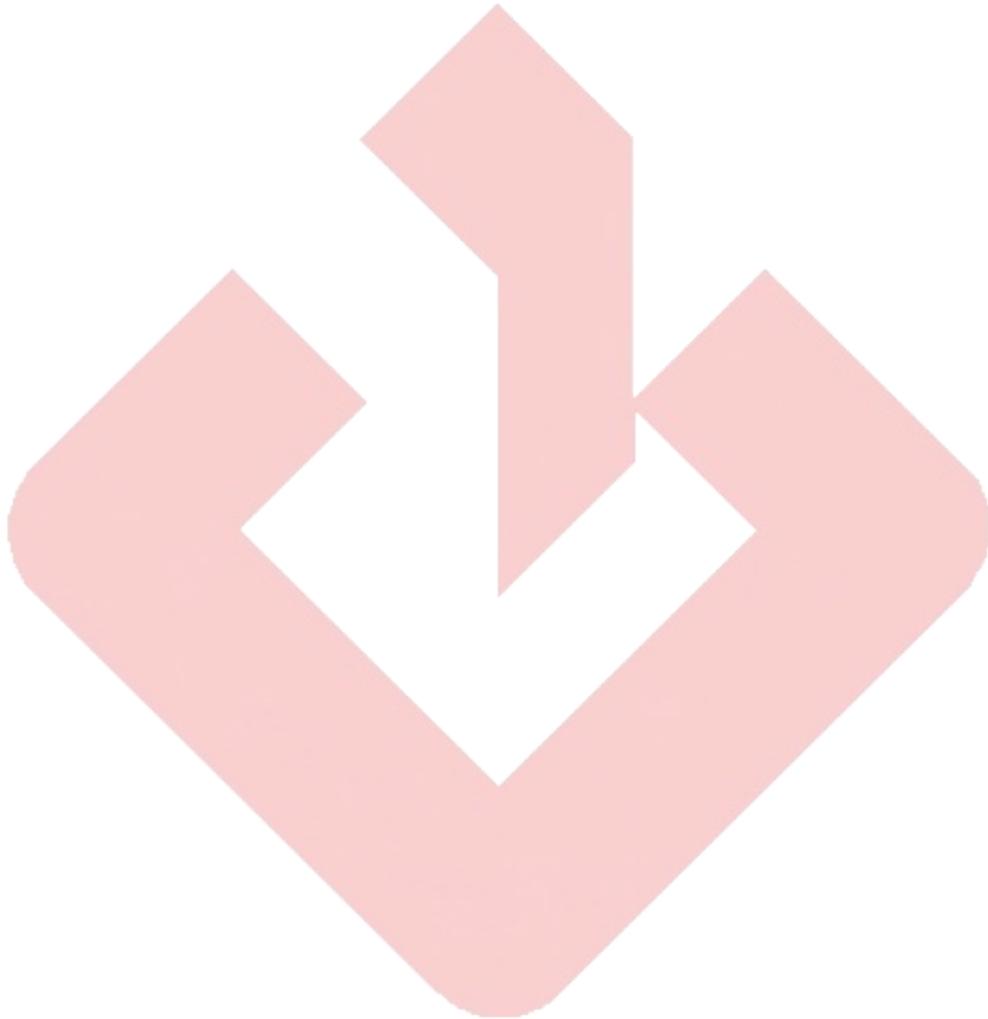


Expediente Nº. LICT/99/029/2018/0096

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de transporte de pacientes en medios no ordinarios y del transporte de pacientes en medios ordinarios de los centros asistenciales de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Nº 61, en la Comunidad Autónoma del País Vasco y en Miranda de Ebro.

ÍNDICE

1. OBJETO.....	3
2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO	3
3. TIPO DE TRANSPORTE.....	4
4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO.....	7
5. MEDIOS MATERIALES Y MEDIOS PERSONALES	14
6. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	17
7. ANEXOS	19



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, en medios no ordinarios (ambulancias) y en medios ordinarios (vehículos auto-taxi, vehículos con conductor –en adelante VTC- y transporte discrecional), que cubran las necesidades de transporte de los Centros Asistenciales de FREMAP detallados en el ANEXO I- ZONAS DE INFLUENCIA DEL LOTE Y CENTROS DE FREMAP INCLUIDOS EN CADA LOTE y conforme a lo establecido en este pliego.

2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

2.1. TRANSPORTE DE PACIENTES EN MEDIOS NO ORDINARIOS

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

- 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.

2.2. TRANSPORTE DE PACIENTES EN MEDIOS ORDINARIOS

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

- Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- 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. TIPO DE TRANSPORTE

3.1. TRANSPORTE DE PACIENTES EN MEDIOS NO ORDINARIOS

APLICA AL LOTE 1, LOTE 2 Y LOTE 3.

La cobertura del servicio en estos lotes se realizará en medios no ordinarios, es decir, se prestará el servicio en ambulancias.

La prestación del servicio se realizará con el número de ambulancias descrito en el punto 5. Medios Materiales y Medios Personales del presente pliego. Dichos vehículos deberán tener la capacidad y características indicadas en dicho punto.

La antigüedad de los vehículos no podrá ser superior a 8 años desde la primera fecha de matriculación.

En el momento previo a la formalización del contrato, las ambulancias y los conductores de los mismos deberán estar habilitados para la prestación del servicio, y por lo tanto, cumplir todos los requisitos reglamentarios.

FREMAP podrá, en cualquier momento, revisar que los vehículos adscritos cuentan con la documentación habilitante para la prestación del servicio con las características indicadas en los Pliegos.

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:

-Marca de la ambulancia, modelo, matrícula, fecha de la primera matriculación, clase de vehículo (Clase C o Clase A1).

Además, en ese mismo momento se solicitará que se entregue junto con el fichero Excel el certificado técnico-sanitario de cada una de las ambulancias adscritas al contrato.

3.1.1. MODALIDADES DE TRANSPORTE EN MEDIOS NO ORDINARIOS

Deben distinguirse las siguientes modalidades de transporte en medios no ordinarios:

A) NO ASISTENCIAL

Traslado de un único paciente a demanda de los Centros Asistenciales de FREMAP objeto de esta licitación.

Medio de transporte sanitario por carretera que prestará el servicio:

-Ambulancia Clase A1 o superior.

Dotación de personal:

-Conductor: Deberá ostentar, como mínimo, el certificado de profesionalidad de transporte sanitario previsto en el Real Decreto 710/2011, de 20 de mayo.

B) ASISTENCIAL

Traslado de un único paciente a demanda de los Centros Asistenciales de FREMAP objeto de esta licitación.

Medio de transporte sanitario por carretera que prestará el servicio:

-Ambulancia de Soporte Vital Avanzado (Clase C), acondicionadas para permitir asistencia técnico-sanitaria en ruta, de acuerdo a las características recogidas en el Real Decreto 836/2012.

Dotación de personal:

-Conductor: Deberá estar en posesión del título de técnico en emergencias sanitarias, previsto en el Real Decreto 1397/2007, de 29 de octubre, o correspondiente título extranjero homologado o reconocido y otro en funciones de ayudante que ostente, como mínimo, la misma titulación.

-DUE: Deberá ostentar el título universitario de Diplomado en Enfermería o título de Grado que habilite para el ejercicio de la profesión regulada de enfermería, o correspondiente título extranjero homologado o reconocido.

-Médico: Deberá estar en posesión del título universitario de Licenciado en Medicina o título de Grado que habilite para el ejercicio de la profesión regulada de médico, o correspondiente título extranjero homologado o reconocido.

FREMAP indicará en cada servicio la dotación de personal que deberá ir en la ambulancia.

3.1.2. PUESTO BASE

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

El adjudicatario deberá contar al menos con un puesto base en la provincia del lote al que se presente.

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, excluyendo a la ambulancia Clase C.

FREMAP podrá visitar el puesto base para verificar el cumplimiento de lo especificado en los Pliegos.

Será objeto de valoración tal y como se dispone en el Pliego Administrativo la proximidad exacta del puesto base al centro de FREMAP de referencia del Lote.

Únicamente se indicará la ubicación exacta del puesto base en el criterio de valoración.

3.2. TRASPORTE DE MATERIAL BIOSANITARIO

APLICA AL LOTE 1, LOTE 2 Y LOTE 3.

Consiste en el transporte de analíticas.

Podrá solicitarse de forma urgente o no programada o de forma no urgente o programada a solicitud del Centro.

Este servicio se considerará no asistencial, debiendo prestarse en una ambulancia A1, o superior, que deberá cumplir con los requisitos mínimos para el traslado del material biosanitario.

3.3. TRANSPORTE DE PACIENTES EN MEDIOS ORDINARIOS

APLICA AL LOTE 4, LOTE 5, LOTE 6 Y LOTE 7.

El transporte de pacientes se realizará en medios ordinarios a través de vehículos auto-taxi, vehículos con conductor –en adelante VTC- y transporte discrecional, que cubran las necesidades de transporte de los Centros Asistenciales de FREMAP detallados en el ANEXO I- ZONAS DE INFLUENCIA DEL LOTE Y CENTROS DE FREMAP INCLUIDOS EN CADA LOTE.

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:

-Marca del vehículo, modelo, matrícula, fecha de la primera matriculación, características del vehículo (4 plazas + conductor, 7 u 8 plazas más conductor o adaptado para minusválidos).

Además, en ese mismo momento se solicitará que se entregue junto con el fichero Excel una captura de pantalla de la página web: www.fomento.gob.es – Consulta al registro de empresas y actividades de transporte, de cada uno de los vehículos adscritos al contrato.

En la captura de pantalla deberá apreciarse la siguiente información:

- Datos del vehículo:
 - Matrícula.
 - Fecha de matriculación.
 - Tipo de vehículo.
- Datos de autorizaciones de transporte:
 - Tipo de autorización.
 - Domicilio del establecimiento.
 - Fecha de validez.
- Datos del titular
 - NIF.
 - NOMBRE.
 - TIPO DE EMPRESA.

- LOCALIDAD.
- PROVINCIA.

En todos los casos la contratación del servicio se hará mediante la contratación a vehículo completo.

La antigüedad de los vehículos desde la primera fecha de matriculación no podrá ser superior a 8 años.

4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

APLICA A TODOS LOS LOTES EXCEPTO EL APARTADO 4.2.4 QUE APLICA AL LOTE 4, LOTE 5, LOTE 6 Y LOTE 7.

4.1. CONSUMOS ESTIMADOS

Los consumos estimados de los distintos Lotes se prevén en el **ANEXO II: CONSUMOS ESTIMADOS**.

Estos consumos son el promedio anual del consumo estimado de los dos años de duración inicial del contrato.

En el caso de que en las prórrogas del contrato se prevean incrementos en los consumos, se indicará en el Anexo correspondiente.

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

4.2. PROTOCOLO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

4.2.1. FORMA DE SOLICITUD DEL TRANSPORTE EN MEDIOS NO ORDINARIOS Y MEDIOS ORDINARIOS

A) NO URGENTE O PROGRAMADO

Consiste en el desplazamiento de pacientes que de forma **planificada** precisan del traslado.

La solicitud del servicio se realizará de la siguiente forma:

- **Solicitud del servicio con dos días de antelación a la fecha de la cita.**

Se solicitará el servicio a través de medios electrónicos, realizando el envío de la hoja de pedido, siguiendo el Modelo del **ANEXO III: HOJA DE PEDIDO** del presente Pliego.

El día siguiente al envío, el adjudicatario propondrá la organización del servicio siguiendo el Modelo que aparece en el **ANEXO IV: ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO** del presente Pliego. Deberán cumplimentarse los siguientes apartados del mismo: Datos del paciente y datos del servicio.

Una vez FREMAP reciba la propuesta de organización del servicio **autorizará o rechazará**, solicitando cambios en la organización propuesta por el adjudicatario. Esto se hará por medios electrónicos.

Si FREMAP autoriza la organización propuesta por el adjudicatario, éste avisará a los pacientes a través de un mensaje de texto con los datos relativos al vehículo (marca, modelo y matrícula) y la hora prevista de recogida del paciente.

En el caso de que el adjudicatario oferte la Plataforma informática que permita la solicitud de los servicios, descrita en los Criterios de Valoración recogidos en el Pliego Administrativo, la solicitud de los servicios podrá realizarse a través de la misma.

B) URGENTE O NO PROGRAMADO

Consiste en el desplazamiento de pacientes que de forma **no planificada** precisan del traslado, debido a una situación de urgencia o de necesidad.

Si todos los vehículos estuvieran ocupados y el adjudicatario no tuviera capacidad para realizar el servicio, deberá indicárselo a FREMAP en el momento de solicitud del servicio, que podrá llamar a otro servicio.

Si esto ocurriera, dicho servicio correría a cargo del adjudicatario.

Se considerarán traslados urgentes o no programados aquellos cuya solicitud se realice de la siguiente forma:

- **Solicitud del servicio el día antes de la cita prevista.**

Se solicitará el servicio a través de medios electrónicos, realizando el envío de la hoja de pedido, siguiendo el Modelo del **ANEXO III: HOJA DE PEDIDO** del presente Pliego.

El adjudicatario propondrá la organización del servicio siguiendo el Modelo que aparece en el **ANEXO IV: ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO** del presente Pliego. Deberán cumplimentarse los siguientes apartados del mismo: datos del paciente y datos del servicio.

Una vez FREMAP reciba la propuesta de organización del servicio la **autorizará o rechazará**, solicitando cambios en la organización propuesta por el adjudicatario. Esto se hará por medios electrónicos.

Si FREMAP autoriza la organización propuesta por el adjudicatario, éste avisará a los pacientes a través de un mensaje de texto con los datos relativos al vehículo (marca, modelo y matrícula) y la hora prevista de recogida del paciente.

En el caso de que el adjudicatario oferte la plataforma o aplicación informática descrita en el criterio de valoración recogido en el Pliego de Cláusulas administrativas 2. Plataforma o aplicación informática de transporte, la solicitud de los servicios en este caso podrá realizarse a través de la misma y no por medios electrónicos. Posteriormente, el adjudicatario deberá avisar a los pacientes.

- **Solicitud del servicio el mismo día de la cita prevista o la urgencia.**

Se solicitará el servicio por vía telefónica.

Una vez confirmada la disponibilidad para la realización del servicio, el adjudicatario avisará a los pacientes a través de un mensaje de texto con los datos relativos al vehículo (marca, modelo y matrícula) y la hora prevista de recogida del paciente.

FREMAP enviará al adjudicatario la hoja de pedido siguiendo el Modelo recogido en el **ANEXO III: HOJA DE PEDIDO** del presente Pliego por medios electrónicos.

Una vez recibida la hoja de pedido que FREMAP facilitará al adjudicatario, éste deberá hacer llegar la Organización del servicio, siguiendo el Modelo que aparece en el **ANEXO IV: ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO** del presente Pliego. Deberán cumplimentarse los siguientes apartados del mismo: datos del paciente y datos del servicio.

En el caso de que el adjudicatario oferte la plataforma o aplicación informática descrita en el criterio de valoración recogido en el Pliego de Cláusulas administrativas 2. Plataforma o aplicación informática de transporte, la solicitud de los servicios en este caso seguirá realizándose por vía telefónica.

El adjudicatario avisará a los pacientes.

Posteriormente, una vez confirmada la disponibilidad para la realización del servicio, FREMAP le hará llegar al adjudicatario la hoja de pedido a través de la Plataforma o aplicación informática ofertada.

4.2.2. FORMA DE SOLICITUD DEL TRANSPORTE DE MATERIAL BIOSANITARIO

La solicitud se hará a través de medios electrónicos mediante una hoja de pedido siguiendo el modelo del **ANEXO III: HOJA DE PEDIDO** del presente Pliego.

El adjudicatario propondrá la organización del servicio siguiendo el Modelo que aparece en el **ANEXO IV: ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO** del presente Pliego. Deberán cumplimentarse los siguientes apartados: datos del servicio.

Una vez FREMAP reciba la propuesta de organización del servicio la **autorizará o rechazará**, solicitando cambios en la organización propuesta por el adjudicatario. Esto se hará por medios electrónicos.

En el caso de que el adjudicatario oferte la plataforma o aplicación informática descrita en el criterio de valoración recogido en el Pliego de Cláusulas administrativas 2. Plataforma o aplicación informática de transporte, la solicitud de los servicios en este caso podrá realizarse a través de la misma y no por medios electrónicos.

4.2.3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

FREMAP siempre enviará al adjudicatario la hoja de pedido de los servicios.

El adjudicatario deberá organizar el servicio teniendo en cuenta los datos que FREMAP dispone en las hojas de pedido. FREMAP utilizará el modelo recogido en el **ANEXO III-HOJA DE PEDIDO** del presente pliego.

Para realizar la organización del servicio, el adjudicatario deberá utilizar el modelo que aparece en el **ANEXO IV-ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO** del presente pliego, cumplimentando los siguientes apartados: datos del paciente y datos del servicio.

Una vez FREMAP reciba la propuesta de organización del servicio la **autorizará o rechazará**, solicitando cambios en la organización propuesta por el adjudicatario. Esto se hará por medios electrónicos.

FREMAP realizará la petición del servicio por la capacidad total del vehículo. En la organización del servicio, deberá proponerse a FREMAP el traslado del mayor número de pacientes posible, intentando llenar la capacidad total vehículo, realizando rutas siempre que sea posible tal y como se describe en el apartado 4.2.4 RUTAS del presente pliego, siendo esta apartado únicamente de aplicación para el lote 4, lote 5, lote 6 y lote 7.

En el caso de que el adjudicatario oferte la plataforma o aplicación informática que cumpla con lo establecido en el criterio de valoración recogido en el Pliego de Cláusulas Administrativas 3. Organización del servicio, se podrá utilizar la misma para realizar la organización del servicio.

4.2.4. RUTAS

APLICA AL LOTE 4, LOTE 5, LOTE 6 Y LOTE 7.

Se considerará una ruta a aquel trayecto que ha sido programado con anterioridad por el adjudicatario, en el que se recogerá a más de un paciente, y en ocasiones, se recogerá a pacientes en municipios distintos, si fuera necesario.

Con la información que FREMAP le facilita al adjudicatario a través de las hojas de pedido, éste deberá realizar la organización del servicio y devolver a FREMAP el modelo que aparece en el **ANEXO IV- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO** del presente pliego, cumplimentando los datos del paciente y datos del servicio.

En el caso del transporte en medios ordinarios, cuando haya posibilidad de realizar un servicio de más de un paciente, y por tanto, puedan realizarse rutas, el adjudicatario deberá proponer la realización de las mismas.

El servicio se podrá solicitar de la forma dispuesta 4.2.1 Forma de solicitud del transporte en medios no ordinarios y medios ordinarios.

La mayoría de los servicios solicitados serán no urgentes o programados, es decir, planificados. En este caso el servicio se solicitará a través de la hoja de pedido con dos días de antelación a la cita prevista.

Además, los servicios solicitados podrán ser urgentes o no programados, es decir, no planificados. En este caso el servicio podrá solicitarse el día anterior a la cita prevista o el mismo día de la cita prevista o la urgencia.

El adjudicatario deberá realizar la organización del servicio teniendo en cuenta todas las solicitudes de servicio que se realicen.

En todos los casos el adjudicatario realizará una propuesta de organización del servicio a través del **ANEXO IV: ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO** del presente pliego, intentando llenar la capacidad del vehículo en el que se realice el servicio.

En este sentido, se realizará la petición del servicio por la capacidad total del vehículo.

Tal y como se refleja en el apartado 4.2.1 Forma de solicitud del transporte en medios no ordinarios y medios ordinarios, podrán solicitarse servicios el día anterior o el propio día en el que el paciente deba recibir asistencia. De ser así, y de ser posible, el trayecto de este paciente debería incluirse en la realización de las rutas, siempre previa validación de FREMAP.

En la organización del servicio deberá tenerse en cuenta todos los datos recogidos en la hoja de pedido (la hora de la cita de los pacientes, el lugar de origen y destino...). Los itinerarios podrán ser variables, recogiendo a varios pacientes por el mismo vehículo y durante el mismo trayecto en distintos municipios en caso de ser preciso.

En la planificación que el adjudicatario realice, deberá tener en cuenta lo reflejado en el punto 4.2.5 Tiempos de ejecución del servicio.

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.

En el caso de que el adjudicatario oferte la plataforma o aplicación informática que cumpla con lo establecido en el criterio de valoración recogido en el Pliego de Cláusulas Administrativas 3. Organización del servicio, se podrá utilizar la misma para realizar la organización del servicio.

4.2.5. TIEMPOS DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Los tiempos de ejecución del servicio serán los siguientes dependiendo de la forma de solicitud del servicio:

A) NO URGENTE O PROGRAMADO

- **Solicitud del servicio con dos días de antelación a la fecha de la cita.**

De forma previa a la realización del servicio, el adjudicatario avisará a los pacientes a través de un mensaje de texto con los datos relativos al vehículo (marca, modelo y matrícula) y la hora prevista de recogida del paciente.

No podrán producirse retrasos de más de 15 minutos en la hora fijada de la recogida del paciente.

El paciente deberá llegar a la cita prevista en el Centro Asistencial u Hospitalario con un margen de 10 minutos sobre la hora fijada de la cita.

En supuesto de que el adjudicatario no pudiera cumplir el plazo, deberá informar al responsable de FREMAP, reservándose FREMAP el derecho a utilizar otro servicio, no debiendo perder el paciente la cita.

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

B) URGENTE O NO PROGRAMADO

- **Solicitud del servicio el día antes de la cita prevista.**

De forma previa a la realización del servicio, el adjudicatario avisará a los pacientes a través de un mensaje de texto con los datos relativos al vehículo (marca, modelo y matrícula) y la hora prevista de recogida del paciente.

No podrán producirse retrasos de más de 15 minutos en la hora fijada de la recogida del paciente.

El paciente deberá llegar a la cita prevista en el Centro Asistencial u Hospitalario con un margen de 10 minutos sobre la hora fijada de la cita.

En supuesto de que el adjudicatario no pudiera cumplir el plazo, deberá informar al responsable de FREMAP, reservándose FREMAP el derecho a utilizar otro servicio, no debiendo perder el paciente la cita.

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

- **Solicitud del servicio el mismo día de la cita prevista o la urgencia.**

-Solicitud del servicio el mismo día de la cita prevista:

No podrán producirse retrasos de más de 15 minutos en la hora fijada de la recogida del paciente.

El paciente deberá llegar a la cita prevista en el Centro Asistencial u Hospitalario con un margen de 10 minutos sobre la hora fijada de la cita.

En supuesto de que el adjudicatario no pudiera cumplir el plazo, deberá informar al responsable de FREMAP, reservándose FREMAP el derecho a utilizar otro servicio, no debiendo perder el paciente la cita. El coste de este servicio correrá a cargo del adjudicatario.

-Solicitud del servicio en caso de urgencia:

La empresa adjudicataria deberá llegar al punto de recogida del paciente indicado en un período inferior a 45 minutos desde la solicitud del servicio.

En supuesto de que no pudiera cumplir el plazo, deberá informar al responsable de FREMAP, reservándose FREMAP el derecho a utilizar otro servicio de emergencia por razones de urgente necesidad o urgencia médica.

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

Además, el incumplimiento de los plazos previstos en el presente Pliego están sujetos a Penalidades tal y como se dispone en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

4.2.6. CONTROL SOBRE EL SERVICIO EFECTIVAMENTE PRESTADO

El día siguiente de la realización del servicio, el adjudicatario deberá enviar a través de medios electrónicos a la persona de contacto que FREMAP designe en cada Centro, el **ANEXO IV: ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO** del presente Pliego **complimentado en su totalidad, incluyendo los datos del servicio efectivamente prestado, permitiendo así que FREMAP realice una comprobación inmediata del servicio realizado el día anterior.**

FREMAP tras realizar la comprobación indicará **conforme o disconforme**.

En el caso de que el adjudicatario oferte la plataforma o aplicación informática que cumpla con lo establecido en el criterio de valoración recogido en el Pliego de Cláusulas Administrativas 5. Visualización de los servicios prestados, se podrá utilizar la misma para realizar la visualización de los servicios prestados.

4.2.7. INDICACIONES GENERALES

APLICA A TODOS LOS LOTES

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.

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 tanto de recogida como de llegada, no debiéndose producir retrasos evitando de esta forma que los pacientes pierdan la cita.

Si esto se produjera, FREMAP podrá aplicar las penalidades descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

APLICA AL LOTE 1, LOTE 2 Y LOTE 3.

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.

APLICA AL LOTE 4, LOTE 5, LOTE 6 Y LOTE 7.

En el caso de que se realicen rutas, deberá respetarse el itinerario que FREMAP haya aprobado.

4.2.8. ZONA DE INFLUENCIA DE LOS LOTES

Ver lo reflejado en el **ANEXO I- ZONAS DE INFLUENCIA DEL LOTE Y CENTROS DE FREMAP INCLUIDOS EN CADA LOTE.**

A pesar de las delimitaciones geográficas indicadas en este pliego, la empresa adjudicataria deberá realizar los siguientes traslados programados eventuales si surgiera la necesidad:

-Recogida de pacientes fuera del ámbito territorial de cobertura establecido en el **ANEXO I. ZONAS DE INFLUENCIA DEL LOTE Y CENTROS DE FREMAP INCLUIDOS EN CADA LOTE** y traslado al centro que FREMAP asigne.

4.2.9. ACTUACIÓN EN CASO DE CONTINGENCIAS

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.

5. MEDIOS MATERIALES Y MEDIOS PERSONALES

5.1 MEDIOS MATERIALES

El adjudicatario deberá disponer de los recursos suficientes para poder ejecutar el contrato, debiendo atender cualquier demanda de servicio.

Los vehículos no se pondrán a disposición de FREMAP en régimen de exclusividad.

El adjudicatario deberá poner a disposición de FREMAP vehículos en número suficiente teniendo en cuenta las zonas de influencia de cada lote y los consumos estimados que aparecen reflejados en el **ANEXO II-CONSUMOS ESTIMADOS** del presente pliego.

En el momento previo a la formalización del contrato, el adjudicatario entregará a FREMAP el listado relativo a los vehículos que se pondrán a su disposición, así como la documentación que se especifica en los siguientes apartados:

- TRANSPORTE DE PACIENTES EN MEDIOS NO ORDINARIOS: 3.1 Transporte de pacientes en medios no ordinarios.
- TRANSPORTE DE PACIENTES EN MEDIOS ORDINARIOS: 3.3 Transporte de pacientes en medios ordinarios.

5.1.1 CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE LOS VEHÍCULOS

Antigüedad: La antigüedad de los vehículos no podrá ser superior a 8 años desde la primera fecha de matriculación.

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 vigente de aplicación.**

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 48 horas desde la presentación por parte del paciente.** La información sobre la existencia de tales hojas deberá figurar en lugar visible del interior de los vehículos en la parte del mismo destinada al alojamiento de los pacientes.

Identificación corporativa: Todos los vehículos que resulten adscritos a la ejecución de este contrato 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 las características de dichas placas serán establecidas por FREMAP en su momento. El adjudicatario deberá asumir el coste de la misma.

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

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

5.2 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.

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

APLICA A TODOS LOS LOTES

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

- **Responsable del contrato:** Facturación, aplicación de penalidades, incidencias del contrato, demoras, etc...

-Comunicación por teléfono de 09:00h a 18:00 h de lunes a viernes. Deberá disponer de teléfono fijo y teléfono móvil.

-Comunicación por correo electrónico, de 09:00 a 18:00 h, con una respuesta inferior a 4 horas y una resolución de la incidencia, no superior a 5 días hábiles, salvo en reclamaciones de pacientes, que el plazo máximo de resolución será de 24 horas.

- **Responsable del servicio:** Será el encargado de realizar la organización del servicio de forma diaria (incluidas las rutas). El responsable deberá estar disponible en el horario de 08:00h-20:00h de lunes a viernes.

-Comunicación por teléfono.

-Comunicación por correo electrónico.

APLICA AL LOTE 1, LOTE 2 Y LOTE 3.

Los medios personales que deben estar a disposición de FREMAP durante la duración del contrato son los siguientes:

- **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 cumplir con lo especificado en el apartado 3. Tipo de transporte del presente Pliego.

- **Dotación de personal: DUE o médico.**

Este personal deberá cumplir con lo especificado en el apartado 3. Tipo de transporte del presente Pliego.

APLICA AL LOTE 4, LOTE 5, LOTE 6 Y LOTE 7.

Los medios personales que deben estar a disposición de FREMAP durante la duración del contrato son los siguientes:

- **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 cumplir con lo especificado en el apartado 3. Tipo de transporte del presente Pliego.

5.2.1 IDENTIFICACIÓN, UNIFORME Y MEDIOS TÉCNICOS

APLICA AL LOTE 1, LOTE 2 Y LOTE 3.

El personal que preste el servicio, deberán ir identificados 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.

6 SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

6.1 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.

6.2 ENCUESTAS DE CALIDAD

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.

FREMAP evaluará la calidad del servicio durante la ejecución del contrato, siendo objeto de valoración tanto la calidad ofrecida como la calidad percibida.

6.2.1 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA

FREMAP podrá realizar, con la periodicidad que considere encuestas sobre la calidad percibida.

Se valorará por muestreo mediante a encuestas realizadas a un número de pacientes comprendido entre el 1% y el 5% de todos los que hayan utilizado el servicio, valorando de 1 a 10 puntos siendo 1 la mínima puntuación y 10 la máxima puntuación:

- Tiempo de espera.
- Calidad del servicio.
- Calidad del vehículo.
- Atención recibida.
- Valoración global del servicio: Grado de satisfacción.

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 podrá aplicar a la empresa adjudicataria las penalidades que se describen en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

6.2.2 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD OFRECIDA

FREMAP podrá realizar con la periodicidad que considera la evaluación sobre la calidad ofrecida.

FREMAP cumplimentará el **ANEXO V- ENCUESTAS DE LA CALIDAD OFRECIDA** del presente Pliego.

Esta evaluación se realizará por el personal que FREMAP designe a tal efecto.

Se realizará la evaluación sobre el número de vehículos que FREMAP determine.

Se valorará de 1 a 10 puntos siendo 1 la mínima puntuación y 10 la máxima puntuación.

Serán objeto de valoración los siguientes indicadores:

- Cumplimiento de la Adscripción de Medios: Se comprobará si se encuentran en la lista relativa a la Adscripción de Medios a través de la matrícula.
- Identificación de los vehículos según lo recogido en los Pliegos.
- Conservación y estado de los vehículos: limpieza.
- Entrega del **ANEXO IV: ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO** en tiempo y forma y estando cumplimentados los siguientes campos: Datos del paciente y datos del servicio.
- Entrega del **ANEXO IV: ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO** en tiempo y forma y cumplimentando los datos del servicio prestado.

En el caso de que el adjudicatario oferte la plataforma o aplicación informática que cumpla con lo establecido en el criterio de valoración recogido en el Pliego de Cláusulas Administrativas 3. Organización del servicio, se podrá utilizar la misma para realizar la organización del servicio.

En este supuesto, se valorará en la encuesta la efectiva y correcta utilización de la misma en cuanto a la organización del servicio se refiere.

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

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

7 ANEXOS

7.1 ANEXO I: ZONAS DE INFLUENCIA DEL LOTE Y CENTROS DE FREMAP INCLUIDOS EN CADA LOTE

LOTES	PROVINCIA	CENTROS	CÓDIGO PP.DD.	DIRECCIÓN
LOTE 1 Y LOTE 4	BIZKAIA	ABADIÑO	4801	Pol. Ind. Urbitarte, Ed. B, Pabellón 1. 48220 Bizkaia.
		BARAKALDO	4802	Lope de Vega, 1. 48901 Bizkaia.
		BILBAO	4800	Av. Sabino Arana, 4. 48013 Bizkaia.
LOTE 2 Y LOTE 5	GUIPUZKOA	BESAIN	2004	Avda. de Navarra, 10. 20200 Guipuzkoa.
		MONDRAGON	2002	Erguiñarro, 2. 20500 Guipuzkoa.
		SAN SEBASTIAN 2	23012003	Paseo Errotaburu, 1. Bajo. 20018 Guipuzkoa.
		SAN SEBASTIAN	2303200	Avda. de Navarra, 20. 20013 Guipuzkoa.
		EIBAR	2001	Avda. Otaola, 21. 20600 Guipuzkoa.
		IRUN	2005	Lope de Irigoyen, 29-31. 20301 Guipuzkoa.
LOTE 3 Y LOTE 6	ARABA	VITORIA 1	0100	Manuel Iradier, 2. 01005 Araba.
		VITORIA 2	0101	Honduras, 14-16. 01012 Araba.
LOTE 3 Y LOTE 7	MIRANDA DE EBRO	MIRANDA DE EBRO	0901	Ctra. de Logroño, 59. 09200 Burgos.

7.2 ANEXO II: CONSUMOS ESTIMADOS

En este Anexo se indica la estimación de trayectos para las distintas zonas de influencia de cada lote.

Se trata de una estimación por lo que FREMAP no está obligado a solicitar el número de trayectos estimados.

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

Los consumos estimados indicados en este anexo son el promedio anual del consumo estimado de los 2 años de duración inicial del contrato.

➤ CONSUMOS ESTIMADOS

Los consumos estimados para los distintos lotes se reflejan en el archivo **ANEXO II: CONSUMOS ESTIMADOS**.

➤ TIPOS DE TRAYECTOS

- **Urbanos:** Trayectos en los que la recogida y la llegada se realice dentro del municipio en el que se encuentre el centro de FREMAP que haya solicitado el servicio.
- **Interurbanos:** Trayectos en los que la recogida o la llegada se realice fuera del municipio en el que se encuentre el centro de FREMAP desde el que se solicite el servicio. Tipos de trayectos interurbanos:

-**Interurbanos de fuera de Provincia:** Trayectos cuyo origen o destino se encuentre fuera de la Provincia en la que se encuentre el centro de FREMAP desde el que se solicite el servicio. En este caso, se pagarán los kilómetros relativos a la vuelta del vehículo en vacío, es decir, sin el paciente.

-**Interurbanos de dentro de Provincia:** Trayectos cuyo origen o destino se encuentre dentro de la Provincia en la que se encuentre el centro de FREMAP desde el que se solicite el servicio. Nunca se pagarán los kilómetros relativos a la vuelta del vehículo en vacío, esto es, sin el paciente.

➤ TIEMPO DE ESPERA

La espera del vehículo deberá ser previamente autorizada por FREMAP. El adjudicatario deberá incluir en el Excel denominado **ANEXO IV-ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO** el tiempo de espera que propone para la realización del servicio.

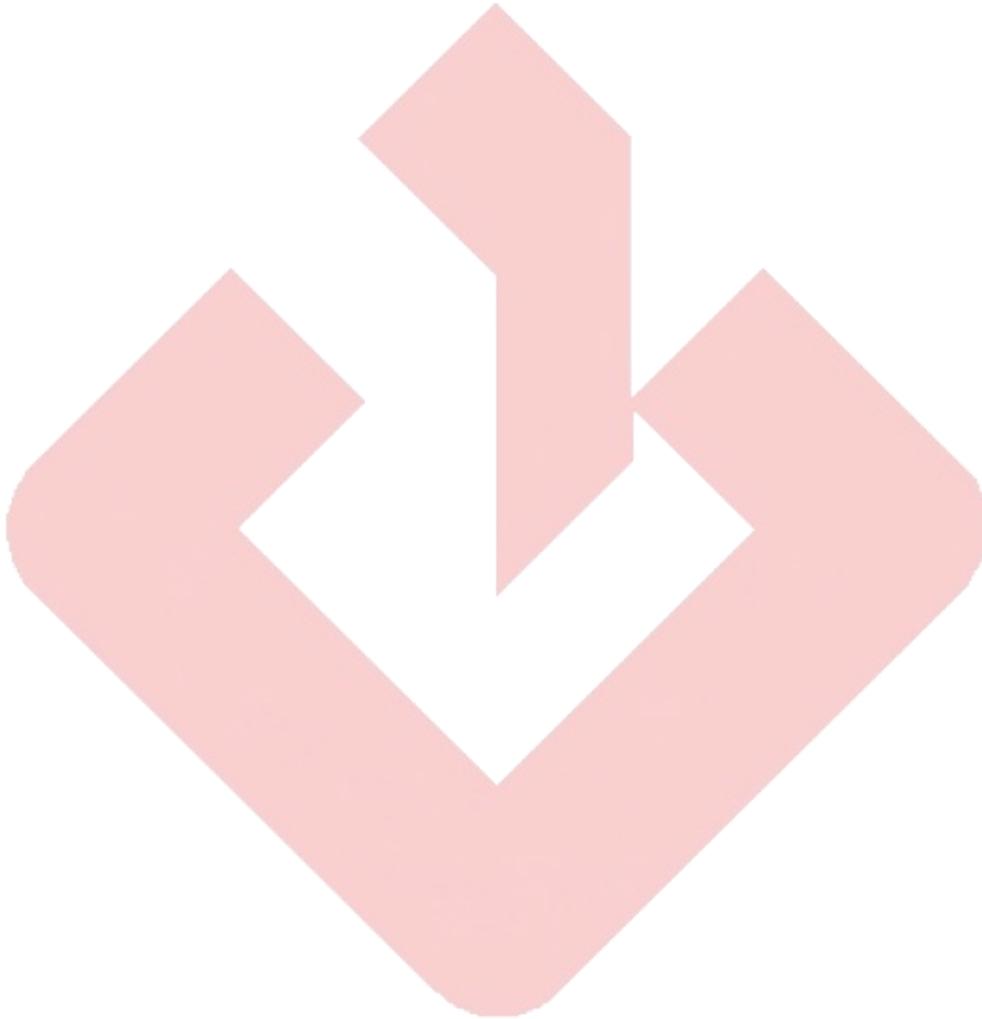
Una vez FREMAP reciba la propuesta de organización del servicio autorizará, denegará o solicitará cambios en la organización propuesta por el adjudicatario.

El pago del tiempo de espera se realizará en fracciones de 15 minutos.

7.3 ANEXO III: HOJA DE PEDIDO

El adjudicatario deberá cumplimentar el archivo Anexo III-Hoja de pedido.

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

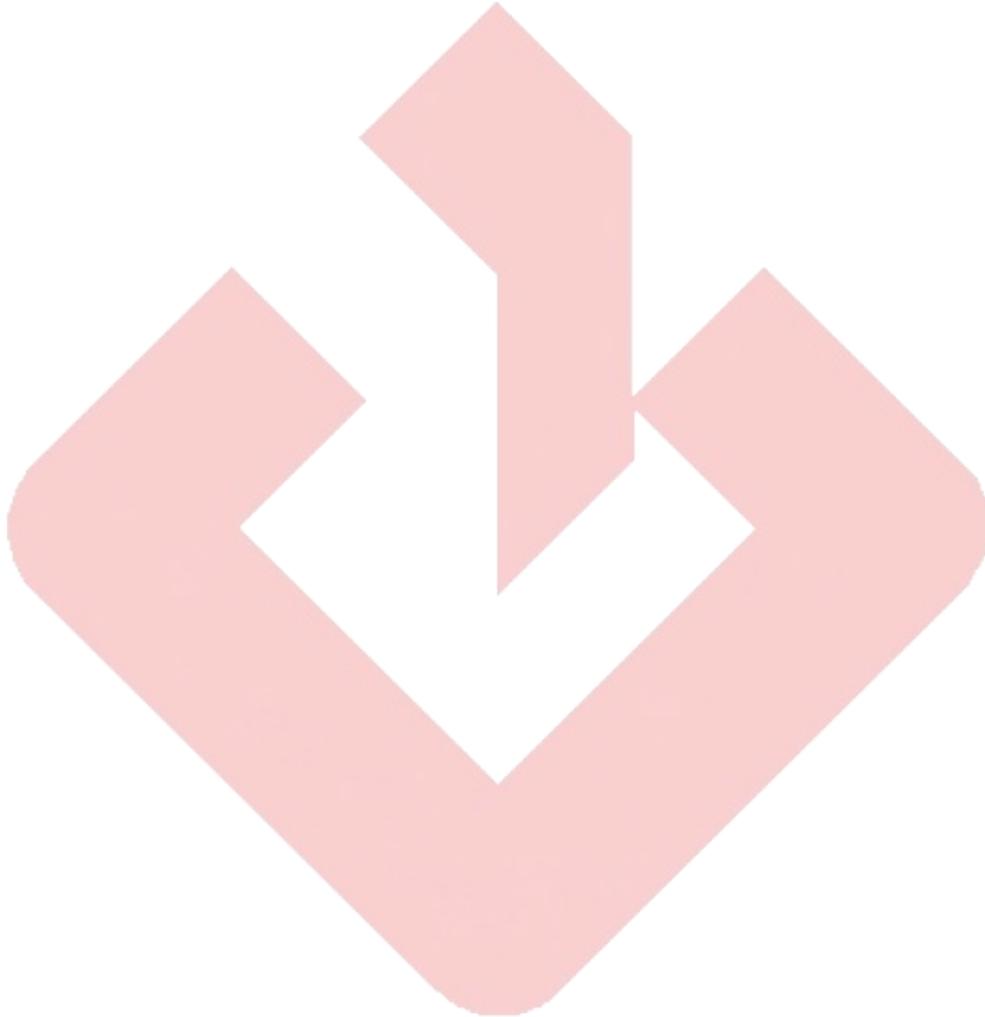


7.4 ANEXO IV- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.

El adjudicatario deberá cumplimentar el archivo Anexo IV-Organización del servicio.

Para cumplimentar el dato relativo al tipo de trayecto: urbano/interurbano (fuera o dentro de provincia), se estará a lo especificado en el **ANEXO II –CONSUMOS ESTIMADOS** del presente pliego.

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



7.5 ANEXO V- ENCUESTAS DE LA CALIDAD OFRECIDA

FREMAP seguirá este modelo para la realización de las encuestas:

ENCUESTAS DE LA CALIDAD OFRECIDA

Se realizará una valoración de cada indicador del 1 al 10, siendo 1 la mínima puntuación y 10 la máxima:

INDICADORES	PUNTUACIÓN
Cumplimiento de la Adscripción de Medios: Se comprobará si se encuentran en la lista relativa a la Adscripción de Medios a través de la matrícula.	
Identificación de los vehículos conforme a lo dispuesto en los Pliegos.	
Conservación y estado de los vehículos: limpieza.	
Entrega del ANEXO IV-ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO en tiempo y forma: Datos del paciente y datos del servicio.	
Entrega del ANEXO IV- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO en tiempo y forma: Datos servicio prestado.	
TOTAL	
MEDIA	

La puntuación obtenida en la evaluación de la calidad ofrecida deberá ser superior a 7, de no ser así, FREMAP podrá aplicar a la empresa adjudicataria las penalidades que se recogen en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

La puntuación será el resultado de la media aritmética de la puntuación de los cinco indicadores valorados.

En el caso de que el adjudicatario oferte la plataforma o aplicación informática que cumpla con lo establecido en el criterio de valoración recogido en el Pliego de Cláusulas Administrativas 3. Organización del servicio, se podrá utilizar la misma para realizar la organización del servicio.

En este supuesto, se valorará en la encuesta la efectiva y correcta utilización de la misma en cuanto a la organización del servicio se refiere.