



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)

València, 344

08009 Barcelona

www.barcelona.cat/serveissocials

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE TRASLLAT EN TAXI PER URGÈNCIA I PROTECCIÓ DE DONES ATESES AL SERVEI D'ATENCIÓ, RECUPERACIÓ I ACOLLIDA (SARA), AMB LES SEVES PERTINENCES, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE.

EXPEDIENT NÚM. 20230315



ÍNDEX

1. Objecte del contracte	3
2. Lots	3
3. Termini del contracte i pròrrogues	3
4. Característiques tècniques del servei.....	3
4.1 Descripció del servei	3
4.2 Àmbit territorial de la prestació del servei.....	4
4.3 Calendari i horari de la prestació del servei	5
4.4 Operativa del servei.....	5
4.5 Recursos necessaris per la correcta execució del contracte	8
5. Obligacions de l'adjudicatària	9
6. Control de qualitat del servei	9
7. Confidencialitat i protecció de dades.....	10
8. Persona o persones interlocutores amb l'IMSS	10



1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és garantir la prestació del servei de trasllat en taxi per urgència i protecció de dones ateses al Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA), amb les seves pertinences, amb mesures de contractació pública sostenible.

En concret, l'objecte del contracte comprèn la prestació del servei de trasllat en taxi de dones víctimes de violència masclista amb llurs fills/es i les seves pertinences, que es troben en situació d'alt risc i necessiten de forma urgent, un desplaçament a centre d'urgència, trasllat per localització de l'agressor, o altres situacions urgents i inesperades.

La licitació serà mitjançant procediment obert simplificat abreujat (art. 159.6 de la LCSP) i tramitació ordinària (art. 131.2 i 116 en relació amb l'art. 132 de la LCSP - principis d'igualtat, transparència i lliure competència), tot i entenent que no existeix cap restricció d'accés a la licitació, i per tant, l'elecció d'aquest procediment permet la màxima participació i publicitat.

2. Lots

Aquest contracte **no està dividit per lots**, ja que l'objecte contractual no ho fa possible. La divisió d'aquest no seria convenient per fer-la excessivament difícil i onerosa des del punt de vista tècnic i aquest fet dificultaria la correcta execució del contracte i l'eficiència en la prestació del servei.

3. Termini del contracte i pròrrogues

La durada d'aquest contracte és de 14 mesos, a partir del 15 de novembre de 2023 o si fos posterior, des de la data de la formalització del document contractual.

Es preveu la possibilitat de prorrogar aquest contracte durant un període addicional de 3 mesos. La pròrroga s'acordarà per l'òrgan de contractació i serà obligatòria per a l'adjudicatària quan el seu preavís es produeixi almenys amb dos mesos d'antelació a la finalització del termini de durada del contracte.

4. Característiques tècniques del servei

4.1.- Descripció del servei

El SARA és un servei d'àmbit de ciutat de titularitat municipal que presta atenció bàsica, específica i especialitzada, a dones víctimes de situacions de violència masclista (dones, infants, adolescents i altres persones majors d'edat del seu entorn proper directament afectades per aquesta violència), i proporciona assessorament a professionals i a persones de l'entorn de les víctimes.



El SARA és la porta d'entrada als recursos públics i privats d'acolliment d'urgències, de llarga estada i de mitja i alta autonomia per a persones que viuen situacions de violència masclista i per als seus fills i filles. Durant l'estada als referits recursos el SARA esdevé el centre social de referència i satisfà les prestacions per fer front a necessitats peremptòries immediates de les persones acollides i activa els recursos necessaris per sortir de la situació de violència. La majoria de les usuàries no tenen capacitat econòmica per suplir les seves necessitats més bàsiques i el SARA els hi proporciona.

L'objectiu perseguit pel servei SARA és que les dones ateses per aquest assoleixin autonomia econòmica, ja sigui a través de la inserció laboral o per l'atorgament de prestacions. És per aquest motiu que el servei assumeix el cost dels desplaçaments que els hi siguin necessaris pel desenvolupament de la seva vida amb la màxima normalitat i amb compliment de tots els compromisos vitals.

Aquests desplaçaments es procuren realitzar mitjançant la utilització del transport públic. Tanmateix, hi ha diverses circumstàncies que dificulten i fan inviable que els desplaçaments es realitzin mitjançant la utilització de la xarxa de transport públic, essent necessari disposar d'un servei de taxi.

Les circumstàncies més recurrents en les que resulta inviable la utilització del transport públic i/o que el fet d'utilitzar-lo pot contribuir a una situació de alta dificultat són les següents:

- Quan existeix alt risc de patir una agressió física greu i la integritat de les dones i dels seus fills i filles està compromesa.
- Quan les persones ateses han viscut situacions d'aïllament social i comunitari, situacions de matrimoni forçat, retencions al domicili, amb acompanyament en totes les sortides del domicili, que impedeixen que siguin funcionals en els desplaçaments.
- Quan resulta necessari un canvi urgent i inesperat de casa d'acollida, ja sigui degut a la localització del presumpte agressor o pel canvi de casa d'acollida segons la fase del tractament.
- Quan en situació d'atenció a les urgències, l'impacte de la violència provoca traumes que afecten a la capacitat de gestió i previsió, així doncs l'afectació emocional de la dona pot impedir tenir la capacitat de gestionar els desplaçaments.

4.2.- Àmbit territorial de la prestació del servei

El servei de taxi es prestarà dins del terme municipal de Barcelona, tenint tots els viatges com a origen i/o destinació el municipi de Barcelona.

En el cas que les places d'acolliment del Dispositiu Municipal d'Acollida per Violència Masclista es trobin fora del municipi de Barcelona a l'efecte de garantir la protecció de les persones víctimes de violència masclista, únicament en aquests casos l'àmbit territorial de la prestació del servei s'estendrà a aquests altres municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i rodalies.



En funció de l'àmbit territorial en el qual es portin a terme els desplaçaments, l'aplicació de les tarifes serà diferent.

En el cas de desplaçaments en taxi efectuats dins de Barcelona ciutat i la seva Àrea Metropolitana, o municipis que hagin signat convenis de prestació conjunta amb l'AMB per a la gestió del servei de taxi, seran d'aplicació les tarifes vigents durant la validesa d'aquest contracte, proposades pel plenari de l'Institut Metropolità del Taxi i aprovades per la Comissió de Preus de la Generalitat de Catalunya.

En el cas de desplaçaments en taxi efectuats fora de l'AMB i que es tractin de municipis que no hagin signat un conveni de prestació conjunta amb l'AMB per a la gestió del servei de taxi, seran d'aplicació els preus vigents en el territori on s'efectuïn, i, en defecte, les tarifes establertes per la Generalitat de Catalunya en l'ORDRE TER/284/2022, de 23 de desembre, per la qual s'estableixen les tarifes aplicables als serveis interurbans de taxi.

4.3.- Calendari i horari de la prestació del servei

El servei de taxi únicament es prestarà de conformitat amb el calendari i l'horari que disposa el servei SARA, que és el següent:

- Calendari: tots els dies laborables, de dilluns a divendres.
- Horari de referència del servei:
 - o Dilluns a dijous: de 9:00h a 19.00 hores.
 - o Divendres: de 9.00h a 16.00 hores.

4.4.- Operativa del servei

a) Sol·licitud del servei

Les persones autoritzades per demanar el servei de taxi seran les tècniques referents i el personal administratiu, aquest d'acord amb les indicacions de les tècniques referents, del servei SARA.

A la fi de rebre i gestionar les comandes del servei de taxi, l'adjudicatària haurà de disposar dels dos sistemes següents:

A) Via telefònica:

- En tots els casos, les sol·licituds de servei es faran facilitant el codi d'usuari i el nom de la persona usuària a recollir, l'adreça de recollida, la de destí i el número de telèfon.
- L'adjudicatària avisarà al telèfon facilitat (de la usuària o de la seva professional referent, en funció de cada cas) de l'arribada del taxi, informant el número de vehicle que realitzarà el servei.

B) Via aplicació mòbil (App)

- L'adjudicatària haurà de disposar, així mateix, d'un sistema d'aplicació per a mòbils (App) des d'on es puguin efectuar i gestionar directament les seves peticions de servei.



- En tots els casos, les sol·licituds de servei es faran facilitant el codi i el nom de la persona a recollir, l'adreça de recollida, la de destí i el número de telèfon.
- L'adjudicatària avisarà al telèfon facilitat (de la usuària o de la seva professional referent, en funció de cada cas) de l'arribada del taxi, informant del número de vehicle que realitzarà el servei.

b) Funcionament del servei

1. Termini màxim de recollida

Un cop realitzada la sol·licitud del servei, s'estableix un termini màxim de 30 minuts, o en el termini que s'hagi compromès l'adjudicatària en la seva oferta, per recollir a les usuàries, dins de l'àmbit de Barcelona ciutat i quan les condicions climàtiques o eventualitats excepcionals no impedeixin el desenvolupament normal del servei.

En el cas que la recollida s'efectuï fora de l'àmbit de Barcelona ciutat, s'estableix un termini màxim de 60 minuts, o el termini que s'hagi compromès l'adjudicatària en la seva oferta per la recollida de les usuàries.

Un cop transcorreguts 10 minuts d'espera des de l'hora acordada de recollida sense que la persona usuària no s'hagi presentat, s'informarà a la persona que ha sol·licitat el viatge perquè aquesta indiqui si cal esperar o cancel·lar el servei sol·licitat.

En la prestació del servei de taxi, el professional assignat complirà en tot moment els criteris de rapidesa, eficiència, eficàcia, seguretat i confidencialitat.

Les funcions del conductor del taxi queden limitades a conduir el vehicle, sol·licitar a les persones que s'identifiquin com a usuàries del SARA, controlar i justificar l'assistència o no assistència de la persona usuària al punt de parada (control dels serveis no presentats), ajudar a entrar i sortir a les persones usuàries, assegurar que totes les persones que van al vehicle porten cordat el cinturó de seguretat abans que el vehicle es posi en marxa i proporcionar les dades de l'operativa del servei del taxímetre o aplicació embarcada (data, hora, preu, confirmació de posicionament, incidències, preu, etc.) a fi i efecte que l'adjudicatària les faciliti a l'IMSS pels mitjans establerts.

2. Finalització del servei

Un cop finalitzat el servei, el professional del taxi expedirà un rebut amb sistema electrònic d'impressió per duplicat, quedant-se el que signi la persona usuària, que servirà com a comprovant per la seva posterior facturació. Aquest rebut haurà d'indicar els següents paràmetres:



- Data
- Número de la llicència
- Número de referència del taxi
- Matrícula del vehicle
- NIF
- Import de viatge
- Import dels suplementes
- Adreça de recollida (origen)
- Adreça de destí
- Hora inici
- Hora final

L'IMSS no es farà càrrec de l'abonament d'un servei de taxi que no hagi estat sol·licitat per les persones autoritzades, de conformitat amb la clàusula 4.4.a) del present plec.

El personal del servei del taxi enregistrarà i reportarà mensualment a l'adjudicatària respecte de tots els viatges efectuats la següent informació:

1. Número identificador del vehicle i tipus de vehicle que ha realitzat el viatge.
2. Nombre de persones usuàries amb dret al servei.
3. En el moment de la recollida en l'origen del viatge: dia, hora i punt de recollida de les persones usuàries amb dret al servei.
4. En el moment de la finalització del viatge en la destinació: dia, hora, i punt de destinació de les persones usuàries amb dret al servei.
5. En cas de no presentació de l'usuari: dia, hora, i adreça en el moment en que el taxi abandoni el servei.
6. La distància i el temps del recorregut.
7. El preu taxímetre de la carrera i l'especificació dels suplementes, en cas de ser d'aplicació.

c) Incidències durant el servei

En el cas d'avaria del vehicle durant la prestació del servei, l'adjudicatària comunicarà la incidència al responsable del centre emissor de la sol·licitud i posarà a disposició de la usuària un altre taxi per continuar el trajecte fins a arribar al seu destí. En aquest cas, serà d'aplicació el Reglament del Taxi aprovat per l'Institut Metropolità del Taxi, que és d'obligat compliment per tots els professionals del sector.

El termini màxim de resolució de la incidència serà de 15 minuts des del moment en que s'informi d'aquesta al responsable del centre.



d) Danys ocasionats durant la realització del servei

En aquells casos en els quals es produeixin danys a les usuàries del servei i/o a llurs fills/es, les seves pertinences, o a tercers, degut al funcionament del servei, siguin ocasionats pels vehicles o per actes del personal, l'adjudicatària serà la responsable i restarà obligada a indemnitzar als perjudicats per si mateixa o a través de les assegurances que tingui concertades a aquest efecte, sempre d'acord amb la legislació vigent que li sigui d'aplicació en cada cas.

4.5.- Recursos necessaris per la correcta execució del contracte

a) Mitjans personals

L'adjudicatària haurà de disposar durant tota l'execució del contracte del personal necessari per la correcta prestació del servei de taxi.

El personal haurà de disposar de les capacitats adients per la prestació del servei i dependrà única i exclusivament de l'adjudicatària, assumint l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari.

Els conductors hauran de complir amb tots els requisits establerts per la reglamentació vigent del sector del taxi (llicència de taxi, estar en possessió de la credencial professional de taxista, el compliment dels descansos, etc.). El compliment d'aquests requisits serà supervisat i controlat per l'adjudicatària.

b) Mitjans materials

La prestació del servei objecte del present contracte comporta necessàriament la utilització de vehicles per al trasllat de les persones usuàries del SARA.

Els vehicles que s'utilitzin per a la correcta execució del contracte dependran única i exclusivament de l'adjudicatària i del seu personal. Tanmateix, dependrà d'aquests el compliment de la normativa vigent pel transport de persones, en especial, pel que fa als taxis adaptats, que hauran de complir amb els requeriments bàsics d'accessibilitat i seguretat.

L'adjudicatària informarà a l'IMSS dels vehicles que es vagin afegint a la seva flota i que, per tant, no estiguin inclosos en la relació de vehicles presentada en la licitació del present contracte.

L'adjudicatària haurà de tenir vigent durant tota la durada del present contracte, per a cadascun dels vehicles que prestaran el servei, les assegurances de caràcter obligatori que estableixi la legislació vigent en cada moment, la ITV, la revisió periòdica realitzada per l'Institut Metropolità del Taxi, la revisió del taxímetre i l'impost sobre vehicles de tracció mecànica vigent (IVTM), així com la resta de requeriments establerts en la normativa del sector del taxi que els hi sigui aplicables.



5. Obligacions de l'adjudicatària

L'adjudicatària i el seu personal, per a l'execució del present contracte s'obliguen a:

- Recollir a les persones usuàries del servei SARA en un termini màxim de 30 minuts o dins del termini en el que s'hagi compromès l'adjudicatària en la seva oferta (dins l'àmbit de Barcelona ciutat) i un termini màxim de 60 minuts o dins del termini en el que s'hagi compromès l'adjudicatària en la seva oferta (fora de l'àmbit de Barcelona ciutat); ambdós terminis a comptar a partir del moment en el que s'efectuï la sol·licitud del servei, de conformitat amb la clàusula 4.4.b) del present plec.
- En cas d'averia, informar sobre aquesta al centre emissor de la sol·licitud del servei i posar a disposició de la persona usuària un altre taxi en el termini màxim de 15 minuts, de conformitat amb la clàusula 4.4.c) del present plec.
- L'organització del servei haurà d'orientar-se a l'optimització dels recursos, especialment els econòmics, en el marc de les condicions de disseny dels serveis.
- La qualitat en la prestació del servei, pel que fa a l'efectiva realització dels serveis concertats, la seva puntualitat i el compliment han de ser altres elements primordials en l'organització del servei.
- L'adjudicatària i el seu personal haurà de donar compliment a la reglamentació vigent del sector del taxi i a la normativa vigent per al transport de persones, i tindrà que tenir a disposició de l'IMSS la documentació acreditativa del compliment d'aquests.
- L'adjudicatària haurà de tenir a disposició de l'IMSS, en qualsevol moment, tots els documents acreditatius per verificar la vigència i compliment de les assegurances necessàries.
- L'adjudicatària haurà de disposar d'oficines, instal·lacions i dels mitjans auxiliars necessaris per garantir la correcta prestació del servei en les circumstàncies actuals i en un possible escenari d'increment de servei.
- L'adjudicatària haurà de disposar del personal suficient per a la correcta prestació del servei. També assumeix les funcions de formació i reciclatge del personal.
- L'adjudicatària haurà de prestar una adequada atenció a les persones usuàries, per part dels diferents empleats.
- L'adjudicatària que presti els serveis haurà de complir amb la regulació del sector del taxi de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- L'adjudicatària haurà de complir diligentment les obligacions de confidencialitat i en matèria de protecció de dades, de conformitat amb la clàusula 7 del present plec.

6. Control de qualitat del servei

La prestació del servei de taxi restarà sotmès permanentment a la control i vigilància de l'IMSS, així com a l'avaluació de la qualitat del servei rebut i de la capacitat de resposta de l'adjudicatària.



Es portarà a terme un control mensual dels trasllats realitzats, a través de les relacions de serveis facilitats per l'adjudicatària, per tal de conèixer el percentatge dels quals ha estat realitzat amb vehicles poc contaminants. Aquest percentatge s'haurà de correspondre sempre amb l'ofert per l'adjudicatària.

A aquests efectes, l'adjudicatària haurà de subministrar tota la informació necessària relacionada amb el servei i les seves incidències, modificacions, alteracions del servei programat, ampliacions, etc. En funció de l'impacte i gravetat de la incidència, caldrà subministrar la informació a l'IMSS en temps real o en el temps que aquests determinin.

Tanmateix, l'adjudicatària haurà de mantenir totes les dades relatives a la realització dels trasllats durant la vigència del contracte i fins a un període mínim d'un any (12 mesos) després de la finalització del mateix.

7. Confidencialitat i protecció de dades

L'adjudicatària i el seu personal es sotmeten al compliment dels deures de confidencialitat de la informació i la protecció de les dades personals respecte de les quals pugui tenir accés amb ocasió de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte, amb subjecció al Reglament (UE 2016/679) del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals i a la seva normativa de desenvolupament.

8. Persona o persones interlocutores amb l'IMSS

L'adjudicatària haurà de designar a una persona responsable per facilitar la interlocució amb l'IMSS.

Les relacions entre l'adjudicatària i la persona responsable del SARA es regulen per tal d'obtenir una efectivitat adient en els treballs del present contracte.

L'adjudicatària facilitarà adreça electrònica i telèfon amb accés directe de la seva persona referent, per a tot el que fa al present contracte.

El SARA serà l'únic servei autoritzat per poder demanar els serveis objecte del present contracte.

Barcelona, en la data de signatura electrònica.

Glòria Matas Montmany

Cap del Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista

Institut Municipal de Serveis Socials