

Expediente Nº. LICT/99/029/2023/0099

Pliego de Prescripciones Técnicas para el Contratación del servicio de transporte de pacientes de los centros asistenciales de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Nº61, en Navarra.



ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO	3
3. ZONA DE INFLUENCIA DEL EXPEDIENTE. HORARIO	4
4. MEDIOS MATERIALES Y MEDIOS PERSONALES	4
5. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE LOS VEHÍCULOS	4
6. TIPO DE TRANSPORTE DE PACIENTES, GESTIÓN Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO	5
7. PAGO DEL SERVICIO	9
8. CONSUMOS ESTIMADOS	10
9. INDICACIONES GENERALES	10
10. ACTUACIÓN EN CASO DE CONTINGENCIA	11
11. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	11
12. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	12
13. ANEXOS	13



1. OBJETO

Las especificaciones contenidas en el presente pliego se establecen al objeto de contratar el servicio de transporte de pacientes beneficiarios de asistencia sanitaria, para cubrir las necesidades de los Centros de FREMAP.

La presente licitación consta de un único lote, según se especifica en el **ANEXO I**.

- **Lote 1:** Contratación del servicio de transporte de pacientes en ambulancia de los centros asistenciales de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Nº61, en Navarra.

El transporte de pacientes deberá llevarse a cabo en los términos y condiciones establecidos en el presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas por las que se rige la licitación.

Será el médico o facultativo quien decidirá, en función de las necesidades del paciente, el medio en el que se prestará el servicio.

2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

Independientemente de lo expuesto a continuación, el contrato se hallará bajo la legislación vigente en cada momento del sector del transporte sanitario:

- Orden TIN 971/2009, de 16 de abril, por la que se establece la compensación de gastos de transporte en los casos de asistencia sanitaria derivada de riesgos profesionales y de comparecencias para la realización de exámenes o valoraciones médicas.
- Resolución de 21 de octubre de 2009, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social por la que se dictan instrucciones para la compensación de gastos de transporte en los casos de asistencia sanitaria derivada de riesgos profesionales y de comparecencias para la realización de exámenes o valoraciones médicas.
- Orden PRE/1435/2013, de 23 de julio, por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres en materia de transporte sanitario.
- Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo, por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera.
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres.

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. ZONA DE INFLUENCIA DEL EXPEDIENTE. HORARIO

En el Anexo I, se detalla la zona de influencia del lote y centros.

Deberá prestarse servicio en los centros indicados en el Anexo I, en la cobertura horaria del centro correspondiente, que será en función del horario de atención que dicho centro tenga establecido.

Las direcciones de los centros de FREMAP, así como el horario de los mismos, podrán consultarse en el siguiente enlace: www.fremap.es.

Sin embargo, si se produjera la necesidad de prestar un servicio antes o después de esta franja horaria, el adjudicatario deberá tener disponibilidad para dar dicho servicio.

Debe tenerse en cuenta que la prestación del servicio no será lineal, es decir, que puede haber horas de mayor prestación y otras en las que no haya servicio.

De forma posterior al inicio del contrato, en función de las necesidades de los centros que componen el lote, podrá realizarse una modificación en el horario de prestación del servicio del adjudicatario.

4. MEDIOS MATERIALES Y MEDIOS PERSONALES

En el momento previo a la formalización del contrato y durante todo el período de ejecución del mismo, los vehículos y los conductores adscritos a la ejecución deberán estar habilitados para la prestación del servicio y, por lo tanto, cumplir todos los requisitos reglamentarios.

En el Anexo 3, se detalla la adscripción de medios materiales y medios personales para el lote.

5. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE LOS VEHÍCULOS

Seguridad: Los vehículos estarán dotados de las medidas de seguridad que permitan garantizar la integridad de los viajeros, conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable vigente.

Confort: Los vehículos deberán reunir las condiciones de habitabilidad que permitan un traslado confortable de los pacientes.

Equipamiento: Los vehículos deberán mantenerse en todo momento en perfectas condiciones de uso y limpieza, tanto su exterior como en su interior, con todo su equipamiento y material, pudiendo ser inspeccionados por FREMAP en cualquier momento. Los vehículos deberán contar en todo caso con la dotación mínima exigida por la normativa aplicable, en función de la clase de vehículo de transporte por carretera que se trate.

Hojas de reclamación: Los vehículos contratados, deberán disponer de hojas de reclamaciones numeradas, en las que los usuarios puedan formular sus quejas. Deberá entregarse copia a FREMAP de cualquier reclamación presentada en el **plazo máximo de 24 horas** desde la presentación por parte del paciente. La información sobre la existencia de las hojas de reclamación deberá figurar en lugar visible del interior de los vehículos, en la parte destinada al alojamiento de los pacientes.

Mantenimiento, reparaciones y limpieza de los vehículos: Será por cuenta exclusiva del adjudicatario.

Será de exclusiva responsabilidad del contratista, la obtención, mantenimiento y renovación de las licencias, autorizaciones o certificaciones de las que precise el vehículo para su circulación.

La detección de anomalías en los vehículos (tales como: falta de limpieza del habitáculo, vehículos en mal estado...), su aparataje y complementos, supondrá la sustitución inmediata de los mismos por otros de idénticas características.

Será obligatorio para el adjudicatario realizar la limpieza del vehículo de acuerdo a las medidas de prevención dictadas o recomendadas por el Gobierno o las Comunidades Autónomas en cada momento tras la nueva realidad tras el COVID 19.

Identificación corporativa: Las ambulancias deberán contar con la identidad visual general de FREMAP, mediante placas magnéticas de quita y pon y cubiertas de vinilo para impresión o similares. Contarán con dos placas por vehículo, que serán a cargo del adjudicatario y cuyas características serán establecidas por FREMAP en su momento. El adjudicatario deberá asumir el coste de la identificación corporativa.

Dotación de equipamiento de materiales fungibles o no, incluido el oxígeno medicinal: Será por cuenta exclusiva del adjudicatario la dotación en las ambulancias.

6. TIPO DE TRANSPORTE DE PACIENTES, GESTIÓN Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO

A continuación, se detallan las condiciones de gestión y ejecución del servicio.

- Descripción y tipo de solicitud.
- Características técnicas de los vehículos y requisitos mínimos.
- Condiciones de servicio.
 - Origen y destino.
 - Base del vehículo.
 - Forma de solicitud del servicio.
 - Tiempos de ejecución del servicio.
 - Control del Servicio Prestado.

6.1 TRANSPORTE DE PACIENTES EN AMBULANCIA

6.1.1 DESCRIPCIÓN Y TIPO DE SOLICITUD

Ambulancia Individual:

Consiste en el traslado de un único paciente tumbado que, por sus necesidades o patología, deba realizar el trayecto en un medio de transporte individual.

El servicio se prestará en:

⇒ **Ambulancia no asistencial de clase A1 (o superior: pudiendo ser de Clase B o C).**

La solicitud será **Programada y No programada**

Ambulancia Colectiva:

Consiste en el traslado de varios pacientes que, por sus necesidades o patología, no requieran ser trasladados en una ambulancia individual y puedan realizar el trayecto en un medio de transporte colectivo.

El servicio se prestará en **ambulancias clase A2** y que, a excepción de los supuestos legalmente establecidos, no tendrán que estar específicamente acondicionadas ni dotadas para la asistencia médica en ruta.

La solicitud del servicio será **Programada**.

El traslado de una única persona, en un vehículo de tipo A2, no conlleva su condición de traslado individual a los efectos de facturación.

6.1.2 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS VEHÍCULOS Y REQUISITOS MÍNIMOS:

Los vehículos adscritos deberán cumplir con lo previsto en el Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo, por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera:

El vehículo no podrá superar la antigüedad de diez años, contados desde su primera matriculación, tal y como se dispone en la Orden PRE/1435/2013, de 23 de julio, por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Ordenación de Transportes Terrestres.

En el momento previo a la adjudicación del contrato FREMAP solicitará una Declaración responsable que deberá ir acompañada de un fichero Excel relativo a los vehículos adscritos al contrato, que deberá contener la siguiente información:

- A. Marca del vehículo, modelo, matrícula, fecha de la primera matriculación, clase de vehículo, fecha de vigencia del certificado técnico-sanitario y categoría del vehículo (B, C, ECO o Cero).
- B. Copia del certificado técnico-sanitario que deberá estar en vigor y de la ficha técnica del vehículo donde se aprecie la categoría ambiental del mismo.
- C. En el caso de que el lote requiera base mínima, deberá aportar Declaración Responsable indicando que cumple con esta condición, indicando la dirección en la que se encuentre la base. Así mismo, cuando se haya ofertado una o varias bases adicionales, deberá aportarse en la Declaración Responsable a la que se refiere este apartado, información sobre la dirección en la que se encuentren dichas bases adicionales.
- D. Si el vehículo es NUEVO y no está matriculado, deberá entregarse:
 - a. Justificante de adquisición / factura del vehículo firmado y sellado por el vendedor, en el que figure la fecha de entrega del vehículo.
 - b. Certificado del carrocerero en la que figure la fecha de entrega del vehículo.
 - c. Declaración responsable comprometiéndose a que estará disponible en las fechas indicadas en los certificados el vehículo y el justificante de solicitud del certificado técnico sanitario.
 - d. Deberá facilitarse en este momento toda la documentación que se tenga del vehículo.
 - e. Si el vehículo es nuevo y la fecha prevista de entrega del vehículo por el vendedor es superior a la fecha prevista del inicio del contrato estipulada por FREMAP, el adjudicatario

podrá formalizar el contrato siempre que hubiese facilitado previamente la documentación del vehículo de sustitución, dicho vehículo sustituirá al nuevo en un plazo razonable de tiempo. Sin perjuicio que en cuanto esté disponible el vehículo nuevo en la fecha prevista según las declaraciones responsables presentadas, sea utilizado para prestar el servicio de forma permanente.

6.1.3 CONDICIONES DEL SERVICIO:

A. ORIGEN Y DESTINO

En todos los servicios (programados/ no programados) podrán establecerse servicios de ida y vuelta.

En los **trayectos urbanos**, aquellos en los que la recogida y la llegada del paciente se realizan dentro del municipio en el que se encuentra el centro FREMAP, y también aquellos que se realizan en un radio de 10 Km desde el Centro FREMAP, se entenderá como **origen** del trayecto el centro asistencial de FREMAP que solicita el servicio y **destino** también el centro asistencial de FREMAP que solicita el servicio.

En los **trayectos interurbanos**, aquellos en los que la recogida y/o la llega del paciente se realiza fuera del municipio en el que se encuentra el centro FREMAP, y también aquellos en los que la recogida y/o la llegada se realiza en un radio superior a 10 Km desde el Centro FREMAP, se entenderá como **origen** del trayecto el centro asistencial FREMAP que solicita el servicio y **destino** también el centro asistencial de FREMAP que solicita el servicio.

B. BASE DEL VEHÍCULO

Se considera base del vehículo a aquel local donde puedan pernoctar los vehículos adscritos a la ejecución de los servicios y que asimismo cuente con una estructura administrativa o técnica de apoyo al servicio.

El puesto base deberá tener capacidad para un número de ambulancias, al menos, equivalente al número de ambulancias adscritas al contrato y, por lo tanto, puestas a disposición en la ejecución del servicio.

Cuando se tuviera más de una base en el mismo lote, los vehículos deberán realizar el servicio desde:

- La base más cercana al centro FREMAP, cuando el origen del trayecto sea un centro FREMAP.
- La base más cercana al domicilio del paciente, cuando el origen del trayecto sea el domicilio del paciente.

C. FORMA DE SOLICITUD DEL SERVICIO

En el Anexo 1 se detalla el tipo de transporte y medios del lote.

Para la solicitud de este servicio, el adjudicatario deberá disponer de una plataforma informática que permita la solicitud del mismo con las funcionalidades detalladas en el Anexo 3 - Medios materiales del presente pliego, donde FREMAP podrá adjuntar el **ANEXO – HOJA DE PEDIDO**. Además, dicha plataforma informática tiene que cumplir con las medidas de seguridad de la información que figuran en el **ANEXO - 5**.

La forma de solicitud del servicio es la siguiente:

⇒ **Servicio Programado realizado con ambulancia colectiva Clase A2.**

FREMAP solicitará el servicio como mínimo con un día de antelación a través de la plataforma informática.

Al día siguiente de la realización del servicio, el adjudicatario indicará a FREMAP la organización del mismo a través de la plataforma, facilitando el adjudicatario a FREMAP los datos que aparecen en el **ANEXO - ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO** del presente Pliego, donde deberán cumplimentarse los datos del paciente y datos del servicio.

En la organización del servicio, deberá proponerse a FREMAP el traslado del mayor número de pacientes posible, intentando llenar la capacidad total vehículo, teniendo que realizar RUTAS para ello.

Una vez validada por FREMAP la organización del servicio, el adjudicatario avisará a los pacientes a través de un mensaje de texto indicando la hora prevista de recogida del paciente.

A estos efectos, se considera que el servicio se inicia en el lugar de recogida del primer paciente y si tuviera que recoger a otros pacientes durante el mismo trayecto, se trataría de paradas intermedias, pero en ningún caso se consideran el inicio de un nuevo trayecto. El transporte finalizaría en el lugar de destino del último paciente

En traslados de largo recorrido se realizarán las paradas indicadas por FREMAP procurando la comodidad del paciente.

FREMAP podrá realizar modificaciones o cancelaciones del servicio de forma previa a la realización del mismo, que serán comunicadas de forma telefónica y se reflejarán en la aplicación informática, no suponiendo las mismas coste alguno para FREMAP.

⇒ **Servicio Programado realizado con ambulancia no asistencial individual Clase A1 (o superior: pudiendo ser de Clase B o C).**

FREMAP solicitará el servicio como mínimo con un día de antelación a través de la plataforma informática.

Al día siguiente de la solicitud del servicio, el adjudicatario indicará a FREMAP la organización del mismo a través de la plataforma, facilitando el adjudicatario a FREMAP los datos que aparecen en el **ANEXO – ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO** del presente Pliego, donde deberán cumplimentarse los datos del paciente y datos del servicio.

FREMAP podrá realizar modificaciones o cancelaciones del servicio de forma previa a la realización del mismo, que serán comunicadas de forma telefónica y posteriormente por email, no suponiendo las mismas coste alguno para FREMAP.

Una vez validado por FREMAP la organización del servicio, el adjudicatario avisará a los pacientes a través de un mensaje de texto indicando la hora prevista de recogida del paciente.

⇒ **Servicio No Programado realizado con ambulancia individual no asistencial Clase A1 (o superior: pudiendo ser de Clase B o C).**

FREMAP solicitará el servicio, el mismo día de la prestación el servicio, por vía telefónica. FREMAP indicará al adjudicatario los datos relativos al servicio (origen, destino...).

De forma posterior, FREMAP enviará el fichero de hoja de pedido a través de la plataforma informática siguiendo el modelo reflejado en el ANEXO – HOJA DE PEDIDO del presente Pliego.

D. TIEMPOS DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Los tiempos de ejecución del servicio, tanto para el servicio programado como para el no programado, serán los siguientes:

- ✓ No podrán producirse retrasos en la hora fijada de la recogida del paciente.
- ✓ En el caso de trayectos programados, el paciente deberá llegar a la cita prevista en el Centro Asistencial u Hospitalario con margen suficiente, no debiendo perder la misma en ningún caso.
- ✓ En el caso de los trayectos no programados, el tiempo de respuesta para que la ambulancia salga de la base será de **10 minutos**. A partir de ahí, la ambulancia deberá recoger al paciente y llegar en un periodo de:
 - En trayectos urbanos: **20 minutos** (tiempo total: 30 minutos)
 - En trayectos interurbanos:
 - Hasta 20 KM de distancia: **20 minutos** (tiempo total: 30 minutos)
 - Entre 21 y 40 KM de distancia: **30 minutos** (tiempo total: 40 minutos)
 - Entre 41 y 60 KM de distancia: **40 minutos** (tiempo total: 50 minutos)
 - Entre 61 y 80 KM de distancia: **50 minutos** (tiempo total: 60 minutos)
- ✓ En el supuesto de que el adjudicatario no pudiera cumplir el plazo, deberá informar al responsable de FREMAP, reservándose FREMAP el derecho a utilizar otro servicio. Si FREMAP utilizara otro servicio, este será a cargo del adjudicatario.

En caso de incumplimientos en los tiempos de ejecución del servicio, FREMAP aplicará a la empresa adjudicataria las penalidades que se describen en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

E. CONTROL DEL SERVICIO

El día siguiente de la realización del servicio, el adjudicatario deberá enviar a través de la plataforma informática que se solicita en la adscripción de medios materiales, los datos relativos al servicio prestado, siguiendo el modelo recogido en el ANEXO - ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO del presente Pliego, cumplimentado en su totalidad, incluyendo los datos del servicio prestado, permitiendo así que FREMAP realice una comprobación inmediata del servicio realizado el día anterior.

7. PAGO DEL SERVICIO

En el Anexo 4 se detalla el pago del servicio.

8. CONSUMOS ESTIMADOS

8.1 CONSUMOS ESTIMADOS DE LA DURACIÓN INICIAL

Los consumos estimados del lote se prevén en la oferta económica del lote al que el licitador presenta proposición. La estimación es anual.

Se trata de una estimación, por lo que FREMAP no quedará obligada a solicitar y abonar la totalidad de los trayectos que se reflejan, sino los que efectivamente se realicen.

Por lo tanto, FREMAP podrá solicitar la realización de más servicios o menos de los indicados, según sus necesidades.

8.2 CONSUMOS ESTIMADOS DE LA PRÓRROGA:

En el caso de que se produjera la prórroga, se estiman los mismos consumos anuales que para la duración inicial.

9. INDICACIONES GENERALES

- El adjudicatario deberá realizar en todos los casos el itinerario más rápido. No obstante, en aquellos casos en los que por interrupciones del tráfico u otras causas no sea posible o conveniente seguir el itinerario más rápido indicado en la organización del servicio, si este hecho supusiera un perjuicio para el paciente (por ejemplo, que el paciente llegará tarde a la cita o que, por sus necesidades o patología, supusiera un perjuicio para el paciente), podrá cambiarse el itinerario.

Posteriormente el adjudicatario actualizará la información relativa al servicio que efectivamente se ha prestado a través de la plataforma informática o a través de medios electrónicos, según se requiera o no la plataforma informática, de forma que FREMAP pueda conocer los datos del itinerario que finalmente se ha llevado a cabo. En el caso de utilización de plataforma informática o medios electrónicos habrán de cumplirse las medidas establecidas en el **ANEXO 5 – MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**.

- Se procurará en todo caso que los traslados se realicen de forma cómoda y segura para el paciente. En consecuencia, se utilizará siempre la ruta más corta y siempre que sea posible las autopistas, **cuyo gasto será a cargo del adjudicatario**.
- En traslados de largo recorrido se realizarán las paradas indicadas por FREMAP que garanticen la comodidad del paciente.
- **Se prohíbe expresamente el traslado de personas no autorizadas por FREMAP.**
- Los pacientes no podrán ser traspasados de un vehículo a otro durante el recorrido. Únicamente se permitirá en caso de accidente de circulación o avería.
- Si FREMAP lo autorizara, a través de la hoja de pedido, la obligación de traslado se extiende a los acompañantes de los pacientes.

- Si FREMAP lo autorizara a través de la hoja de pedido, el personal de la empresa adjudicataria recogerá al paciente donde le sea indicado por parte de FREMAP, pudiendo darse incluso la necesidad de subirlo hasta su domicilio o bajarlo, así como de recogerlo o acompañarlo al Centro Asistencial u hospitalario, por una o más personas, según las características del servicio concreto.
- La organización del servicio en ningún caso podrá afectar al correcto funcionamiento de la entidad. En este sentido, deberán cumplirse los tiempos fijados en el presente Pliego no debiéndose producir retrasos evitando de esta forma que los pacientes pierdan la cita.

10. ACTUACIÓN EN CASO DE CONTINGENCIA

Si por causa de fuerza mayor la empresa no pudiese atender el servicio de transporte en el ámbito territorial adjudicado, deberá comunicárselo a FREMAP, efectuándose dicho servicio con recursos ajenos, siendo los gastos ocasionados a coste de la empresa adjudicataria.

En el caso de que se produzca una contingencia no previsible (avería, accidente, etc...), esta situación deberá ponerse en conocimiento de FREMAP de forma inmediata, así como el vehículo y los datos del mismo que prestará el servicio en sustitución del anterior. Dicha sustitución no deberá superar los **30 minutos**. En el caso de que el adjudicatario no tenga medios para cumplir con este plazo deberá indicarlo a FREMAP.

En el supuesto de que el adjudicatario no pudiera sustituir el vehículo o por razones de urgencia o necesidad, FREMAP podrá llamar a otro servicio.

Si FREMAP utilizara otro servicio, este será a cargo del adjudicatario.

Si esto se produjera, FREMAP aplicará a la empresa adjudicataria las penalidades que se describen en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En el Anexo 3, se detalla la actuación en caso de que los vehículos adscritos al contrato sufran una sustitución temporal o permanente.

11. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

11.1 REUNIONES DE SEGUIMIENTO Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO:

FREMAP se reunirá con el adjudicatario una vez formalizado el contrato para proceder a la organización del servicio.

Además, FREMAP podrá realizar reuniones periódicas con objeto de realizar un seguimiento del servicio. La periodicidad será la que FREMAP determine.

FREMAP se reserva el derecho a inspeccionar, sin previo aviso, los vehículos y extender las correspondientes actas al efecto, que se trasladarán a la empresa adjudicataria, viéndose obligada a subsanar las deficiencias que en las mismas se contemplen.

11.2 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR LOS PACIENTES Y ENCUESTAS DE CALIDAD:

FREMAP evaluará la calidad del servicio durante la ejecución del contrato, siendo objeto de valoración la calidad percibida por los pacientes.

FREMAP realizará de manera mensual encuestas sobre la calidad percibida.

Se valorará por muestreo mediante encuestas realizadas a porcentaje mínimo del 10% de todos los pacientes que hayan utilizado el servicio, valorando de 1 a 10 puntos siendo 1 la mínima puntuación y 10 la máxima puntuación:

- Calidad del servicio.

La puntuación obtenida en cada una de las encuestas sobre la calidad percibida deberá ser igual o superior a 7.

De no ser así, FREMAP aplicará a la empresa adjudicataria las penalidades que se describen en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

12. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y R. D. 171/2004 sobre coordinación de la actividad preventiva, la empresa contratada debe entregar para la firma del contrato la siguiente documentación:

- ✓ ***Declaración de modalidad PRL (*)***

(*) Documentación disponible en el perfil de contratante de la Mutua (<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/perfilContratante>): Nombre O. Contratación: FREMAP – BUSCAR - Director Gerente de FREMAP – Documentos - Otros documentos

13. ANEXOS

ANEXO 1: ZONA DE INFLUENCIA DEL LOTE, CENTROS DE FREMAP INCLUIDOS Y TIPO DE TRANSPORTE.

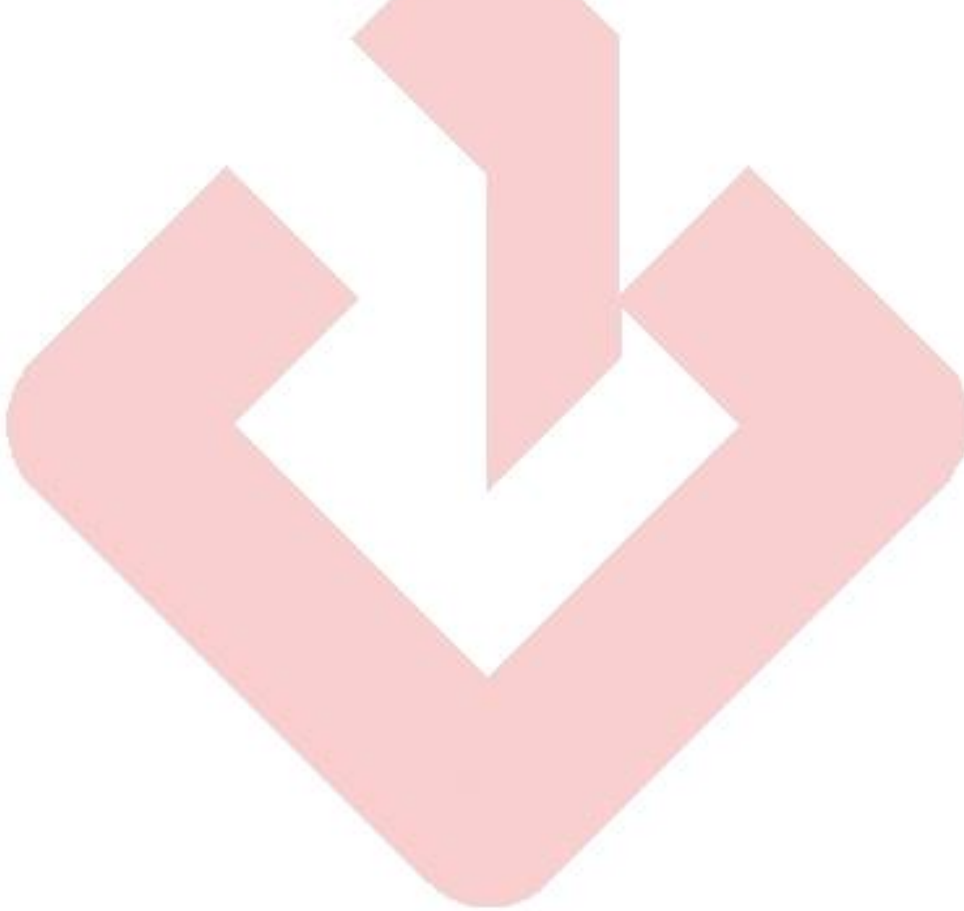
A continuación, se detalla la zona de influencia del Lote, así como los centros que componen el servicio para dicho Lote. En cualquier momento, FREMAP podrá actualizar este listado.

LOTE	REGIÓN	ZONA DE INFLUENCIA	CENTROS QUE INCLUYE EL LOTE	MEDIOS DEL LOTE	FORMA DE SOLICITUD DEL TRANSPORTE
1	NAVARRA	NAVARRA	PAMPLONA TUDELA PERALTA	AMBULANCIA INDIVIDUAL NO ASISTENCIAL (CLASE A1 o superior: pudiendo ser de Clase B o C) AMBULANCIA COLECTIVA (CLASE A2)	PROGRAMADO/ NO PROGRAMADO PROGRAMADO

En relación con los centros de FREMAP, si fuera necesario, se actualizará este listado tras la formalización del contrato.

ANEXO 2 –KILÓMETROS ESTIMADOS

TIPO DE TRANSPORTE	Nº DE LOTE	TÍTULO DEL LOTE	KM TOTALES ANUALES ESTIMADOS
AMBULANCIAS	1	Contratación del servicio de transporte de pacientes en ambulancia de los centros asistenciales de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61, en Navarra.	95.426



ANEXO 3 – MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES

MEDIOS MATERIALES:

El adjudicatario deberá poner a disposición de FREMAP lo siguiente:

- **Vehículos adscritos al contrato en número suficiente, de la tipología que se especifica a continuación, teniendo en cuenta las zonas de influencia del lote y los consumos estimados y que como mínimo deberá adscribirse el siguiente número de vehículos:**

	AMBULANCIAS INDIVIDUALES (CLASE A1 o superior, pudiendo ser B o C)	AMBULANCIAS COLECTIVAS (CLASE A2)
LOTE 1	2	3

En relación los vehículos adscritos al lote, no implica que la dedicación o adscripción sea de carácter exclusivo para el contrato que se adjudique en virtud de la presente licitación.

Los vehículos adscritos al contrato deberán tener la autorización habilitante para prestar el servicio en la zona de influencia del Lote.

Se ha establecido un número mínimo de vehículos, pero si por el volumen de servicios fueran necesarios más vehículos, el adjudicatario deberá ponerlos a disposición de FREMAP.

A la hora de indicar a FREMAP la adscripción de medios deberá tenerse en cuenta los vehículos ofertados que deberán formar parte de la Oferta Económica.

En el momento previo a la adjudicación del contrato, el adjudicatario entregará a FREMAP el listado relativo a los vehículos que se pondrán a su disposición, junto con la documentación que se especifica en el apartado 6.1.2 Características técnicas de los vehículos y requisitos mínimos.

A la hora de la firma del contrato, todos estos vehículos, deberán cumplir los requisitos exigidos según la normativa vigente en cada momento, tanto de adecuación, antigüedad de los vehículos, confortabilidad, poseer la tarjeta de transporte y las licencias administrativas necesarias. **Las ambulancias deberán contar con** certificación sanitaria expedida por la Administración competente y demás requisitos exigidos en este pliego a la firma del contrato, también de aplicación a los vehículos de sustitución.

Un vehículo se entenderá disponible a efectos del contrato cuando, teniendo la empresa el pleno derecho de uso en los términos indicados, cuente con permiso de circulación y certificación sanitaria vigente (en el caso de las ambulancias), o la certificación requerida para cada tipo de vehículo, expedida por la Administración competente.

La sustitución temporal o permanente de los vehículos ofertados deberá ser comunicada a los servicios de FREMAP (en plazo no superior a los 15 días desde que se produzca) acompañando la documentación del vehículo que se indica en el apartado 6.1.2 Características técnicas de los vehículos y requisitos mínimos. En todo caso, el vehículo que realice la sustitución habrá de ser de iguales o superiores características que el sustituido.

Los vehículos adscritos al contrato deberán estar disponibles en el momento de inicio del contrato, debiendo tener en cuenta el licitador la oferta técnica realizada (vehículos nuevos...).

Si el vehículo adscrito al contrato, teniendo en cuenta la oferta realizada (vehículo nuevo...), no está disponible en el momento de inicio del contrato por la crisis de abastecimiento del sector y por causa no imputable al adjudicatario, otro vehículo de similares características podrá sustituir al vehículo nuevo hasta que el concesionario realice la entrega de dicho vehículo.

- **Bases de los vehículos:**

La empresa adjudicataria deberá disponer como mínimo, en el momento previo a la adjudicación, con al menos un puesto base en la provincia.

En el momento previo a la adjudicación del contrato, el adjudicatario entregará a FREMAP el listado relativo a las bases que pondrá a su disposición, de conformidad con lo establecido en el apartado 6.1.2 del presente Pliego.

- **Plataforma o aplicación informática de transporte:** Deberá estar disponible para la realización de los siguientes servicios y funcionalidades, y siempre cumpliendo con los requisitos previstos en el **Anexo - 5** sobre medidas de seguridad de la información:

SERVICIOS	FUNCIONALIDADES
Solicitud de los servicios	La plataforma deberá ser de acceso mediante clave, pudiendo accederse a través de página web.
	Los datos deberán poder visualizarse, editarse y guardarse desde la propia aplicación.
	Subida diaria de archivos en formato Excel –hoja de pedido-.
	Visualización del estado en el que se encuentren las solicitudes del servicio realizadas y el detalle del servicio. En concreto los siguientes estados: pendiente, aceptado, en curso, realizado, además del detalle de cada servicio realizado (nombre/s, apellido/s del paciente, dirección/es completa de origen y destino, hora/s de origen del trayecto, hora/s de llegada al destino).
Organización de los servicios	Subida de archivos Excel (hoja de organización del servicio) por parte del adjudicatario.
	Podrán subirse archivos de Excel o bien registrarse los datos directamente en la aplicación.
	Podrán cancelarse los servicios solicitados o realizar cambios en los mismos a través de la aplicación.
Visualización de los servicios en curso	Visualización de la posición del vehículo en el mapa por GPS en el momento de la consulta, debiendo estar el vehículo identificado mediante matrícula o código.
	Datos del servicio que se está prestando (nombre/s, apellido/s del paciente, dirección/es completa de origen y destino, hora/s de origen del trayecto, hora/s de llegada al destino).
Visualización de los servicios prestados	Visualización de los datos del archivo organización del servicio en el que aparecerán los datos del paciente, datos del servicio y datos del servicio prestado.
	Descarga de esta información en formato Excel.
	Visualización y descarga de un fichero Excel que contenga los datos de las pre facturas.

Visualización de la pre factura	La pre factura deberá contener los datos del vehículo que prestó el servicio, paciente o pacientes que ocupaban el vehículo, total de km realizados, tarifa aplicada y precio del servicio.
	Cada línea de la pre factura será un servicio.
	FREMAP validará la información. Si hubiera errores, los comunicará al proveedor a través de la plataforma informática que deberá permitir introducir comentarios.
	Se emitirá la factura tal y como se indica en el Anexo II Facturación y pago. Si hubiera errores en la facturación, FREMAP aplicará las penalidades que se describen en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

MEDIOS PERSONALES:

Son de exclusiva responsabilidad de la empresa adjudicataria la titularidad de las relaciones laborales. Con tal fin, la empresa adjudicataria deberá contratar el personal que resulte necesario, el cual dependerá exclusivamente de aquella, quedando obligada a cumplir, respecto de su personal los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empresario, aplicando en su totalidad el convenio colectivo del sector y el resto de las disposiciones vigentes, tanto en materia laboral como a la referida a la prevención y salud en el trabajo.

El adjudicatario se comprometerá durante la ejecución de los trabajos, a facilitar a las personas designadas por FREMAP, toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico del desarrollo del contrato, así como de los eventuales problemas técnicos o actualizaciones que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

Para una correcta organización del servicio, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de FREMAP el siguiente personal:

- Conductores en número suficiente: Este personal será competencia de la empresa adjudicataria y deberá conocer las peculiaridades de la prestación del servicio descritas en los Pliegos.

Los conductores deberán ostentar la cualificación prevista en la normativa de aplicación para proceder a la conducción del medio de transporte que se trate.

- Responsable del contrato: Deberá asignarse un responsable del contrato para el lote que compone la licitación. Será el encargado de la facturación, aplicación de penalidades, incidencias del contrato, demoras, etc... El responsable del contrato deberá estar disponible:
 - Para comunicación por teléfono, de **08:00h a 15:00h de lunes a viernes.**
 - Para comunicación por correo electrónico, de **08:00h a 15:00h de lunes a viernes.**
- Responsable de coordinar el servicio en cada centro: En cada centro, de aquellos que componen el lote, se asignará un responsable de coordinar el servicio. Será el encargado de realizar la organización del servicio de forma diaria (incluidas las rutas), al que se comunicarán las incidencias y demoras.
 - Para comunicación por teléfono, en el horario de **08:00h a 20:00h de lunes a viernes.**
 - Para comunicación por correo electrónico, de **08:00h a 20:00h de lunes a viernes.**

- **Contacto 24 horas:** Además de la prestación habitual del servicio que deberá realizarse en el horario fijado en el apartado 3. Zona de influencia del lote y centros de FREMAP incluidos en el lote, si se produjera la necesidad de prestar un servicio no programado antes o después de esta franja horaria, el adjudicatario deberá tener disponibilidad para dar dicho servicio. Por ese motivo, deberá ponerse a disposición de FREMAP un contacto con el que se podrá comunicar en cualquier momento.
- Personal disponible para la realización de solicitudes de servicio por teléfono tal y como se especifica en el presente pliego.

IDENTIFICACIÓN, UNIFORME Y MEDIOS TÉCNICOS

El personal que preste el servicio deberá ir identificado correctamente a través de una credencial personal, visible, que contenga fotografía, nombre completo del empleado y la empresa empleadora. El coste de la credencial correrá a cargo del adjudicatario.

El personal deberá ir uniformado, corriendo el precio dicho uniforme a cargo del adjudicatario.

SUBROGACIÓN DE PERSONAL:

El adjudicatario deberá hacerse cargo del personal procedente de otra contrata cuando así lo exijan las normas, convenios o acuerdos en vigor.

Atendiendo a las condiciones del nuevo servicio de transporte de pacientes en ambulancia y a las necesidades concretas y actuales, FREMAP determina que se necesitan para la ejecución del nuevo contrato el siguiente número de trabajadores:

- Lote 1: cinco conductores a jornada parcial.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley de Contratos del Sector Público, a efectos meramente informativos y sin que ello suponga obligación de subrogación, se facilita a continuación la información del personal actualmente adscrito al servicio, según lo trasladado por el actual adjudicatario del servicio.

El convenio colectivo aplicable a los trabajadores mencionados en el cuadro es el Convenio Colectivo de: de Sector de transporte sanitario de Navarra.

MEDIOS PERSONALES ADSCRITOS AL CONTRATO CON DERECHO A SUBROGACIÓN									
*Indicar Convenio Colectivo aplicable a los trabajadores:									
INICIALES NOMBRE Y APELLIDOS DEL EMPLEADO	CATEGORÍA PROFESIONAL	ANTIGÜEDAD	TIPO DE CONTRATO	SALARIO BASE ANUAL	PAGAS EXTRAS	PLUSES Y COMPLEMENTOS	HORAS SEMANALES EN CENTRO POR TRABAJADOR	TURNO / HORARIOS DEL PERSONAL A SUBROGAR	% DEDICACIÓN DEL CONTRATO ACTUAL DE FREMAP
I.R.N	CONDUCTOR	18/12/2020	189	21.601,44 €	5.400,36 €	-	40 H	MAÑANA / TARDE / PARTIDO	100 %
FdB.P.A	CONDUCTOR	10/08/2022	189	21.601,44 €	5.400,36 €	-	40 H	MAÑANA / TARDE / PARTIDO	100 %
D.R.C	CONDUCTOR	09/12/2023	189	21.601,44 €	5.400,36 €	-	40 H	MAÑANA / TARDE / PARTIDO	100 %
C.F.F	CONDUCTOR	01/02/2022	189	21.601,44 €	5.400,36 €	-	40 H	MAÑANA / TARDE / PARTIDO	100 %
A.L.S	CONDUCTOR	01/03/2022	189	21.601,44 €	5.400,36 €	-	40 H	MAÑANA / TARDE / PARTIDO	100 %
MC.C.F	CONDUCTOR	27/03/2023	289 CON COEFICIENTE DEL 0.500	10.800,72 €	2.700,18 €	-	20 H	MAÑANA / TARDE / PARTIDO	100 %

Corresponde al actual contratista la obligación de responder de los salarios impagados a los trabajadores afectados por la subrogación, así como de las cotizaciones de la Seguridad Social devengadas, aún en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellos sean subrogados por el nuevo contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda a este último.

ANEXO 4 – PAGO DEL SERVICIO

En el cuadro que se expone a continuación se detalla la forma de proceder para el pago del servicio, que dependerá de la casuística del servicio en cada momento.

Dentro del pago del servicio hay que tener en cuenta:

Se diferencia entre trayectos urbanos y trayectos interurbanos:

- ❖ **Trayectos urbanos:** Aquellos en los que la recogida y la llegada del paciente se realizan dentro del municipio en el que se encuentra el centro FREMAP, y también aquellos que se realizan en un radio de 10 Km desde el Centro FREMAP.

Un trayecto de ida y vuelta con paciente será considerado a efectos de facturación como dos trayectos independientes.

- **Se abona el precio cerrado ofertado por los trayectos urbanos.**

- ❖ **Trayectos interurbanos:** Aquellos en los que la recogida y/o la llega del paciente se realiza fuera del municipio en el que se encuentra el centro FREMAP, y también aquellos en los que la recogida y/o la llegada se realiza en un radio superior a 10 Km desde el Centro FREMAP.

Un trayecto de ida y vuelta con paciente será considerado a efectos de facturación como dos trayectos independientes.

- **Se abonan los kilómetros recorridos desde el origen del trayecto hasta el destino, al precio del Km ofertado.**

Nota importante: los precios y km tenidos en cuenta son a modo de ejemplo y son los siguientes:

- Trayectos urbanos:
 - Precio fijo → 35 €
- Trayectos interurbanos:
 - Precio por Km → 0,95 €

TIPO DE TRAYECTO	EJEMPLO
<p>Trayectos urbanos</p>	<p>➤ <u>Trayecto de solo ida con paciente:</u> Se recoge al paciente en su domicilio de Pamplona y se le traslada al Centro FREMAP de Pamplona.</p> <p><i>Se abona la siguiente cantidad:</i> <i>-Precio cerrado para el trayecto de ida: 35 €</i></p>

	<p>➤ <u>Trayecto de ida con paciente y trayecto de vuelta con paciente:</u> Se recoge al paciente en su domicilio de Pamplona y se le traslada al Centro FREMAP de Pamplona. Posteriormente, se realiza el trayecto de retorno del paciente desde el Centro FREMAP de Pamplona a su domicilio en Pamplona.</p> <p><i>Se abona la siguiente cantidad:</i> -Precio cerrado para el trayecto de ida: 35 € -Precio cerrado para el trayecto de vuelta: 35 € TOTAL: 70 €.</p>
<p>Trayectos Interurbanos</p>	<p>➤ <u>Trayecto solo de ida con paciente:</u> Se recoge al paciente en su domicilio de Echaide y se le traslada al centro FREMAP de Pamplona. Distancia centro FREMAP Pamplona a Echaide: 21Km.</p> <p>Ida:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Del centro FREMAP de Pamplona a Echaide: 21 Km - De Echaide al centro FREMAP de Pamplona: 21 Km <p><i>Se abona la siguiente cantidad:</i> -Precio de Km por todos los kilómetros realizados: $42\text{Km} * 0,95 \text{€} = 39,90\text{€}$ TOTAL: 39,90 €</p> <p>➤ <u>Trayecto de ida con paciente y trayecto de vuelta con paciente:</u> Se recoge al paciente en su domicilio de Echaide y se le traslada al centro FREMAP de Pamplona. Después, recoge al paciente en el Centro FREMAP de Pamplona y lo deja en su domicilio. Distancia centro asistencial FREMAP Pamplona a Echaide: 21Km.</p> <p>Teniendo en cuenta que el origen es el centro asistencial FREMAP de Pamplona, se realizan los siguientes kilómetros:</p> <p>Ida:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Del centro FREMAP Pamplona a Echaide: 21 Km - De Echaide al centro FREMAP Pamplona: 21 Km <p>Vuelta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Del centro FREMAP Pamplona a Echaide: 21 Km - De Echaide al centro FREMAP Pamplona: 21 Km <p><i>Se abona la siguiente cantidad:</i> -Precio de Km por todos los kilómetros realizados: $84 \text{ Km} * 0,95 \text{€} = 79,80\text{€}$ TOTAL: 79,80 €</p>

ANEXO 5 – MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Requisitos generales de seguridad de la información

FREMAP dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad de la información basado en la norma internacional ISO 27001 y el Esquema Nacional de Seguridad.

En materia de seguridad de la información, FREMAP exige a sus proveedores un planteamiento común de principios básicos, requisitos mínimos y medidas de seguridad.

Adicionalmente a lo indicado en el pliego de cláusulas administrativas respecto a las obligaciones del adjudicatario en materia de normativa de protección de datos, el adjudicatario deberá cumplir con las siguientes medidas de seguridad respecto de la información de FREMAP que vaya a gestionar:

- El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, recibirá instrucciones de FREMAP sobre las políticas y procedimientos, que le afecten para el desarrollo de su cometido y uso correcto de los recursos, antes de tratar y gestionar la información de FREMAP. El citado personal recibirá las actualizaciones que se puedan producir sobre políticas y procedimientos.
- El adjudicatario comunicará de forma inmediata cualquier incidencia en materia de seguridad de la información que pueda tener impacto en los activos de información de FREMAP, sin perjuicio de su resolución.
- El adjudicatario deberá realizar un tratamiento y custodia diligente de la información que FREMAP le facilite para la finalidad objeto de la presente contratación, estableciendo las medidas de seguridad adecuadas para garantizar la disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y trazabilidad de la misma.
- El adjudicatario deberá destruir la información de FREMAP en cualquier formato (electrónico o papel) una vez haya concluido la finalidad del servicio prestado.
- Los equipos y herramientas informáticas de las que haga uso el personal del adjudicatario, o del personal que intervenga bajo su responsabilidad, para tratar información de FREMAP, estarán debidamente securizados de manera que se minimicen los riesgos de seguridad de la información.

Requisitos de seguridad de la información concretos relativos al único Lote de ambulancia del que consta el expediente:

Al encontrarnos en un Lote en el que se requiere una plataforma o aplicación informática para la solicitud y gestión de los transportes, se deberá cumplir los siguientes requisitos:

- **Ubicación de la información:**

Si la información que se gestione en el servicio contratado es de carácter personal, se deberá cumplir con lo exigido en el Reglamento General de Protección de datos (RGPD) respecto a la ubicación de la infraestructura informática en países del Espacio Económico Europeo. Si los datos personales estuvieran localizados en países que no pertenecen a dicho Espacio Económico Europeo habría una transferencia internacional de datos en cuyo caso, y dependiendo del país en que se encuentre, deberán proporcionarse garantías jurídicas adecuadas. Será de aplicación tanto al adjudicatario como a cualquier subcontratación de sistemas que por parte de este se realice.

En cualquier caso, el adjudicatario deberá informar antes del comienzo del contrato de la ubicación de la infraestructura que almacena la información de FREMAP que se vaya a tratar en el servicio.

- **Componentes hardware y software**

La plataforma deberá apoyarse en sistemas hardware y software que dispongan de versiones soportadas de sus componentes técnicos (firmware, sistemas operativos, aplicaciones propias, etc.) En cualquier caso, dichos componentes deberán estar actualizados a las últimas versiones de parches de seguridad de los diferentes fabricantes. FREMAP podrá solicitar al adjudicatario evidencias tanto de la configuración como de la aplicación continua de actualizaciones.

La plataforma deberá estar bastionada técnicamente con medidas tales como firewalls, privilegios y roles administrativos, antimalware, configuración de servicios, control de dispositivos, listas blancas, encriptado comunicación, escaneo de vulnerabilidades, etc. Se recomienda usar la herramienta CLARA del Centro Criptológico Nacional para identificar vulnerabilidades.

- **Gestión de vulnerabilidades**

El adjudicatario deberá disponer de un procedimiento de identificación y gestión de vulnerabilidades que puedan afectar a la aplicación y sus recursos técnicos.

El adjudicatario deberá realizar un pentesting sobre sus recursos al menos con periodicidad anual y solucionar cualquier problema identificado de gravedad media o superior en medios de 30 días. FREMAP podrá solicitar tanto los resultados del pentesting como las evidencias de resolución de vulnerabilidades.

- **Protección antimalware**

La plataforma informática deberá disponer de mecanismos de protección frente a código maligno (malware) y ataques a través de la red, mediante sistemas tipo EDR o similar, junto con mecanismos de seguridad de red tipo firewall, con capacidades de filtrado de IDS e IPS.

- **Seguridad física**

El adjudicatario deberá garantizar la seguridad física en sus centros de procesos de datos donde estén ubicados los componentes de la plataforma.

- **Gestión de la disponibilidad, rendimiento y capacidad**

El adjudicatario deberá velar por un adecuado rendimiento de la plataforma, proporcionando los sistemas y la capacidad necesaria para albergar la información que se genere a lo largo de toda la vida del contrato, conforme a las especificaciones funcionales referidas en anteriores apartados, sin coste adicional para FREMAP.

El adjudicatario garantizará una disponibilidad del servicio de un 99,5%, medido en el porcentaje de tiempo que la plataforma ha de estar en funcionamiento (24 horas los 7 días de la semana).

El adjudicatario garantizará igualmente la monitorización y vigilancia permanente de la plataforma de forma colectiva.

El adjudicatario deberá supervisar y ajustar la utilización de los recursos, así como realizar proyecciones de los requisitos futuros de capacidad, para garantizar el rendimiento requerido y en colaboración con FREMAP, sin coste adicional.

- **Copias de seguridad y recuperación**

La plataforma deberá incluir mecanismos de backup diario y restore bajo demanda de la información. El periodo de retención de la información debe ser al menos de 15 días, pudiéndose recuperar la información en su totalidad o parcialmente dentro de este periodo. El almacenamiento de las copias de seguridad deberá realizarse en un lugar seguro y distinto del almacenamiento de la información.

- **Extracción de información y soportes de información en tránsito**

FREMAP deberá autorizar cualquier extracción de información de la plataforma informática a soportes externos. Se deberán establecer controles para proteger la información cuando dichos soportes necesiten ser trasladados entre distintas ubicaciones, así como un registro de salida y lugar de destino.

- **Cifrado**

El intercambio de información entre FREMAP y la plataforma informática deberá implementar mecanismos de cifrado (https).

- **Plan de continuidad**

El adjudicatario deberá garantizar a FREMAP un plan de continuidad que asegure que el servicio se seguirá prestando con razonables niveles de calidad en el caso de indisponibilidad prolongada de la plataforma informática.

- **Gestión de incidentes**

El adjudicatario deberá establecer junto con el responsable de FREMAP designado para la ejecución del contrato el procedimiento de gestión de incidencias.

Si el adjudicatario, con motivo de sus actuaciones, identificase algún incidente o punto débil de seguridad, lo deberá poner en conocimiento del responsable de FREMAP designado para la ejecución del contrato de manera inmediata en el momento de tener conocimiento de la ocurrencia del incidente.

El adjudicatario mantendrá un registro de incidencias con la siguiente información:

- Hora de inicio de incidencia y hora de finalización. (Incluyendo la hora en la que se produce la incidencia, la hora en la que se notifica y la hora de finalización de la resolución).
- Hora de comunicación de inicio y hora de comunicación de finalización.
- Tiempos de resolución.
- Conclusiones y mejora.

- **Gestión y control de accesos**

La plataforma deberá contar con un sistema de gestión y control de accesos que permita una adecuada segregación de funciones y tareas. Como mínimo dispondrá de las siguientes características:

- Usuarios administradores que podrán crear usuarios y conceder los permisos correspondientes. Mecanismos de autenticación mediante usuario y contraseña y de doble factor para usuarios administradores.
- Política de contraseñas configurable para adecuarla a los requisitos de FREMAP.
- Se evitará la utilización de usuarios genéricos no nominativos.

- **Monitorización y registro de actividad**

La plataforma deberá disponer de registros de actividad de los usuarios, excepciones, fallos y eventos de seguridad de la información. Dichos registros deberán estar protegidos contra manipulaciones indebidas y no autorizadas.

En materia de protección de datos, se deberá atender, si procede, a lo indicado en materia de protección de datos en la normativa respecto al registro de actividad.

FREMAP podrá requerir la consulta de todos los registros de accesos a su información

- **Auditoría**

El adjudicatario deberá facilitar a FREMAP las capacidades necesarias para revisar el cumplimiento, por su parte, de los requisitos de seguridad, tales como la verificación de copias de seguridad, usuarios, actividad de usuarios, aislamiento e integridad de la información.

FREMAP quedará capacitada para recabar cualquier información relacionada con la seguridad de los sistemas donde resida el reposo o el movimiento de la información de FREMAP, teniendo el adjudicatario que suministrar esta información de forma concisa y veraz. Esto aplica tanto al adjudicatario como a cualquier subcontratación de sistemas que por parte de éste se realice.

FREMAP quedará capacitada para la realización de auditorías de seguridad de la información a fin de velar por las políticas establecidas y las normativas de aplicación, en su caso. El plan de auditoría será acordado entre FREMAP y el adjudicatario.

- **Regulación de la finalización del contrato: transferencia o destrucción de información**

Una vez finalizado el contrato, el adjudicatario deberá desarrollar las acciones precisas para la transferencia de la información o destrucción de la misma. A los efectos del cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, se considerarán los periodos de retención legal que pudieran ser obligatorios para la entidad adjudicataria saliente.

▪ ANEXO: HOJA DE PEDIDO

ANEXO - HOJA DE PEDIDO

CENTRO QUE SOLICITA EL SERVICIO	
FECHA DE LA SOLICITUD	

DATOS PACIENTE					DATOS SERVICIO			
IPF	EXPEDIENTE	APELLIDOS Y NOMBRE	FECHA DEL DESPLAZAMIENTO	TELEFONO	ORIGEN	DESTINO	HORA DE DESTINO*	OBSERVACIONES

HORA DE DESTINO: Es la hora de la cita o consulta médica.

FREMAP podrá realizar modificaciones sobre la información a cumplimentar, según sus necesidades.

▪ **ANEXO - ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.**

ANEXO - ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

CENTRO QUE SOLICITA EL SERVICIO	
FECHA DEL ENVÍO DE LA PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	

DATOS PACIENTE					DATOS SERVICIO							DATOS SERVICIO PRESTADO					
IPF	EXPEDIENTE	APELLIDOS Y NOMBRE	FECHA DEL DESPLAZAMIENTO	TELEFONO	ORIGEN	DESTINO	HORA DE DESTINO*	HORA DE RECOGIDA	HORA PREVISTA LLEGADA	TIEMPO DE ESPERA	MATRÍCULA DEL VEHÍCULO	HORA EFECTIVA DE RECOGIDA	HORA EFECTIVA DE LLEGADA	TIEMPO EFECTIVO DE ESPERA	TIPOS DE SERVICIOS (PROGRAMADO/N O PROGRAMADO)	KM REALIZADOS	OBSERVACIONES

HORA DE DESTINO: Es la hora de la cita o consulta médica.

FREMAP podrá realizar modificaciones sobre la información a cumplimentar, según sus necesidades.