

| | | | |
|----------------------|--|-------|---|
| Nº Expediente: | CG-2025/3203/0001 | | |
| Unidad Proponente: | DIRECCIÓN DE CENTRO DE OURENSE. | | |
| OBJETO del contrato: | SERVICIO DE TRANSPORTE NO SANITARIO PARA IBERMUTUA, M.C.S.S. Nº 274, EN LA PROVINCIA DE OURENSE. | | |
| Fecha: | Septiembre 2024 | Doc.: | PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS – SERVICIO DE TRANSPORTE NO SANITARIO -MOD_CON_05.01- |

1.- OBJETO.

El objeto de esta licitación es la contratación del servicio de **gestión y prestación** de transporte público no sanitario por carretera en medios ordinarios (vehículos auto-taxi, automóviles de turismo, transporte discrecional, vehículos con conductor o similares) con destino a los trabajadores de las empresas asociadas a IBERMUTUA, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 274, así como a los trabajadores por cuenta propia adheridos a la misma, en la **Provincia de Ourense**.

2.- ÁMBITO GEOGRÁFICO.

El servicio comprende el transporte no sanitario a través de vehículos, que cubra las necesidades de transporte en la **Provincia de Ourense**, así como, aquellos que estando asegurados por IBERMUTUA, deban ser atendidos en esa zona o le sean remitidos por la mutua.

A los efectos de esta licitación, el **centro de coordinación y referencia** desde donde se tramitarán los servicios es el sito en **C/ Bernardo González Cachamuiña, 14-16, 32004 Ourense**.

En cualquier momento, IBERMUTUA podrá modificar o ampliar el número de Centros Asistenciales de coordinación y referencia.

3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El transporte no sanitario consiste en el traslado de asegurados cuya situación clínica no les impide el desplazamiento en medios ordinarios de transporte y, por indicación de los servicios médicos de IBERMUTUA, existe una imposibilidad para desplazarse en medios de transporte propios y ordinarios públicos colectivos.

Los traslados solicitados por IBERMUTUA se realizarán para que los usuarios reciban asistencia sanitaria (consultas, pruebas, tratamientos de rehabilitación, cirugías...) en los centros asistenciales de IBERMUTUA, hospitales de IBERMUTUA y/o centros concertados, centros de otras Mutuas Colaboradoras con Seguridad Social o bien traslados de retorno a domicilio tras recibir asistencia.

La finalidad del servicio es cubrir el transporte no sanitario, programado y no programado de la población protegida por IBERMUTUA en ámbito geográfico de la **Provincia de Ourense**.

El servicio objeto del contrato se llevará a cabo con los medios propios o subcontratados del adjudicatario, a través de las dotaciones de personal y de los vehículos que cumplan con las características técnicas y de equipamiento establecidas en la normativa vigente.

En relación a la normativa aplicable, debe de tenerse en cuenta que, en todo caso, el contrato deberá de hallarse bajo la legislación vigente, en cada momento, del sector del transporte.

Asimismo, durante la ejecución de los trabajos, deberá tenerse en cuenta cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, puede afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que pueden afectar a las normas de aplicación.

3.1.- MODALIDADES DE TRASLADO.

3.1.1.- Según el número de personas en cada traslado.

- Colectivo: Traslado de diversos usuarios simultáneamente.
- Individual: Traslado de un usuario.

3.1.2.- Según el tiempo de programación del traslado.

- Programado: Traslado del que se tiene conocimiento y preverse su realización, transcurriendo un intervalo tiempo de más doce (12) horas desde la solicitud hasta la ejecución del servicio.
- No programado: Traslado del que no se tiene conocimiento previo ni puede preverse su realización, transcurriendo un plazo inferior de doce (12) horas desde la tramitación de la solicitud del traslado y la ejecución del servicio. Serán urgentes aquellos traslados solicitados cuya prestación debe de realizarse en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) minutos desde que se realiza la petición.

3.1.3.- Según la frecuencia del traslado

- Transporte esporádico: Será aquel, el cuál aun siendo programado, no conlleva traslados sucesivos y periódicos del paciente.
- Transporte recurrente: Aquél que responde a una programación previa y que conlleva que el paciente deba ser traslado periódicamente conforme a un calendario establecido.

3.2.- HORARIO.

El horario de prestación de cualquier servicio será habitualmente de 07:00 horas a 21:00 horas de lunes a viernes, pudiendo existir la necesidad de prestar servicios fuera del horario indicado y fines de semana, sin que ello suponga que la empresa adjudicataria tenga derecho a recargo sobre la tarifa.

Como norma general la gestión de los servicios se realizará según el horario de apertura de los centros asistenciales de IBERMUTUA y/o centros concertados (de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas)

3.3.- ALCANCE.

La empresa adjudicataria realizará:

3.3.1.- Gestión de las solicitudes y servicios:

- Recepción de las solicitudes que realice IBERMUTUA, tanto las programadas como las no programadas.
- Organizar y planificar los medios personales y técnicos adecuados a las solicitudes, optimizando recorridos y minimizando los tiempos de espera de los pacientes.
- A solicitud de IBERMUTUA, proporcionará la planificación realizada.
- Comunicará a los pacientes lugar, día, hora de recogida, etc.
- Control de traslados realizados.
- Gestión de incidencias que se puedan producir en los traslados. Además de comunicación a IBERMUTUA respecto a las diferentes situaciones que se puedan producir.
- Organizar la puesta en disposición de vehículos/personal de sustitución, en caso de que fuese necesario.
- Comunicación a IBERMUTUA de las anulaciones o modificaciones que se puedan producir.
- Gestión de la facturación.

3.3.2.- Realización de los traslados cumpliéndolas fechas, horas y lugares establecidos.

- Poner a disposición los vehículos, el equipamiento y el personal adecuado para cada tipo de traslado solicitado.
- Realizar los traslados en condiciones óptimas de calidad, garantizando los requisitos de prestación del servicio indicados en este pliego.
- Realización del servicio con el medio de transporte solicitado por IBERMUTUA, en el menor tiempo posible, por la ruta más adecuada y en las mejores condiciones técnicas y de confort para el paciente.

3.3.3.- Están excluidos aquellos traslados.

- Con origen y destino a un domicilio del paciente, centro asistencial, hospital o centro concertado, diferente a los autorizados por IBERMUTUA.
- Los realizados con vehículos de tipología diferente a los solicitados por IBERMUTUA.
- Los no solicitados conforme a los procedimientos establecidos por IBERMUTUA.

4.- ORGANIZACIÓN, ESTRUCTURA Y GARANTÍAS PARA LA COBERTURA DEL SERVICIO.

4.1.- COORDINACIÓN.

La optimización del uso de los recursos requerirá una correcta organización y coordinación entre los centros de IBERMUTUA y la empresa adjudicataria. Para ello, dispondrá de las siguientes figuras para la gestión y coordinación del servicio:

4.1.1.- Responsable del Contrato, persona encargada de la coordinación, y garantizará el buen curso de la prestación del contrato, gestión de las incidencias, reuniones de seguimiento, disponible en horario de oficina: de 9:00 a 19:00, accesible a través de teléfono móvil e e-mail.

Cualquier incidencia comunicada al responsable de contrato debe de tener una respuesta inferior a 4 horas, y una resolución en un plazo máximo de 2 días

4.1.2.- Persona encargada de coordinar la ejecución del contrato/gestión de quejas/remisión de información, disponible en horario de oficina: de 9:00 a 19:00 horas, accesible a través de teléfono móvil e e-mail.

4.1.3.- Persona de contacto en planificación/prestación que coordine las solicitudes de traslado en los medios indicados, en los tiempos y lugares establecidos.

Gestionará las posibles incidencias de planificación, anulaciones, solicitudes de servicios no programados o demoras que puedan surgir, debe tener una respuesta inferior a los 30 minutos y resolución en un plazo máximo de 24 horas, disponible en horario de oficina: de 8:00 a 19:00 horas, accesible a través de teléfono móvil e e-mail.

4.1.4.- Persona de contacto en facturación, disponible en horario de oficina, de 9:00 a 19:00 horas, accesible a través de teléfono móvil e e-mail. Cualquier incidencia de facturación comunicada a la persona de contacto en facturación debe de tener una respuesta inferior a 48 horas y resolución en un plazo máximo de 8 días.

En aquellos servicios realizados fuera del horario establecido, existirá un Call Center que puede resolver cualquier incidencia con una respuesta inferior a 45 minutos y una resolución en un plazo de 24 horas. En el caso de que no se pudiese resolver la incidencia está se trasladará al responsable del contrato para su resolución.

4.2.- UBICACIÓN BASE LOGÍSTICA/OPERACIONES.

El servicio deberá prestarse por un licitador que disponga de una **base logística/operaciones**, para cubrir todos los servicios de transporte no sanitario que sean solicitados por IBERMUTUA en su ámbito territorial. Dispondrá de las funcionalidades tecnológicas y de comunicaciones necesarias para reunir los requisitos legales y aquellas precisas para el desarrollo de las actividades indicadas en el presente pliego.

4.3.- PROTOCOLO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.

4.3.1.- Solicitud del transporte.

Las solicitudes de los servicios los realizará única y exclusivamente el personal autorizado por IBERMUTUA a través del **documento de pedido en soporte electrónico o una aplicación informática**. Este documento será transferido a la entidad adjudicataria en el plazo, medio y forma que se establezca de común acuerdo, en función de la naturaleza y circunstancias de los servicios a realizar.

El documento de pedido emitido por IBERMUTUA contendrá los siguientes datos mínimos sin perjuicio que se puedan ampliar o reducir una vez puesto en marcha el servicio a requerimiento del licitador o del adjudicatario:

- Fecha de solicitud del traslado.
- Datos del proveedor.
- Datos del paciente (Nombre y Apellidos, DNI, teléfono, referencia de Ibermutua/Nº de Historia Clínica).
- Datos del traslado:
 - Fecha de realización.
 - Origen y destino.
 - Hora de llegada al centro.
 - Ida y vuelta.
- Comentarios.

Extraordinariamente en peticiones de carácter urgente, se podrán realizar solicitudes telefónicamente.

4.3.2.- Recepción de solicitudes, planificación y comunicación a IBERMUTUA y al paciente.

La empresa adjudicataria recibirá las solicitudes realizadas por IBERMUTUA, y las programará según los requisitos indicados en el documento de pedido.

Los itinerarios de cada ruta serán variables, adaptándose a las localidades y domicilios de residencia de los pacientes. Por ello, el adjudicatario elaborará las rutas óptimas que deberán estar diseñadas para evitar demoras innecesarias y esperas prolongadas en la recogida y en el destino de los pacientes, así como largos recorridos que obliguen a los pacientes a una permanencia excesiva en el interior del vehículo de transporte.

IBERMUTUA se reserva el derecho de solicitar alguna modificación de las rutas planificadas por el proveedor. Asimismo, en ningún caso, el adjudicatario podrá rechazar la realización de un traslado o no hacerlo en las condiciones solicitadas o poner impedimento al mismo que implique su realización en tiempo fuera del establecido.

A requerimiento de IBERMUTUA el adjudicatario deberá de comunicar la agenda de servicios de los traslados programados para la semana siguiente, y en el caso de los no programados la agenda de los servicios del mismo día de la solicitud.

En el caso de los traslados programados, el adjudicatario comunicará al usuario del servicio a través de vía telefónica o mediante SMS, **antes de las 20 horas del día anterior a la ejecución del servicio, la hora y lugar de recogida, así como los datos del vehículo asignado.** En el caso de los servicios no programados, se acordará con IBERMUTUA el medio más conveniente de comunicación de esta información.

4.3.3.- Prestación del Servicio.

a.- Tiempo de realización de los servicios.

La empresa adjudicataria prestará los servicios solicitados teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

Traslados programados:

- Los usuarios no deberán esperar a ser recogidos en el lugar establecido como origen del traslado más de 15 minutos desde la hora comunicada por adjudicatario.
- Los usuarios deberán llegar al centro entre 15 minutos y 5 minutos con antelación a la hora programada.
- Los usuarios no deberán esperar a ser recogidos en el centro después de la vista y/o tratamiento, más de 15 minutos desde la hora de finalización de ésta.

Traslados no programados:

El paciente no deberá esperar a ser recogido desde la solicitud del servicio más de **15 minutos**, independientemente del lugar de recogida.

b.- Consideraciones en la ejecución del servicio.

En los traslados de largo recorrido, se realizarán las paradas necesarias que garanticen la adecuación al paciente. En todos los traslados, para procurar mayor comodidad y seguridad, se utilizarán siempre que sea posible autovías y/o autopistas.

Durante el recorrido los pacientes sólo podrán ser trasladados de un vehículo a otro en caso de accidente de circulación o avería del mismo. En ningún caso, podrán ser recogidos ni dejados en lugar distinto al solicitado y comunicado por parte de IBERMUTUA.

Cuando el pedido de traslado incluya la prescripción médica de acompañante para el paciente, el adjudicatario estará obligado a considerar la ocupación del vehículo por el acompañante.

Durante la realización de los traslados, la empresa adjudicataria deberá tener control sobre la flota de los vehículos asignados para la prestación, así como de las personas trasladadas, con el fin de controlar los tiempos de ejecución del servicio y poder gestionar las incidencias que se puedan producir en el menor tiempo posible.

Ante cualquiera incidencia o contingencia que se pueda producir en los traslados, el adjudicatario deberá comunicar de forma inmediata con el solicitante del servicio de IBERMUTUA indicando el motivo de dicha incidencia, así como el vehículo de sustitución y el tiempo estimado para su nueva puesta en funcionamiento, procurando que éste no supere las dos horas.

Si por causa no imputable a IBERMUTUA, la empresa adjudicataria no pudiese atender el servicio de transporte en el ámbito territorial adjudicado, la misma vendrá obligada a efectuar dicho servicio con recursos ajenos y en el medio de transporte idóneo, similar al solicitado, siendo responsable directamente de su abono, sin perjuicio de que la tramitación y gestión de los mismos haya podido realizarse por parte de IBERMUTUA.

IBERMUTUA comunicará al licitador e-mail u otro sistema electrónico habilitado cualquier anulación de solicitud que sea concedora.

El adjudicatario deberá informar del mecanismo y soporte de las reclamaciones y sugerencias, poniendo a disposición del paciente, en caso necesario, las correspondientes hojas de reclamación numeradas, en las que los usuarios puedan formular sus quejas, de tal forma que las mismas puedan ser conocidas y tramitadas por los servicios médicos (o departamento correspondiente) de IBERMUTUA. 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. En caso de reclamación, se deberá remitir copia a IBERMUTUA, antes de **48 horas**.

El adjudicatario deberá acreditar que dispone de un sistema que permita la gestión informática de los datos de los servicios realizados, así como su archivo, de forma que cumpla con la normativa vigente en cuanto a confidencialidad y seguridad.

La empresa adjudicataria garantizará el cumplimiento de la normativa legal y la asistencia adecuada a los pacientes (igualdad de trato, protección de datos para usuarios, de los derechos y deberes del paciente en la prestación del servicio, protección y seguridad del paciente durante el traslado).

c.- Informes de seguimiento de actividad.

La empresa adjudicataria a solicitud de IBERMUTUA deberá de generar estadísticas e informes periódicos relativos a:

- Información general del número de pacientes, traslados realizados...
- Actividad actual e históricos.
- Facturación.
- Gestión (cumplimiento de tiempos de espera, horas de recogida, incidencias...)
- Otros.

d.- Inicio de actividad.

El adjudicatario debe plantear un calendario detallado y una propuesta de fechas para iniciar el servicio tras la formalización del contrato. El calendario estará sujeto a lo siguiente:

- Fase de Formalización y Toma de Contacto: La fase de toma de conocimientos del servicio se deberá realizar en un periodo no superior a 1 mes previo al inicio de vigencia del contrato. Esta fase irá a cargo del adjudicatario y sin coste añadido para IBERMUTUA.
- Fase de Reversión del Servicio: Una vez finalizado el periodo de contrato se deberá prever una fase de traspaso de conocimiento durante 1 mes sin coste para IBERMUTUA. Dicho traspaso podrá ser realizado al personal de IBERMUTUA o bien al nuevo adjudicatario.
- Adicionalmente, la empresa adjudicataria deberá presentar un plan de implantación, que se deberá ajustar en todo momento a las necesidades del servicio y su garantía ante cualquier contingencia.

IBERMUTUA revisará la propuesta presentada por el adjudicatario pudiendo solicitar las aclaraciones y/o cambios necesarios con el fin de personalizar dicho plan a las exigencias de la implantación del servicio.

g.- Garantías.

La empresa adjudicataria debe garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes que aplican a la prestación del servicio durante la vigencia del contrato y referente a las características de los vehículos, equipos utilizados y protocolos de actuación para la adecuada prestación del servicio objeto de esta licitación, a fin y efecto de que se pueda desarrollar con normalidad la prestación.

El adjudicatario asegurara:

- Igualdad de trato a todos los usuarios.
- Cumplimiento de las normas sobre protección de datos para usuarios.
- Cumplimientos de los derechos y deberes en la prestación del servicio.
- Protección y seguridad del paciente durante el tiempo de traslado.

5.- REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO (medios personales, materiales e instalaciones).

La empresa adjudicataria deberá disponer de una organización dotada de los medios técnicos y humanos necesarios para garantizar la prestación del servicio en base a los requisitos de servicio expuestos en este pliego de prescripciones técnicas. Entre otros aspectos, dichas empresas deben disponer de la estructura física e instalaciones generales necesarias y óptimas para la prestación objeto de esta licitación, con la capacidad necesaria y con las condiciones medioambientales y de seguridad adecuadas.

5.1.- DOTACIÓN DE PERSONAL Y EXIGENCIAS FORMATIVAS.

La empresa contará con un equipo multidisciplinar, tanto desde la gestión administrativa del servicio, como del ámbito de la prestación. Se requiere que dicho equipo sea altamente estable como garantía de experiencia en la adecuada prestación de los servicios.

Serán de exclusiva responsabilidad de la empresa adjudicataria la titularidad de las relaciones laborales respecto del personal que llevará a cabo la prestación del servicio que se licita. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá contar, con tal fin, de todo el personal que resulte necesario, el cual dependerá exclusivamente de aquélla, quedando obligada a cumplir respecto de su personal los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empresario, aplicando las disposiciones vigentes, tanto en materia laboral, como en materia de salud e higiene en el trabajo y prevención de riesgos laborales.

El personal subcontratado dependerá de las empresas externas, siendo obligación inherente al contrato y por ende al adjudicatario, salvaguardar en todo momento, la disponibilidad y calidad del servicio.

El personal que preste el servicio deberá disponer de la habilitación legal y profesional necesaria (carnet de conducir en vigor). IBERMUTUA se reserva el derecho, tanto durante el proceso de

valoración de las ofertas, como durante la ejecución del contrato, de comprobar, por cualquier medio, que los profesionales cuentan con las acreditaciones exigidas, debidamente vigentes y con la formación y experiencia que requiera cada función.

Si durante la ejecución del contrato surgieran exigencias de formación y de acreditación oficiales, la empresa adjudicataria estará obligada a facilitar dicha formación a todo el personal adjunto al servicio.

El personal que prestará el servicio mantendrá especiales condiciones de higiene, tanto en su aseo personal como en el vestuario y elementos que utilice, siendo su reposición y limpieza por cuenta de la empresa adjudicataria o bien, empresas subcontratadas, en caso necesario.

El personal que prestará el servicio debe de estar correctamente identificado, con una credencial personal visible que contenga: fotografía, nombre completo del empleado y empresa o entidad empleadora.

Se cubrirán las sustituciones necesarias, previstas e imprevistas, para que los servicios se presten con plena efectividad.

La empresa adjudicataria deberá tener suscrito, durante toda la vigencia del contrato, **un seguro de Responsabilidad Civil**, que cubra la responsabilidad que sea imputable a la empresa y a los profesionales que presten servicios en la misma.

La empresa adjudicataria se obliga a mantener completa confidencialidad sobre la posible información a la que pueda tener acceso en el desempeño de las actividades objeto del contrato, así como de la identidad de las personas, sus acompañantes y la posible causa del transporte realizado. Por lo que se compromete expresamente a no realizar declaraciones públicas o privadas, o cualquier tipo de comunicación sobre estos extremos. La información, a la que tuviese acceso como consecuencia de sus funciones, únicamente podrá ser utilizada para los fines relacionados con el correcto cumplimiento de la prestación del servicio contratado.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar una relación con todo el personal que intervendrá en la ejecución del contrato, con especificación del horario, acreditando en cada caso la titulación, antigüedad en la empresa, los permisos y la formación y experiencia que requiera cada función.

5.2.- CARACTERÍSTICAS Y DISPONIBILIDAD DE LOS VEHÍCULOS.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición los medios precisos para cumplir el presente contrato, y sobre los que ostenten legítimamente el derecho de uso que asegure la plena disponibilidad de los mismos.

Tanto los medios humanos como materiales puestos a disposición, no serán de uso exclusivo de IBERMUTUA, pero deberán de cumplir los criterios de ejecución de contrato establecidos en los pliegos de esta licitación.

La actividad desarrollada para este contrato deberá cumplir con las características técnicas establecidas en la normativa vigente de carácter estatal, autonómico y local.

5.2.1.- Requisitos de los vehículos.

Los vehículos se entenderán plenamente disponibles a los efectos de esta contratación, cuando teniendo la empresa el pleno derecho de uso, en virtud de cualquier título aceptado en derecho, cuenten con el **permiso de circulación, tarjeta de transporte, y las certificaciones técnicas** expedidas por la administración competente, obligándose el adjudicatario a mantenerlas en vigor durante toda la duración del contrato.

Será de exclusiva responsabilidad del adjudicatario, la obtención, mantenimiento y renovación de las licencias y autorizaciones que precise el vehículo para su circulación y su uso; así como los costes directos e indirectos derivados del uso y mantenimiento de los vehículos, de sus materiales y de su equipamiento.

Los vehículos deberán contar con una póliza de seguro que cubra a los ocupantes del vehículo, incluido el conductor, con el alcance y coberturas que marca la normativa.

Todos los vehículos dispondrán de Hojas de Reclamaciones numeradas, en las que los usuarios puedan formular sus quejas. La información sobre la existencia de tales hojas deberá figurar en un lugar visible en el habitáculo destinado al alojamiento de los pasajeros.

Todos los vehículos puestos a disposición por el licitador, dispondrán de las **licencias habilitantes**, incluidos los adaptados para personas con movilidad reducida. Las licencias habilitantes se corresponderán con la zona establecida en el ámbito geográfico de ejecución del objeto de la licitación.

Los vehículos no podrán superar la antigüedad máxima que permita la normativa vigente sobre vehículos de transporte de viajeros, durante toda la vigencia del contrato, debiendo el adjudicatario renovar los vehículos que pudieran verse afectados por dicho límite de antigüedad.

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 los servicios médicos de IBERMUTUA en cualquier momento previo o posterior a la adjudicación del contrato, debiendo la empresa desplazar éstos al lugar y en el momento y condiciones que se le indique.

Los vehículos deberán contar con la siguiente dotación mínima:

- Dispondrán de una capacidad mínima de cuatro (4) plazas, más el conductor.
- Sistema de posicionamiento global tipo GPS.
- Aire acondicionado.
- Calefacción.
- Sistema de comunicación con los vehículos tipo radioemisora o teléfono móvil con equipamiento de manos libres para la comunicación con el o los centros base del licitador y con los centros de coordinación de IBERMUTUA.
- Cualquier otro elemento que así lo exija la normativa vigente en relación a su actividad.

La detección de anomalías en los vehículos, en su aparataje y complementos, motivará la sustitución inmediata de los mismos por otros de idénticas características.

Las entidades ofertantes se obligan a mantener el parque móvil ofertado durante toda la vigencia del contrato y en las condiciones exigidas por las normas anteriormente indicadas.

5.2.2.- Parque mínimo.

Sobre la configuración mínima las entidades ofertantes podrán proponer el número de vehículos superior a la que estimen necesarios para llevar a cabo el servicio, obligándose el adjudicatario a mantener el parque móvil ofertado durante toda la vigencia del contrato y en las condiciones exigidas por las normas anteriormente indicadas.

En la oferta deberá indicarse el titular, modelo, matrícula, fecha de matrícula y características de los vehículos que se pondrán a disposición del servicio, en el caso de resultar adjudicatario, y serán los vehículos que presten el servicio.

| Nº VEHÍCULOS | CONSIDERACIONES SOBRE LOS VEHÍCULOS |
|--------------|---|
| 10 | AL MENOS 1 DE ELLOS ESTARÁ ADAPTADO PARA EL TRASLADO DE PERSONAS DE MOVILIDAD REDUCIDA Y EN SILLA DE RUEDAS |

6.- CRITERIOS Y REQUISITOS DE LA FACTURACIÓN.

El adjudicatario emitirá las facturas de conformidad con la normativa aplicable en cada momento. La facturación se realizará en formato factura electrónica a través FACe, se adjuntará ficheros tipo *pdf* y *Excel*, a requerimiento de IBERMUTA.

Serán remitidas al centro de referencia y coordinación de IBERMUTUA o unidades tramitadoras, según se trate, en el plazo máximo de 30 días desde que se prestó el servicio, por los medios adecuados según proceda, adjuntando el volante de solicitud de asistencia, o en su caso autorización de IBERMUTUA.

Señalar que en cumplimiento de la Ley 25/2013 de 27 de diciembre de “Impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público” los proveedores tienen la obligación de presentar las facturas en formato electrónico a partir del 15 de enero de 2015 para las facturas de importe igual o superior a 5.000,00 euros.

La información necesaria para elaborar y remitir la factura electrónica, y los requisitos específicos de estas, se pueden consultar en la página web <http://www.facturae.gob.es>.

Con carácter general en la factura constará: Número de identificación fiscal, nombre apellidos o razón social completa del adjudicatario, número de factura y en su caso serie y fecha de expedición, así como el número de cuenta bancaria por la que desea que le sean abonadas. Deberá incluir además **el código de referencia asignado a este expediente.**

Requisitos y criterios generales:

- El adjudicatario emitirá una factura por el conjunto de servicios prestados en un periodo nunca superior a 1 mes, acompañándose la relación de pacientes trasladados e indicando el total de servicios realizados según las consideraciones definidas en el Pliego de Condiciones Particulares.
- De los pacientes trasladados, se reflejará en la factura o en documento anexo: fecha traslado, hora de recogida, hora de llegada, origen y destino (localidad y dirección), DNI, nombre y apellidos del paciente, referencia de Ibermutua (Nº Historia Clínica), traslado individual/colectivo (I/C).
- Las facturas se emitirán cuando se hayan prestado todos los servicios que se incorporaban en la solicitud, adjuntando siempre la prescripción u hoja de pedido.
- La facturación de los trayectos realizados se realizará siguiendo el cálculo: **importe del concepto de fijo por trayecto + (tarifa del kilometraje del trayecto * número de kilómetros recorridos desde la dirección de recogida hasta la dirección de destino) + IVA.**
- En los traslados realizados **por un taxi adaptado, la tarifa del kilómetro se incrementará en un 30% sobre la tarifa** ofertada en cada tipo de trayecto.
- Se reflejará en la factura: los kilómetros recorridos, tarifa del kilometraje de trayecto e importe fijo de trayecto, total sin IVA y total con IVA.
- Para el cálculo de los Kilómetros recorridos en el trayecto IBERMUTUA empleará la aplicación informática (Google Maps Distance Matrix API).
- Sólo se abonará el **trayecto realizado desde el lugar de recogida del usuario hasta el lugar de destino del usuario establecido por IBERMUTUA.** No se abonarán ningún recorrido fuera del trayecto indicado.
- Sólo se podrá facturar el trayecto de ida del vehículo, incluyéndose en el precio su retorno en vacío al origen. En caso de regresar al origen con el paciente se facturará conforme al criterios generales de facturación.
- Las tarifas fijadas incluyen todos los costes derivados del traslado, por lo que quedan incluidas en las tarifas la salida, peajes, horas de espera, nocturnidad, festividad o cualquier otro elemento susceptible de ser facturado como contrapartida de la prestación del servicio.
- No se facturará el traslado del acompañante de un paciente.
- Cuando se trasladen varios pacientes de forma conjunta en un mismo vehículo, se relacionarán dichos pacientes, indicando los kilómetros reales realizados por el vehículo. En este supuesto, en ningún caso se podrá facturar la suma de los kilómetros de cada paciente, ni el número de servicios considerados de forma individual.
- Los conceptos e importes unitarios que se relacionen en las facturas se ajustarán siempre a los ofertados por la empresa adjudicataria.

El adjudicatario presentará un listado previo a la facturación, con la relación sobre los servicios realizados a cada paciente en el periodo que se factura, en formato Excel, con el contenido mínimo especificado anteriormente.

El adjudicatario se compromete a garantizar que durante la ejecución del concierto los precios ofertados a IBERMUTUA, se aplicarán a los servicios que sean solicitados por IBERMUTUA para trabajadores de las empresas asociadas a otras Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social u otras Entidades con las que tenga o pueda tener suscrito acuerdos y/o convenios de colaboración.

Únicamente podrá facturar a IBERMUTUA la empresa adjudicataria. No se admitirán facturas de terceros.

El incumplimiento de todos o alguno de estos requisitos supondrá la devolución de la factura al proveedor.

7.- NUMERO SERVICIOS ESTIMADOS.

Como orientación, y para que los licitadores puedan configurar la proposición económica, sin que esta información sea vinculante, se indican una estimación de los servicios y kilómetros anuales por tipo de trayecto.

| Nº TRAYECTOS | Trayecto de 0Km a < 5Km | Trayecto de >= 5Km a <25Km | Trayecto de >= 25Km a <50Km | Trayecto >= 50Km |
|--------------|-------------------------|----------------------------|-----------------------------|------------------|
| | Nº KMS/AÑO | Nº KMS/AÑO | Nº KMS/AÑO | Nº KMS/AÑO |
| 4.200 | 11.600 | 25.000 | 20.000 | 16.500 |

Los datos expuestos tienen como fin el aportar un indicador estimado de la actividad a efectos de conocimiento para la determinación de precios unitarios por parte de los distintos ofertantes, así como para la fijación del presupuesto máximo de licitación por parte de IBERMUTUA, según consta en el pliego de cláusulas administrativas particulares, no constituyendo, en ningún caso, un compromiso que obligue a IBERMUTUA en modo alguno.

8. INSPECCIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO.

IBERMUTUA se reserva la facultad de controlar e inspeccionar todos los aspectos relativos a la ejecución del contrato, comprendiendo entre otras, las siguientes facultades:

- a) Comprobar la efectiva prestación del servicio por la empresa adjudicataria, estableciendo los sistemas de control que estime oportunos para verificar el cumplimiento de lo establecido en su oferta técnica y económica.
- b) Recibir puntualmente el resumen de las actividades realizadas, así como cualquier otra información que le sea solicitada.

- c) Requerir de la adjudicataria los informes o documentos que considere necesarios relacionados con la prestación del servicio.
- d) Efectuar comprobaciones sobre calidad del trabajo.
- e) Realizar encuestas sobre la calidad y grado de satisfacción del servicio.

Ourense, septiembre de 2024

DIRECCIÓN DE CENTRO DE OURENSE