

Expediente Nº. LICIT/99/114/2019/0083

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del suministro de productos para Terapia de Presión Negativa con destino a los Hospital de Majadahonda, Sevilla, Barcelona y Vigo de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO	3
3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL/OS PRODUCTO/S A SUMINISTRAR	3
4. CONDICIONES DEL SUMINISTRO	8
4.1 Petición del suministro y tiempos de respuesta	8
4.2 Entrega	9
4.2.1 Lugar y horario	9
4.2.2 Recepción	10
4.1.1 Albarán de entrega en FREMAP	10
4.3 Facturación.	11
4.4 Garantía de suministro.	12
4.5 Caducidad y devoluciones.	12
4.6 Información de gestión y control.	12
4.7 Reclamaciones.	13
4.8 Servicio de atención a FREMAP.	13
5. MUESTRAS	14



1. OBJETO

Suministro de productos para Terapia de Presión Negativa con destino a los Hospital de Majadahonda, Sevilla, Barcelona y Vigo de FREMAP.

El suministro de los productos deberá llevarse a cabo, en los términos y condiciones establecidos en el presente pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

- Real Decreto 1/2015, de 24 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.
- Real Decreto 1591/2009 del 16 de octubre de Regulación en España de Productos Sanitarios, que traspone la directiva europea 2007/47/CE del 5 de Septiembre de 2007.
- Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.

Esta clasificación normativa no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse en la ejecución de los trabajos cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL/OS PRODUCTO/S A SUMINISTRAR

A continuación se definen las características técnicas mínimas de los productos incluidos en cada uno de los Lotes que conforman la presente licitación:

LOTE 1. SISTEMA DE TRATAMIENTO DE HERIDAS MEDIANTE PRESIÓN NEGATIVA DE UN SOLO USO ULTRA PORTÁTIL.

Sistema portátil de un solo uso para la aplicación de terapia de presión negativa en heridas, con el objetivo de acelerar el proceso de curación.

El KIT del Sistema de terapia de presión negativa sin depósito de un solo uso, deberá contar con los siguientes componentes:

- Bomba portátil estéril de un solo uso.
- Mínimo un apósito.
- Bandas de fijación.
- Pilas en caso de precisarlas y que duren al menos toda la vida del dispositivo.

Además, se deberá disponer de material de relleno foam fuera del KIT.

Los componentes deben cumplir los siguientes requisitos mínimos:

Dispositivo:

- Silencioso.
- Tamaño pequeño de medidas aproximadas 80mmx80mmx25mm.
- Peso ligero .
- Como mínimo indicador de fuga e indicador de baterías bajas.
- Sin depósito.

Apósitos:

- Capa de fibras de celulosa.
- Capa exterior de poliuretano con una alta tasa de transmisión del vapor de agua.
- Capa con adhesivo de silicona en contacto con la piel que respete la integridad cutánea.
- Puerto anti-reflujo integrado en el apósito o sistema similar anti-reflujo integrado.
- Amplia gama de medidas de apósitos, incluyendo apósitos anatómicos.

LOTE 2. SISTEMA DE TRATAMIENTO DE HERIDAS MEDIANTE TERAPIA DE PRESIÓN NEGATIVA PÓRTATIL UN SOLO USO CON DEPOSITO.

Sistema portátil de un solo uso con depósito para la aplicación de terapia de presión negativa en heridas a nivel ambulatorio, con el objetivo de acelerar el proceso de curación.

El kit deberá incluir al menos los siguientes componentes:

- Esponjas: diferentes tamaños (pequeñas, medianas y grandes).
- Tubo/puerto.
- Contenedor/ recipiente.
- Gasa/Espuma .
- Conector en Y.
- Film transparente.
- Funda.

Características de los componentes:

- Bomba o unidades base que crea la presión negativa. Características:
 - Vida mínima de 15 días.
 - Opción de uso continuo e intermitente.
 - Presiones que oscilen entre 40mmHg t 175 mmHg como mínimo.
 - Microprocesador de las señales del propio sistema. Detección de problemas e información de los mismos mediante aviso en pantalla y alarma.
 - Diseño7 tamaño ergonómico/compacto y cómodo para el paciente.
 - Peso ligero.
 - Autonomía de 10 horas mínimo con batería Nimh interna.
- Depósito para productos de desecho procedentes de la herida. Compuestos como mínimo por:
 - Contenedor con protección contra desbordamientos con capacidad mínima de 150 ml.
 - Tubos de conexión de doble lumen.

- Saco de gelificante para evitar derrames accidentales.
- Puerto multilumen.
- Apósitos disponibles como mínimo:
 - Espuma foam de varios tamaños.
 - Gasa
- Cubierta adhesiva transparente y semioclusiva.
- Cargador a la fuente de alimentación.

Los conectores y otros accesorios necesarios para la realización de la técnica serán entregados sin coste por el adjudicatario.

LOTE 3. SISTEMA DE TRATAMIENTO DE HERIDAS MEDIANTE TERAPIA DE PRESIÓN NEGATIVA CON BOMBA EN CESIÓN.

Los componente del sistema de Terapia de Presión negativa son los indicados a continuación, así como, los requisitos mínimo establecidos para los mismos.

Bomba o Unidad Base para crear la presión negativa:

- Opción de uso continuo e intermitente
- Presiones que oscilen entre 40 mmHg y 180 mmHg como mínimo.
- Microprocesador de las señales del propio sistema. Capacidad de detectar problemas e informar mediante aviso en pantalla y alarma, así como indicación de posible solución.
- Pantalla táctil.
- Funda

Depósito para productos de desecho procedentes de la herida:

- Contenedor con tapa sellada
- Tubos de conexión con filtro anti- desbordamiento.
- Tubo de conexión con drenaje preferiblemente blando.
- Saco de gelificante para evitar derrames accidentales.
- Disponibilidad de varios tamaños.

Puerto con sistema de drenaje blando resistente a la compresión y antidecúbito.

Apósitos disponibles como mínimo:

- Foam: disponibilidad de varios tamaños.
- Espuma de alcohol polivinilico o gasa
- Apósitos de plata compatibles con la Terapia de Presión Negativa.

Cubierta adhesiva transparente y semioclusiva.

Dado que la facturación del suministro se realizará por paciente y día, incluyendo todos los productos que se pudieran necesitar para el tratamiento del paciente, se detallan a continuación, a modo orientativo, los consumos semanales que se estima serán requeridos:

- Esponjas: 2 por semana
- Tubos/Puerto: 2 por semana + doble cuando se requiera conector en Y
- Contenedor: 1 por semana

El adjudicatario entregará en cesión de uso los equipos necesarios para la realización de la técnicas, encargándose en todo caso el adjudicatario del mantenimiento de dichos equipos.

El número de equipos/bombas en cesión para cada uno de los hospitales será de, al menos, las siguientes unidades, ajustándose en todo caso a las necesidades de cada Hospital (pudiendo ser superior en momentos puntuales):

- Hospital de Majadahonda: 5
- Hospital de Sevilla: 3
- Hospital de Barcelona: 2
- Hospital de Vigo: 1

En caso de ser necesario el suministro de algún fungible de manera puntual, estos se pedirán a través de la bolsa económica contemplada para dicho fin, por lo que en el momento de presentar la oferta económica, el licitador deberá presentar, relativo lote 3 al que presenta oferta, un listado de todas las referencias disponibles para el tipo de terapia así como sus tarifas, de al menos:

- Esponjas: diferentes tamaños (pequeñas, medianas y grandes).
- Tubo/puerto.
- Contenedor/ recipiente: disponibilidad de diferentes capacidades entre 300 y 1.000ml.
- Gasa/Espuma.
- Conector en Y.
- Film transparente.

En relación a la Bolsa de material suelto el adjudicatario presentará un desglose de los precios de todos los fungibles disponibles para la Terapia de Presión Negativa en el momento de la puesta en marcha del contrato. A la hora de realizar una petición de material suelto, FREMAP se reserva el derecho de comprobar que el precio del mismo es un precio acorde a los precios de mercado y a los precios recomendados por los fabricantes. En caso de que FREMAP no considere los precios ofertados como precios de mercado, habiendo podido contrastar la propuesta presentada con al menos otras 2 propuestas de otros 2 proveedores de referencia en el sector, FREMAP podrá contratar estos elementos mediante otros procesos de contratación, no autorizando el suministro.

Común a todos los lotes:

Los productos ofertados en todos los lotes, deberán cumplir en todos los casos las características técnicas mínimas definidas, quedando excluidas del proceso las ofertas que no cumplan con dichos requisitos.

Si alguna de las características determina una marca o modelo exclusivo, éstas serán tomadas únicamente como guía u orientación para la presentación de las ofertas, sin que el hecho de no ajustarse exactamente sea causa de exclusión previa. Las medidas indicadas son aproximadas.

En caso de que proceda, cada uno de los productos ofertados ha de contar con la preceptiva autorización de los organismos competentes en la materia para su comercialización (AEMPS, de la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios, etc.) .

Los productos deben venir envasados y protegidos adecuadamente y con el marcado CE correspondiente.

La empresa adjudicataria se comprometerá a notificar inmediatamente cualquier cambio en la identificación del producto que se produzca durante la vigencia del contrato a los Servicios de Farmacia de FREMAP así como a los responsables del contrato.

La documentación a presentar, los prospectos, la ficha técnica, la información obligatoria del envase y el embalaje estarán escritos, al menos, en castellano.

La empresa adjudicataria se comprometerá a la disponibilidad para asesoramiento y solución de problemas.

Innovación tecnológica.

Los artículos incluidos dentro del objeto de la presente licitación están sujetos a innovación tecnológica por lo que los licitadores estarán obligados a mantener la presentación del producto acordada durante la vigencia contrato. Si por cualquier motivo, el adjudicatario tuviera que modificar la presentación y/o características de los artículos deberá comunicarlo a FREMAP con antelación suficiente.

En caso de producirse algún cambio en la tecnología del material adquirido, los modelos adjudicados se actualizarán a los de la nueva gama que corresponda, manteniendo como mínimo el nivel tecnológico del adjudicado y las condiciones económicas ofertadas.

En todo caso, FREMAP, por iniciativa propia y con la conformidad del adjudicatario, tiene la facultad de incluir nuevos bienes del tipo adjudicado, cuya comercialización se haya iniciado con posterioridad a la presentación de ofertas, siempre que su precio no exceda el límite establecido y dispongan de los requisitos legales y administrativos determinados en los pliegos.

Accesorios, complementos específicos y cesión de equipos

En caso de que los productos ofrecidos precisen para su uso y administración accesorios y/o complementos específicos o cesión de equipos, las empresas ofertantes tendrán que especificar en su oferta técnica las características de los mismos en el que se detalle las condiciones de la cesión e instalación, la formación necesaria para su correcta utilización, su calibración, la sustitución de los equipos averiados, bien a cargo del adjudicatario o del fabricante.

En este supuesto, el coste económico de estos accesorios o complementos, ha de estar incluido en la propuesta económica.

El mantenimiento **preventivo y correctivo** por servicio técnico oficial u homologado de dichos elementos irá a cargo del adjudicatario que deberá presentar al Hospital las actuaciones llevadas a cabo en dichos accesorios, que incluirá, como mínimo:

La revisión periódica de seguridad y control de funcionamiento, ajustes, calibraciones y otras operaciones necesarias para el correcto y óptimo funcionamiento del equipo, desde el punto de vista funcional, de seguridad, de rendimiento energético e incluso protección de medioambiente.

Se realizará, como mínimo, una revisión anual, acorde a lo establecido por el fabricante de los equipos objeto de esta licitación.

El adjudicatario facilitará al Centro donde sea instalado el equipo un **informe del mantenimiento** realizado y el resultado del mismo, señalando las deficiencias observadas si las hubiera, tanto desde el punto de vista técnico legal como el meramente técnico, incluso los errores u omisiones de las instalaciones existentes.

4. CONDICIONES DEL SUMINISTRO

4.1 Petición del suministro y tiempos de respuesta

Lote 1 y 2

El pedido de los artículos se realizará por la/s persona/s designada/s por FREMAP a tal efecto, indicando el nombre comercial, los productos a solicitar, la cantidad a suministrar y el Hospital de destino.

El adjudicatario deberá aceptar pedidos realizados a través de correo electrónico o fax y, con carácter excepcional, otro medio de comunicación (vía telefónica), por la/s persona/s designada/s por FREMAP a tal efecto.

Se establecerán los siguientes plazos máximos de entrega de los pedidos:

- Pedidos ordinarios en un máximo de 48 horas en días laborables, de lunes a sábado
- Pedidos de urgencia en un máximo de 24 horas en días laborables, de lunes a sábado

El plazo de entrega empezará a contar desde la emisión del pedido. Dicho plazo podrá ampliarse en supuestos excepcionales, a petición de los adjudicatarios, previa autorización por FREMAP en caso de que se encuentre debidamente justificado.

Lote 3:

El suministro de la Terapia de Presión Negativa del Lote 3 se **abonará por paciente y día** que incluirá todos los componentes necesarios para el tratamiento de las heridas del paciente que se han detallado en el apartado 3 relativo a las CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL/OS PRODUCTO/S A SUMINISTRAR.

El Hospital comunicará la **fecha de inicio** y la **fecha de fin** del tratamiento que podrá ser verificado por el adjudicatario. El adjudicatario deberá aceptar comunicaciones realizadas a través de correo electrónico o fax y, con carácter excepcional, otro medio de comunicación (vía telefónica), por la/s persona/s designada/s por FREMAP a tal efecto.

En el caso de que el Hospital lo considere necesario, el adjudicatario establecerá un depósito permanente de los productos adjudicados en plazo máximo de 15 días naturales tras la formalización del contrato, que pondrá a disposición del Hospital de FREMAP correspondiente, con el número de unidades previamente autorizadas y acordadas por la Dirección del Hospital o persona en quien delega, con objeto de asegurar la disponibilidad y dar cobertura a los tratamientos necesarios, especialmente los de carácter urgente. El depósito incluirá todo el material necesario para la aplicación de la Terapia de Presión Negativa.

El licitador retirará y substituirá sin coste adicional aquellos productos en depósito con una caducidad inferior a 2 meses, previo aviso al Servicio de Enfermería.

Si se produce deterioro de alguno de los productos en depósito por causas ajenas al adjudicatario el hospital se hará cargo de los daños producidos.

4.2 Entrega

4.2.1 Lugar y horario

Los artículos y accesorios deberán depositarse en las zonas concretas indicadas por FREMAP en el Hospital solicitante en la zona dedicada a su almacenamiento en horario indicado en el pedido, que estará comprendido, con carácter general, entre las 08:00 a 15:00 h. en las siguientes direcciones:

HOSPITAL	Domicilio	Lugar de Entrega	Horario
FREMAP MAJAHONDA	CTRA. POZUELO 61	Lotes 1 y 2: Servicio de Farmacia, Planta calle Lote 3: Servicio de Enfermería	08:00 a 15:00 h
FREMAP SEVILLA	AVDA. JEREZ S/N	Lotes 1 y 2: Servicio de Farmacia, Planta calle Lote 3: Servicio de Enfermería	08:00 a 15:00 h
FREMAP BARCELONA	C/ MADRAZO 8 -10	Lotes 1 y 2: Servicio de Farmacia, Planta -2. Lote 3: Servicio de Enfermería	08:00 a 15:00 h
FREMAP VIGO	C/ FELICIANO ROLAN 12	Todos los lotes: Servicio de Enfermería	08:00 a 15:00 h

Los embalajes, transporte, seguros, impuestos, acarreo, y descarga de productos hasta el lugar de entrega en FREMAP serán a cargo y riesgo de la empresa adjudicataria.

Los artículos objeto de licitación deberán ser suministrados en perfectas condiciones de uso, ajustándose a las especificaciones técnicas y de calidad exigidas por los Organismos competentes para su registro. Los embalajes y sistemas de transporte deben asegurar que no se produzca deterioro alguno de los artículos.

El adjudicatario responderá, en todo caso, de aquellos daños que puedan causarse a terceros como consecuencia del mal estado, defecto, o de cualquier otro vicio del material suministrado, aun cuando se hayan cumplido las reglamentaciones vigentes en el momento del suministro.

4.2.2 Recepción

La recepción por parte del Hospital no implica la aceptación íntegra de los productos suministrados, entendiéndose que en dicho acto sólo se conforma el número de bultos entregados.

El Hospital que haga la recepción de los productos sanitarios se reserva la verificación de lo suministrado en todo momento. Se entenderá efectuado el suministro, cuando los artículos objeto del contrato estén depositados en las zonas designadas para ello, debidamente presentados, verificados y el responsable de la recepción haya dado su conformidad.

FREMAP se reserva el derecho de no aceptar, devolver, solicitar la sustitución o el abono de los artículos recibidos que presenten deficiencias en la recepción o durante su utilización, aun cuando el material haya sido recibido con conformidad y pagado. Los portes de dicha devolución serán a cargo del adjudicatario.

4.1.1 Albarán de entrega en FREMAP

El albarán de entrega constará de los siguientes datos:

- Número de Expediente
- RC comunicada por FREMAP en el momento de formalización del contrato
- Número de albarán.
- Número de pedido.
- Nombre y Dirección del centro FREMAP receptor.
- Espacio para la identificación del personal de FREMAP que supervisa la entrega.
- Identificación del artículo y cantidad solicitada/suministrada.
- Valoración por artículo (unitario y del total de la cantidad suministrada) y total de todos los artículos suministrados.
- Artículo con lote y, si procede, fecha de caducidad.
- Fecha de pedido.
- Fecha y hora de entrega.
- Espacios suficientes para formular conformidad o reparos.

El albarán de entrega será verificado por el responsable de FREMAP, el cual comprobará que los datos consignados en el documento sean ciertos y, en caso de conformidad, procederá a estampar en el mismo el sello de FREMAP. En caso de disconformidad o reparo dejará constancia expresa de la misma en el espacio establecido al efecto en el propio albarán. No obstante, la conformidad no será absoluta hasta su posterior verificación a detalle por el Servicio de Farmacia/Enfermería.

En los albaranes de entrega deberán estar debidamente valorados todos los productos, debiendo ser fiel reflejo de la factura final.

Cada entrega de material será realizada acompañada del correspondiente albarán valorado, indicando el número de expediente de contratación/retención de crédito.

Lote 3

Excepto para pedidos de artículos relacionados con la bolsa (fungibles sueltos), el proveedor emitirá un albarán de servicio prestado por paciente que constará de los siguientes datos:

- Número de Expediente
- RC comunicada por FREMAP en el momento de formalización del contrato
- Número de albarán.
- Número de pedido.
- Nombre y Dirección del centro FREMAP usuario del tratamiento.
- Espacio para la identificación del personal de FREMAP que supervisa la entrega.
- Identificación del artículo y cantidad de días utilizado.
- Valoración por servicio/día (unitario y del total de la cantidad suministrada) y total de todos los servicios proporcionados.
- Fecha de pedido.
- Espacios suficientes para formular conformidad o reparos.

El albarán será verificado por el responsable de FREMAP, el cual comprobará que los datos consignados en el documento sean ciertos y, en caso de conformidad, procederá a estampar en el mismo el sello de FREMAP. En caso de disconformidad o reparo dejará constancia expresa de la misma en el espacio establecido al efecto en el propio albarán. No obstante, la conformidad no será absoluta hasta su posterior verificación a detalle por el Servicio de Farmacia/Enfermería.

En los albaranes deberán estar debidamente valorados todos los productos, debiendo ser fiel reflejo de la factura final.

4.3 Facturación.

Lote 1 y 2:

Se facturará por precio unitario de adjudicación de cada uno de los artículos objeto de suministro en la oferta presentada.

Lote 3:

Según los consumos estimados establecidos se facturará por:

- Paciente día, entendiéndose como fecha de inicio y fin de tratamiento la comunicación realizada en cada uno de los casos.
- Por pedido a precio unitario de adjudicación de cada uno de los artículos objeto de suministro relativos a la bolsa.

Con objeto de agilizar las gestiones para el control de la facturación, el adjudicatario remitirá la factura en un plazo inferior a 30 días laborables desde la conformidad del albarán, adjuntando a la misma, cuando proceda, albarán y pedido.

El pago se efectuará dentro de los 30 primeros días desde la presentación de la Factura, siempre que la misma cuente con la conformidad de FREMAP.

4.4 Garantía de suministro.

Si en razón del suministro objeto de licitación, en concreto, en los casos de suministros sucesivos a lo largo de la vigencia del contrato, se puede exigir al adjudicatario que mantenga un stock mínimo de producto suficiente que garantice el suministro durante un período de tiempo concreto, a efectos de poder garantizar el suministro a pesar de las incidencias fortuitas o de fuerza mayor que pudieran plantearse.

En el supuesto de que sufriera una rotura de stock en sus almacenes, deberá comunicarlo a las Áreas de Farmacia y al responsable del contrato de FREMAP, por correo electrónico o fax, en la mayor brevedad posible y, en todo caso, antes de que FREMAP realice el pedido, volviendo a comunicar por las mismas vías, en cuanto disponga de existencias.

4.5 Caducidad y devoluciones.

La devolución por caducidad de productos se realizará, como mínimo siguiendo la normativa que esté en vigor.

Los productos que sean entregados con un plazo de caducidad inferior a 6 meses, podrán ser devueltos por FREMAP o se podrá aceptar el suministro, total o parcialmente.

4.6 Información de gestión y control.

El adjudicatario deberá ofrecer información al responsable del contrato así como a los Servicios de Farmacia/Enfermería de cada Hospital, como mínimo respecto a lo siguiente:

- Información sobre cualquier eventualidad que pudiera afectar al suministro de productos y que pudiera suponer un riesgo de rotura de stocks y alternativas al suministro.
- Estado de los pedidos en cada momento, cuando FREMAP lo requiera, debiendo contestar el adjudicatario en un máximo de 48 horas, a contar desde la petición realizada por FREMAP y dentro del horario de atención ofertado.

En relación con el LOTE 3:

- El adjudicatario deberá comunicar a FREMAP mediante correo electrónico, **cada 15 días**, el seguimiento del tratamiento de cada paciente/pedido en el que se informará de consumos de material y alternativas para el correcto control del tratamiento y la facturación.

- El adjudicatario debe comunicar a FREMAP semestralmente el detalle de las cantidades y tipología de productos suministrados en cada Hospital así como información sobre la situación del depósito de productos establecido en cada Hospital y de los informes de mantenimiento de los equipos en cesión en cada Hospital.

4.7 Reclamaciones.

Si los productos no se hallasen en estado de ser recibidos, se hará constar así en la nota de entrega y se comunicará al adjudicatario para que proceda a un nuevo suministro, de conformidad con lo pactado. Los embalajes se considerarán parte integrante de la entrega.

FREMAP comunicará el defecto o vicio de un artículo por escrito a la persona de la empresa adjudicataria asignada en el contacto a tal fin, por correo electrónico o fax, para que proceda a la retirada y envío del producto en óptimas condiciones y sujeto a los plazos de entrega marcados en este pliego.

La recogida del producto defectuoso se realizara en un plazo máximo de 15 días naturales y su abono en la facturación del mismo mes o en su defecto, el mes siguiente en el que se detecte la incidencia.

En el caso valoración errónea de los albaranes o cualquier otro relacionado con los importes facturados, el ofertante procederá a su corrección y, en caso necesario, abono de las diferencias.

4.8 Servicio de atención a FREMAP.

El adjudicatario tendrá establecido un servicio de atención a FREMAP que permita una respuesta ante cualquier necesidad de FREMAP, y que deberá cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- Responsable del Contrato (Mantenimiento de Catálogo, facturación, aplicación de penalizaciones, e incidencias del contrato):
 - Comunicación por teléfono 09:00 a 17:00 h de lunes a viernes. Se dispondrá de teléfono fijo y teléfono móvil.
 - Comunicación por Correo Electrónico, de 09:00 a 17:00 h de lunes a viernes, con una respuesta inferior a 4 horas y una resolución de la incidencia de estas funciones, no superior a 15 días.
- Servicio de Atención a FREMAP o persona/s de contacto, para recepción de pedidos, para comunicación de incidencias en las entregas y comunicación de devoluciones:
 - Comunicación por teléfono 09:00 a 17:00 h de lunes a viernes. Se dispondrá de teléfono fijo.
 - Comunicación por Correo Electrónico, de 09:00 a 17:00 h de lunes a viernes, con una respuesta inferior a 1 hora y resolución según casuística ya establecida en este pliego.

5. MUESTRAS

Los licitadores presentarán una muestra completa del sistema de terapia de presión negativa objeto del lote al que se presente oferta.

Los licitadores deberán presentar las muestras el día **15 de octubre**, por lo que en ningún caso, se presentarán las muestras junto con la oferta.

En caso de que los licitadores sean excluidos previamente a la fecha establecida, no tendrán que realizar la presentación de las muestras.

LOTE 1 y 2.

Las muestras se deberán presentar en la **Sede Social de FREMAP, situada en carretera de Pozuelo nº 61, 28.222, Majadahonda (Madrid) en horario de 9 a 14 horas.**

LOTE 3.

El licitador deberá presentar una muestra completa del sistema de terapia de presión negativa ofertado, incluyendo la bomba, en el **Servicio de Enfermería de cada uno de los Hospitales que se indican a continuación en horario de 9 a 14 horas**, ya que la valoración de la terapia se efectuará en condiciones habituales de uso en cada uno de los Hospitales:

HOSPITAL	Domicilio
FREMAP MAJAHONDA	CTRA. POZUELO 61
FREMAP SEVILLA	AVDA. JEREZ S/N
FREMAP BARCELONA	C/ MADRAZO 8 -10
FREMAP VIGO	C/ FELICIANO ROLAN 12

Común a todos los lotes

Cada muestra se presentará acompañada de su ficha técnica en soporte papel, incluyendo fotografía del embalaje original del producto, con el objetivo de que FREMAP pueda garantizar la trazabilidad del producto.

FREMAP podrá verificar que las muestras de los productos objeto del suministro de la presente licitación reúnan las características técnicas exigidas en el presente pliego.

Será motivo de exclusión del proceso de valoración de ofertas, la no presentación de las muestras para su valoración.

Las muestras se quedarán en poder de FREMAP, hasta que se produzca la adjudicación, en cuyo momento FREMAP comunicará a los licitadores que pueden proceder a la retirada de las muestras que hayan aportado.