de rodes)
- Possibilitat de cobrament amb targeta de crèdit, per a aquells serveis d'ús privat
- Capacitat per a traslladar paquets/maletes de mínim 0,5m³

És obligatori que un terç del total de la flota indicada anteriorment hauran de ser vehicles poc contaminants. Elèctrics híbrid o gas GLP/GNC.

L'empresa adjudicatària informarà al SEM de forma periòdica, durant la vigència del contracte, de les modificacions que es produeixin en la flota en relació als vehicles poc contaminants que es vagin afegint, així com aquells que es donen de baixa per tal de mantenir actualitzat el percentatge d'aquets vehicles en el decurs del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de poder atendre possibles sol·licituds amb vehicles adaptats per a persones amb mobilitat reduïda així com vehicles amb capacitat per a 5 o més usuaris.

5.5 Sistema de pagament:

Els serveis es facturaran mensualment mitjançant factura acompanyada d'un informe detallat dels serveis realitzats durant el mes en format físic i suport digital, incloent dades relatives a:

- Numero d'abonat que ha fet la trucada.
- Numero de servei que s'ha assignat a la trucada, a partir del qual es pot fer un seguiment exhaustiu del servei.
- Nom de l'abonat que ha demanat el servei.
- Nom de l'usuari que ha demanat el servei.
- Numero de vehicle de la flota que realitza el servei.
- Nom de la persona autoritzada per el client que ha fet la sol·licitud.
- Adreça de recollida del servei.
- Adreça de finalització del servei.
- Data del servei amb hora d'inici i finalització
- Quilòmetres totals recorreguts en cada servei.



- Import dels peatges.
- Detall dels quilòmetres recorreguts dins l'AMB i fora d'ella.
- Durada de les hores en espera de cada servei.
- Sumes dels subtotals corresponents als usuaris associats al numero d'abonat.

6. Condicions d'execució.

6.1 Aportació de mitjans:

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

6.2 Relació laboral.

En cap cas existirà relació laboral entre els empleats de l'empresa adjudicatària i SEM

6.3 Clàusules de garantia.

L'adjudicatari es compromet a formular amb els empleats que prestin servei per aquest contracte, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis, que faci saber a l'empleat, al menys els següents termes:

- a) Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tinguis coneixement.
- b) Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb el SEM.

6.4 Confidencialitat

Tenint en compte que per la prestació dels corresponents serveis, es podria tenir accés a dades personals per compte de tercers i de conformitat amb el previst en l'article 12 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de caràcter personal, que fa referència a l'accés de dades de caràcter personal vinculat a la prestació de serveis a compte de tercers, l'adjudicatari queda obligat a que:

- a) "La documentació i la informació donada pel contractista, o aquella a la que s'hi pugui accedir, tindrà caràcter de confidencial i no serà utilitzada per altres finalitats diferents a l'estricta execució del contracte. Aquesta condició es extensible al personal d'assistència que l'adjudicatari contracti per a la prestació del servei objecte d'aquest plec.
- b) L'adjudicatari, i el personal que intervingui en l'objecte d'aquest plec, es compromet al compliment de la legalitat vigent en relació amb la llei de protecció de dades.
- c) No es podrà transferir informació alguna sobre els treballs, el seu resultat, ni la informació de base facilitada, a persones o entitats no explícitament anomenades en aquest sentit sense el consentiment previ, per escrit, del SEM.



La vulneració d'aquesta clàusula suposarà la immediata rescissió del contracte, sense perjudici de les accions que l'òrgan de contractació estimi convenients realitzar".

6.5.- Requisits específics.

No s'escau.

7.- Control i seguiment del contracte

L'òrgan de contractació ha de designar una persona que assumeixi el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable de la gestió de l'execució del contracte, que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, i tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

Aquestes persones s'han de reunir amb una periodicitat mínima trimestral per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que s'està executat de conformitat amb aquest plec.

Als efectes anteriors, s'ha d'avaluar el seguiment i el control del compliment de cada requeriment tècnic de la manera següent:

- Comentar incidents detectats durant el període
- Seguiment d'incidències i resultats

Control de nous elements i propostes de millora

8.- Protecció medi ambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals

L'adjudicatari haurà de respondre a la normativa vigent en matèria mediambiental, de seguretat i de prevenció de riscos laborals.

Actuant sota la seva responsabilitat en el compliment de les mateixes, haurà de disposar al menys de les següents mesures:

- a) Utilitzar paper 100% reciclat en els documents que entregui a l'òrgan de contractació.
- b) Disposar en les seves instal·lacions del pla de seguretat i/o emergència.
- c) Disposar d'un pla de prevenció de riscos laborals o tenir-lo contractat.



- d) Amb independència de la resta, els treballadors que intervinguin en la tasca objecte d'aquesta licitació hauran de conèixer les mesures de prevenció de riscos laborals de la seva empresa.
- e) Quant el personal de l'adjudicatari estigui ubicat en instal·lacions del SEM hauran de respectar la normativa de seguretat i control d'accessos, la mediambiental, la resta de normativa interna del SEM així com la normativa aplicable en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

9.- Imatge corporativa

Les tasques realitzades hauran de comptar, a indicació de SEM, amb el logotip del SEM i del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

Salvador Cerezo i Maturana

Cap de Seguretat i Serveis Generals

Àrea d'Infraestructura i Logística