

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO DEL SERVICIO DE GESTIÓN Y PRESTACIÓN DEL TRANSPORTE NO SANITARIO PARA LOS PACIENTES DE MUTUA MONTAÑESA ASI COMO PARA PERSONAL INTERNO DE MUTUA MONTAÑESA EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CASTILLA Y LEON, MADRID, SEVILLA, VIZCAYA, Y GUADALAJARA. LOTE 1: BURGOS, LOTE 2: GUADALAJARA, LOTE 3: LEON, LOTE 4: MADRID, LOTE 5: MIRANDA DE EBRO, LOTE 6: SEVILLA, LOTE 7: VIZCAYA.**

## **1. OBJETO DEL CONTRATO**

Las especificaciones contenidas en el presente Pliego se establecen al objeto de contratar los servicios de gestión y prestación del transporte no sanitario de Mutualistas y personal interno de Mutua Montañesa para las zonas geográficas de Burgos, Guadalajara, Leon, Madrid, Miranda de Ebro, Sevilla y Vizcaya.

El servicio de prestación del transporte será realizado con medios propios o subcontratados del adjudicatario y comprende tanto los recursos humanos como técnicos necesarios para la gestión y prestación de los servicios solicitados por Mutua Montañesa.

El servicio de gestión del transporte será realizado principalmente con medios propios.

En relación a la normativa aplicable, debe tenerse en cuenta que, en todo caso, el contrato deberá hallarse bajo la legislación vigente en cada momento, del sector del transporte no sanitario.

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 puedan afectar a las normas de aplicación.

## **2. COBERTURA DEL SERVICIO: CARACTERÍSTICAS, USUARIOS Y AMBITO GEOGRÁFICO**

El servicio comprende los desplazamientos que, por su patología o necesidades, puedan realizarse a través de vehículo convencional no sanitario con licencia de taxi, VTC o cualquier otro incluido en el código CPV, que cumpla con la normativa vigente y de obligado cumplimiento para el transporte de personas. Serán usuarios que pueden trasladarse en un vehículo convencional, bien sea por su diagnóstico, por sus necesidades o porque se trata de personal de Mutua Montañesa que se desplaza por tareas administrativas.

Los servicios que se pretenden contratar deberán dar cobertura a la población protegida tanto en contingencias profesionales, como en contingencias comunes. Así mismo, se dará cobertura al personal interno de Mutua Montañesa y excepcionalmente, de la Línea 900 de MUTUA MONTAÑESA, así como los traslados que sea realizados para otras Mutuas en función de los convenios suscritos por Mutua Montañesa con las mismas.

### **2.1 Ámbito geográfico**

El ámbito geográfico de cobertura de la presente licitación están divididas por las zonas de cada Lote que se describen a continuación:

LOTE 1: BURGOS  
LOTE 2: GUADALAJARA  
LOTE 3: LEON  
LOTE 4: MADRID  
LOTE 5: MIRANDA DE EBRO  
LOTE 6: SEVILLA  
LOTE 7: VIZCAYA

Los centros de referencia de Mutua Montañesa para los servicios objeto de la presente licitación son:

LOTE 1: BURGOS, LOTE 5: MIRANDA DE EBRO: Delegación de Miranda de Ebro (Av. Comuneros de Castilla, 15, 09200, Miranda de Ebro)  
LOTE 2: GUADALAJARA, LOTE 4: MADRID, LOTE 6: SEVILLA: Delegación Madrid (Paseo del Prado, 16, 28014 Madrid)  
LOTE 3: LEON, Delegación León (Plaza de Renueva, 38 bajo, 24002 León)  
LOTE 7: VIZCAYA: Delegación de Servicios centrales (Ataulfo Argenta, 19, 39012 Santander)

## 2.2 Modalidades de traslados

Según el ámbito geográfico de actuación:

- Urbano: Trayecto en que el origen y el destino se encuentra dentro del mismo municipio.
  - Interurbano: Trayecto en que el origen y el destino se encuentra en distintos municipios.
- Según número de personas trasladadas:

- Colectivo: Traslado de diversas personas simultáneamente.
- Individual: Traslado de una única persona.

Según tiempo de realización del traslado:

Los servicios requeridos de traslado de pacientes y personal interno en este pliego serán de transporte no sanitario, tanto programado como no programado inmediato.

- **Programado:** traslado del que se tiene conocimiento y puede preverse su realización, siendo la solicitud y ejecución del servicio en días diferentes. Pueden ser traslados esporádicos o recurrentes.

En los traslados programados, ya sean individuales o colectivos, el conductor del vehículo tendrá la obligación de asegurar que los perceptores del servicio no lleguen al lugar de destino antes de 30 minutos de la hora fijada que conste en la solicitud.

En todo caso, al conocerse la fecha y hora de la llegada, el conductor del vehículo asignado deberá organizarse para realizar el servicio y poder llevar a tiempo al/los viajeros a su destino, evitando así posibles retrasos.

**El tiempo de espera del viajero, para ser recogido, no deberá superar los 15 minutos de la hora fijada.** En aquellos en los que exista y se facture "tiempo de espera", el viajero será recogido en el mismo momento de finalización de su cita.

En este tipo de traslado programado, podrá existir traslados esporádicos (no conlleva traslados sucesivos y recurrentes del paciente) y traslados recurrentes (conlleva que el paciente deba ser trasladado periódicamente conforme a un calendario establecido).

- **No Programado:** traslado del que no se tiene conocimiento previo ni puede preverse su realización, transcurriendo en el mismo día la tramitación de la solicitud del traslado y la ejecución del servicio. Son traslados esporádicos.

En los traslados no programados, se requerirá la presencia del vehículo en un tiempo máximo de **30 minutos** desde la petición realizada por Mutua Montañesa.

En el supuesto de que no pudiera cumplirse el plazo, la empresa adjudicataria deberá informarlo, como máximo, tras 15 minutos desde la recepción de la solicitud por parte de Mutua Montañesa l vía telefónica y posteriormente vía electrónica. En dichos casos, Mutua Montañesa se reserva el derecho de buscar un medio de transporte alternativo, con cargo de los costes generados a la empresa adjudicataria.

**Cuando se vaya a generar "tiempo de espera", el licitador debe solicitar siempre previamente, o si no es posible en el momento de producirse, autorización a Mutua Montañesa. El tiempo de espera se computará, para todos los lotes, en fracciones de 15 minutos.**

De manera expresa, se establece como **OBLIGACIÓN ESENCIAL** de ejecución del contrato, del presente procedimiento de licitación, el cumplimiento de los tiempos establecidos en este punto para atender tanto a los servicios programados como a los no programados.

El horario de gestión y prestación de los servicios de Mutua Montañesa será habitualmente de 8 h a 20 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 indemnización alguna.

El adjudicatario deberá realizar los servicios de transporte solicitados por los centros de Mutua Montañesa atendiendo a los pacientes y el personal interno del ámbito territorial, y con destino a cualquier población situada en la misma zona objeto de la presente licitación, u otras provincias.

Los traslados solicitados pueden ser para que los pacientes puedan ir en los centros asistenciales de Mutua Montañesa y/o centros concertados (ambulatorios, hospitales, centros polivalentes, etc.) o bien traslados de retorno a domicilio tras recibir asistencia sanitaria. O bien para que los pacientes o personal interno sean trasladados al lugar determinado por Mutua Montañesa.

**No se incluye:**

- Traslados con origen o destino, a un domicilio del paciente o localización diferente a la autorizada por Mutua Montañesa o a centros asistenciales u hospitales diferentes a los autorizados por Mutua Montañesa.
- Traslados no solicitados conforme a los procedimientos establecidos por Mutua Montañesa para la prestación del servicio.
- Los trayectos desde la base de operaciones hasta el punto de recogida de los pacientes y el trayecto desde el fin de servicio hasta la base de operaciones, independientemente de dónde se encuentre esta última.
- Los traslados de otros pacientes no beneficiarios de Montañesa, que no hayan sido solicitados por Mutua Montañesa.

**4.3 Condiciones generales de los traslados**

A efectos de la presente licitación, se entiende por **domicilio habitual** aquella localidad en la que el perceptor del servicio tenga su residencia en el momento del traslado, ya sea por residir en ella de forma habitual o transitoria, por circunstancias personales.

Los traslados de los perceptores del servicio deberán iniciarse desde su mismo domicilio, desde cualquiera de los centros de referencia de Mutua Montañesa mencionados anteriormente, o desde cualquier otra localización que se haya indicado en la solicitud, no pudiendo modificarse los puntos de recogida y/o destino sin la autorización expresa por parte de Mutua Montañesa.

Del mismo modo, queda prohibido recoger y dejar a los viajeros en zonas prohibidas según la normativa vigente o en mitad de la vía pública, o realizar su traspaso entre vehículos sin el consentimiento expreso por parte de Mutua Montañesa. Los perceptores del servicio sólo podrán ser traspasados de un vehículo a otro, en caso de accidente de circulación o avería del vehículo.

**En los servicios con punto de recogida dentro de la zona geográfica objeto de la licitación, Mutua Montañesa tan sólo abonará el trayecto realizado desde el lugar de recogida hasta el lugar de destino, no abonándose ningún recorrido fuera del trayecto indicado.**

**3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS**

La empresa adjudicataria deberá asumir los servicios detallados a continuación:

- Gestión de todas las solicitudes recibidas por parte de Mutua Montañesa:

- Recepcionar las solicitudes que realice Mutua Montañesa, tanto las programadas como las no programadas.
  - Organizar y planificar los medios personales y técnicos adecuados a las solicitudes, optimizando recorridos y cumpliendo con los tiempos de espera de los pacientes.
  - Proporcionar a Mutua Montañesa la planificación realizada, cuando se solicite.
  - Comunicar con los pacientes para indicar lugar, día, hora de recogida, datos del conductor y del vehículo encargado del servicio.
  - Control de los traslados realizados.
  - Gestión de las incidencias que se puedan producir en los traslados, además de comunicación a Mutua Montañesa al respecto a las diferentes situaciones que se puedan producir.
  - Organización de la puesta a disposición de vehículos de sustitución/ personal de sustitución en caso necesario.
  - Comunicación a Mutua Montañesa de las anulaciones o modificaciones que se puedan producir.
  - Gestión de la facturación.
  - Reportings periódicos de información útil para Mutua Montañesa, cuando se solicite.
- Realización de los traslados cumpliendo con las fechas, horas y lugares indicados:
    - Poner a disposición los vehículos, el equipamiento y el personal adecuado para cada tipo de traslado solicitado. Mutua Montañesa no solicita exclusividad de vehículos, ni de equipamiento ni de personal para sus traslados, así como no solicita exclusividad en los propios traslados.
    - Realizar los traslados en condiciones óptimas de calidad, garantizando los requisitos de prestación del servicio indicados en este pliego.
    - Utilizar el medio de transporte no sanitario, solicitado por Mutua Montañesa para todos los servicios, en el menor tiempo posible, por la ruta más adecuada y en las mejores condiciones técnicas y de confort para los pacientes.

Los traslados no sanitarios deberán hacerse con vehículos clasificados como no sanitarios (vehículos auto-taxi y/o vehículos con conductor (VTC)). Se aceptará los traslados compartidos en los vehículos no sanitarios.

Los pacientes no podrán ser traspasados de un vehículo a otro durante el recorrido, únicamente se permitirá en el caso de accidente de circulación o avería.

En todos los transportes, para procurar mayor comodidad y seguridad en los traslados se utilizarán, siempre que sea posible, las autopistas, cuyo precio correrá en todo caso por cuenta del adjudicatario.

Se prohíbe expresamente durante los desplazamientos objeto de este pliego el traslado de terceros no autorizados previamente por MUTUA MONTAÑESA.

En traslados de largo recorrido se realizarán las paradas indicadas por MUTUA MONTAÑESA que garanticen la adecuación al paciente.

La obligación de traslado se extiende a los acompañantes de los pacientes que por razón de patología o estado físico o mental lo precisen. En caso de duda en la aplicación de este precepto se estará a la indicación facultativa de MUTUA MONTAÑESA.

#### **4. DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO**

Como orientación para que los licitadores puedan configurar la proposición económica, se indican a continuación las unidades estimadas de servicios a prestar anualmente amparadas en este contrato, así como el precio unitario base de licitación.

Especificaremos de esta información que:

- hace referencia a los servicios que estimamos puedan realizarse en condiciones normales teniendo como modelo otros años de ejecución de este servicio.
- son datos que se muestran de manera orientativa y no limitativa.
- el número de traslados puede incrementarse o reducirse en función de la siniestralidad existente durante el periodo de vigencia del contrato, o de las necesidades de traslados entre el personal interno de Mutua Montañesa.

### LOTE 1: Transporte no sanitario en la zona de Burgos.

Como orientación para que los licitadores puedan configurar la proposición económica, se indican a continuación las unidades estimadas de servicios a prestar:

TRAMO	Nº DE TRAYECTOS AL AÑO	KILOMETROS AL AÑO	HORAS DE ESPERA AL AÑO
<= 50 Km	1	12,1	0
>50Km y <=190 Km	0	0	0
>190Km	3	533	1,5

De este volumen de traslados estimados para un año (el contrato tendrá una duración de 2 años), serán objeto de valoración y por tanto formarán parte de la oferta económica del Anexo VII del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, los siguientes precios máximos por franja de tramo:

Lote 1 – BURGOS			
TRAMO	Importe FIJO por viaje	€/KILOMETRO	HORA ESPERA
<= 50 Km	3,65 € SIN IVA (4,02 € IVA INCLUIDO)	0,61 € SIN IVA (0,67 € IVA INCLUIDO)	14,23 € SIN IVA (15,66 € iva incluido)
>50Km y <=190 Km	3,65 € SIN IVA (4,02 € IVA INCLUIDO)	0,61 € SIN IVA (0,67 € IVA INCLUIDO)	
>190Km	3,65 € SIN IVA (4,02 € IVA INCLUIDO)	0,61 € SIN IVA (0,67 € IVA INCLUIDO)	

LOTE	PRESUPUESTO BASE PARA 1 AÑO sin iva	PRESUPUESTO BASE PARA 2 AÑOS sin iva	IVA (10%)	PRESUPUESTO 2 AÑOS + IVA
<b>1 – BURGOS</b>	692,13 €	1.384,25 €	138,43 €	1.522,68 €

### LOTE 2: Transporte no sanitario en la zona de GUADALAJARA.

Como orientación para que los licitadores puedan configurar la proposición económica, se indican a continuación las unidades estimadas de servicios a prestar:

TRAMO	Nº DE TRAYECTOS AL AÑO	KILOMETROS AL AÑO	HORAS DE ESPERA AL AÑO
<= 50 Km	5	181,5	4,5
>50Km y <=150 Km	9	541,1	20,3



>150Km	0	0	0
--------	---	---	---

De este volumen de traslados estimados para un año (el contrato tendrá una duración de 2 años), serán objeto de valoración y por tanto formarán parte de la oferta económica del Anexo VII del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, los siguientes precios máximos por franja de tramo:

Lote 2 - GUADALAJARA			
TRAMO	Importe FIJO por viaje	€/KILOMETRO	HORA ESPERA
<= 50 Km	3,22 € SIN IVA (3,54 € IVA INCLUIDO)	0,63 € SIN IVA (0,69 € IVA INCLUIDO)	15,11 € SIN IVA (16,62 € iva incluido)
>50Km y <=150 Km	3,22 € SIN IVA (3,54 € IVA INCLUIDO)	0,63 € SIN IVA (0,69 € IVA INCLUIDO)	
>150Km	3,22 € SIN IVA (3,54 € IVA INCLUIDO)	0,63 € SIN IVA (0,69 € IVA INCLUIDO)	

LOTE	PRESUPUESTO BASE PARA 1 AÑO sin iva	PRESUPUESTO BASE PARA 2 AÑOS sin iva	IVA (10%)	PRESUPUESTO 2 AÑOS + IVA
<b>2 - GUADALAJARA</b>	1.326,56 €	2.653,12 €	265,31 €	2.918,43 €

### LOTE 3: Transporte no sanitario en la zona de Leon.

Como orientación para que los licitadores puedan configurar la proposición económica, se indican a continuación las unidades estimadas de servicios a prestar:

TRAMO	Nº DE TRAYECTOS AL AÑO	KILOMETROS AL AÑO	HORAS DE ESPERA AL AÑO
<= 50 Km	0	0	0
>50Km y <=150 Km	0	0	0
>150Km	5	1870	0

De este volumen de traslados estimados para un año (el contrato tendrá una duración de 2 años), serán objeto de valoración y por tanto formarán parte de la oferta económica del Anexo VII del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, los siguientes precios máximos por franja de tramo:

Lote 3 - LEON			
TRAMO	Importe FIJO por viaje	€/KILOMETRO	HORA ESPERA
<= 50 Km	3,65 € SIN IVA (4,02 € IVA INCLUIDO)	1,01 € SIN IVA (1,11 € IVA INCLUIDO)	14,51 € SIN IVA (15,97 € iva incluido)
>50Km y <=190 Km	3,65 € SIN IVA (4,02 € IVA INCLUIDO)	0,61 € SIN IVA (0,67 € IVA INCLUIDO)	
>190Km	3,65 € SIN IVA (4,02 € IVA INCLUIDO)	0,61 € SIN IVA (0,67 € IVA INCLUIDO)	

LOTE	PRESUPUESTO BASE PARA 1 AÑO sin iva	PRESUPUESTO BASE PARA 2 AÑOS sin iva	IVA (10%)	PRESUPUESTO 2 AÑOS + IVA
<b>3 - LEON</b>	2.294,56 €	4.589,12 €	458,91 €	5.048,03 €

**LOTE 4: Transporte no sanitario en la zona de MADRID.**

Como orientación para que los licitadores puedan configurar la proposición económica, se indican a continuación las unidades estimadas de servicios a prestar:

TRAMO	Nº DE TRAYECTOS AL AÑO	KILOMETROS AL AÑO	HORAS DE ESPERA AL AÑO
<= 5 Km	1	12,1	0
>5Km y =<25 Km	0	0	0
>25Km y =<50 Km	3	533	1,5
>50Km			

De este volumen de traslados estimados para un año (el contrato tendrá una duración de 2 años), serán objeto de valoración y por tanto formarán parte de la oferta económica del Anexo VII del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, los siguientes precios máximos por franja de tramo:

Lote 4 – MADRID			
TRAMO	Importe FIJO por viaje	€/KILOMETRO	HORA ESPERA
<= 50 Km	3,65 € SIN IVA (4,02 € IVA INCLUIDO)	0,61 € SIN IVA (0,67 € IVA INCLUIDO)	14,23 € SIN IVA (15,66 € iva incluido)
>50Km y =<150 Km	3,65 € SIN IVA (4,02 € IVA INCLUIDO)	0,61 € SIN IVA (0,67 € IVA INCLUIDO)	
>150Km	3,65 € SIN IVA (4,02 € IVA INCLUIDO)	0,61 € SIN IVA (0,67 € IVA INCLUIDO)	

LOTE	PRESUPUESTO BASE PARA 1 AÑO sin iva	PRESUPUESTO BASE PARA 2 AÑOS sin iva	IVA (10%)	PRESUPUESTO 2 AÑOS + IVA
<b>4 - MADRID</b>	15.862,14 €	31.724,27 €	3.172,43 €	34.896,70 €

**LOTE 5: Transporte no sanitario en la zona de MIRANDA DE EBRO.**

Como orientación para que los licitadores puedan configurar la proposición económica, se indican a continuación las unidades estimadas de servicios a prestar:

TRAMO	Nº DE TRAYECTOS AL AÑO	KILOMETROS AL AÑO	HORAS DE ESPERA AL AÑO
<= 50 Km	1	10,8	0
>50Km y =<150 Km	0	0	0
>150Km	11	2013	18

De este volumen de traslados estimados para un año (el contrato tendrá una duración de 2 años), serán objeto de valoración y por tanto formarán parte de la oferta económica del Anexo VII del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, los siguientes precios máximos por franja de tramo:

Lote 5 – MIRANDA DE EBRO			
TRAMO	Importe FIJO por viaje	€/KILOMETRO	HORA ESPERA



<= 50 Km	3,65 € SIN IVA (4,02 € IVA INCLUIDO)	0,61 € SIN IVA (0,67 € IVA INCLUIDO)	14,51 € SIN IVA (15,97 € iva incluido)
>50Km y <=150 Km	3,65 € SIN IVA (4,02 € IVA INCLUIDO)	0,61 € SIN IVA (0,67 € IVA INCLUIDO)	
>150Km	3,65 € SIN IVA (4,02 € IVA INCLUIDO)	0,61 € SIN IVA (0,67 € IVA INCLUIDO)	

LOTE	PRESUPUESTO BASE PARA 1 AÑO sin iva	PRESUPUESTO BASE PARA 2 AÑOS sin iva	IVA (10%)	PRESUPUESTO 2 AÑOS + IVA
<b>5 – MIRANDA DE EBRO</b>	2.762,01 €	5.524,02 €	552,40 €	6.076,42 €

### LOTE 6: Transporte no sanitario en la zona de SEVILLA.

Como orientación para que los licitadores puedan configurar la proposición económica, se indican a continuación las unidades estimadas de servicios a prestar:

TRAMO	Nº DE TRAYECTOS AL AÑO	KILOMETROS AL AÑO	HORAS DE ESPERA AL AÑO
<= 15 Km	5	50	1
>15Km	10	1810	2

De este volumen de traslados estimados para un año (el contrato tendrá una duración de 2 años), serán objeto de valoración y por tanto formarán parte de la oferta económica del Anexo VII del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, los siguientes precios máximos por franja de tramo:

Lote 6 - SEVILLA			
TRAMO	Importe FIJO por viaje	€/KILOMETRO	HORA ESPERA
<= 15 Km	3,83 € SIN IVA (4,21 € IVA INCLUIDO)	0,96 € SIN IVA (1,06 € IVA INCLUIDO)	21,23 € SIN IVA (23,35 € iva incluido)
>15Km	3,33 € SIN IVA (3,67 € IVA INCLUIDO)	0,62 € SIN IVA (0,68 € IVA INCLUIDO)	15,29 € SIN IVA (16,82 € iva incluido)

LOTE	PRESUPUESTO BASE PARA 1 AÑO sin iva	PRESUPUESTO BASE PARA 2 AÑOS sin iva	IVA (10%)	PRESUPUESTO 2 AÑOS + IVA
<b>6 - SEVILLA</b>	1.271,09 €	2.542,19 €	254,22 €	2.796,41 €

### LOTE 7: Transporte no sanitario en la zona de VIZCAYA.

Como orientación para que los licitadores puedan configurar la proposición económica, se indican a continuación las unidades estimadas de servicios a prestar:

TRAMO	Nº DE TRAYECTOS AL AÑO	KILOMETROS AL AÑO	HORAS DE ESPERA AL AÑO
<= 15 Km	5	50	1
>15Km	10	1810	2

De este volumen de traslados estimados para un año (el contrato tendrá una duración de 2 años), serán objeto de valoración y por tanto formarán parte de la oferta económica del Anexo VII del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, los siguientes precios máximos por franja de tramo:

Lote 7 - VIZCAYA			
TRAMO	Importe FIJO por viaje	€/KILOMETRO	HORA ESPERA
<= 15 Km	4,31 € SIN IVA (4,74 € IVA INCLUIDO)	0,80 € SIN IVA (0,88 € IVA INCLUIDO)	19,29 € SIN IVA (21,22 € iva incluido)
>15Km	6,67 € SIN IVA (7,33 € IVA INCLUIDO)	0,71 € SIN IVA (0,78 € IVA INCLUIDO)	19,49 € SIN IVA (21,43 € iva incluido)

LOTE	PRESUPUESTO BASE PARA 1 AÑO sin iva	PRESUPUESTO BASE PARA 2 AÑOS sin iva	IVA (10%)	PRESUPUESTO 2 AÑOS + IVA
<b>7 - VIZCAYA</b>	1.474,32 €	2.948,65 €	294,86 €	3.243,52 €

## 5. PROTOCOLO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Las solicitudes de traslado se realizarán, única y exclusivamente, por el personal autorizado y designado por Mutua Montañesa.

Los traslados, por lo general, serán solicitados, de lunes a viernes, en horario de 8:00 h a 20:30 h. En ocasiones, podrán surgir traslados tanto fuera del horario habitual como en fin de semana.

El adjudicatario del contrato deberá atender el traslado de todos los perceptores del servicio cuya solicitud haya sido tramitada de acuerdo a este pliego, sin que en ningún caso pueda rechazarse la realización de un traslado.

El adjudicatario no realizará con cargo a este contrato, ni Mutua Montañesa abonará ningún traslado, que no haya sido solicitado conforme a lo prescrito en este pliego.

El encargado del contrato por parte del adjudicatario y el responsable de control y seguimiento de Mutua Montañesa, actuarán de Coordinadores e Interlocutores para todas las cuestiones que pudieran surgir en la prestación de los servicios de desplazamiento de los viajeros.

La empresa adjudicataria, tal y como se establece en el apartado "supervisión de tareas" del presente pliego, asignará las personas necesarias para la gestión completa de los servicios, con el fin de organizar y planificar los traslados.

### 5.1 Protocolo de actuación

La solicitud del transporte no sanitario, se efectuará mediante un documento de pedido en los términos indicados por Mutua Montañesa.

Podrán realizar la solicitud de un servicio de traslado sin el documento de pedido fuera del horario establecido de prestación en este pliego, fines de semana y festivos.

Este documento será transferido a la entidad adjudicataria del servicio vía electrónica/email.

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

- 1) N° de pedido de traslado
- 2) Datos relativos al proveedor de traslado al que se le solicita el servicio:

- Nombre del proveedor
- Dirección del proveedor
- Teléfono del proveedor

- CIF

3) Datos relativos al paciente:

- episodio/expediente
- Nombre y apellidos del paciente/pasajero
- DNI

4) Datos relativos al trayecto:

- Posibilidad de transporte no sanitario compartido
- Fecha entrega (=fecha de realización del trayecto)
- Hora de entrega (=hora de llegada al destino)
- Origen (Centro asistencial, centro del proveedor, dirección paciente, etc.) con nombre, dirección y teléfono.
- Destino del servicio (Centro asistencial centro del proveedor, dirección paciente, etc.) con nombre, dirección y teléfono.
- Fecha y hora de realización de pedido
- Km según GoogleMaps del recorrido a realizar (\*)
- Importe

(\*) La distancia se medirá en km. redondeados a dos decimales mediante GoogleMaps.

5) Otros datos:

- Solicitante
- Centro asistencial del paciente
- Datos de facturación
- Identificación de la persona que solicita el servicio.

6) Apartado de comentarios general y apartado de comentarios referidos al propio trayecto:

En estos apartados se incluirá datos relativos a las características del paciente que pueden ser relevantes para el traslado del mismo.

## **5.2 Recepción de solicitudes, programación y comunicación a Mutua Montañesa y paciente**

Se deberá agendar según los requisitos indicados en el documento pedido.

Los itinerarios de las rutas serán variables, ajustándose los mismos a las localidades y domicilios de residencia de cada persona, intentando realizar la agrupación de los mismos para cada ruta de manera que se eviten demoras innecesarias y/o esperas prolongadas en la recogida en el destino o largos recorridos que obliguen a los viajeros a una permanencia excesiva en el interior del vehículo.

En todos los traslados, para procurar mayor comodidad y seguridad en los traslados, se utilizarán, siempre que sea posible, las autopistas.

Los perceptores del servicio no compartirán vehículo con otras personas que no sean beneficiarias de asistencia sanitaria con cargo a Mutua Montañesa o no se relacionen con el objeto de esta licitación.

Mutua Montañesa se reserva el derecho de poder solicitar alguna modificación de las rutas planificadas por el proveedor.

### **5.2.1 Traslados programados**

Para los traslados programados, el adjudicatario deberá contactar con los pacientes, antes de las

21:00h del día anterior al traslado, para informarle de la hora, lugar de recogida, datos del conductor y el vehículo asignado.

No podrá realizarse la recogida del lugar de domicilio origen antes de 60 minutos de la hora prevista para la actividad asistencial, salvo que la distancia entre el punto de recogida y el centro sanitario haga inviable el cumplimiento de este plazo.

Dicha programación deberá asegurar la llegada entre 10 y 15 minutos antes de la hora de entrega.

En los casos que la actividad esté programada a primera hora, se podrá dejar al paciente en el centro asistencial, siempre y cuando esté abierto.

El adjudicatario deberá comunicar, si Mutua Montañesa lo requiere, la agenda establecida para los servicios que se realizará en el mismo día y en los días siguientes y/o las modificaciones sufridas hasta el mismo día de cada traslado.

### **5.2.2 Traslados no programados**

En esta modalidad de servicio, debido a su carácter imprevisto, Mutua Montañesa quedará exenta de la obligación de comunicar la solicitud de servicio con antelación alguna a la ejecución del mismo a la empresa adjudicataria. Inicialmente y por la premura del servicio, comunicará con el adjudicatario a través de llamada telefónica y posteriormente completará los datos y los registrará a través de correo electrónico para facilitar su gestión administrativa.

Cuando se produzca la asignación del servicio, el adjudicatario comunicará al interlocutor de Mutua Montañesa que la solicitud del servicio está gestionada (informando de la hora de recogida, vehículo asignado o cualquier otra información que sea necesaria para la correcta ejecución del servicio)

El adjudicatario deberá contactar con los pacientes/usuarios, en un plazo no superior a 10 minutos tras la recepción de la solicitud por parte de Mutua Montañesa, para informarle de la hora y lugar de recogida, datos del conductor y vehículo asignado y tiempo aproximado de demora.

**Excepcionalmente, este servicio podrá ser solicitado por la línea asistencial 24h de MUTUA MONTAÑESA (900180875), que opera 24 horas los 365 días del año.**

Se considerará coche fallido aquel servicio que se anule en el momento de la realización del servicio.

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.

## **6. VEHICULOS**

Con independencia a la subcontratación de servicios, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición los medios precisos para cumplir el presente contrato.

Los vehículos deberán mantener toda la documentación necesaria para circular en regla (Licencia y/o Permiso de circulación, Inspección Técnica de Vehículos, Tarjeta de transporte, Póliza de seguro obligatoria de vehículos a motor, etc.) expedidas por la Administración competente y vigente durante la duración del contrato.

Será de la exclusiva responsabilidad del adjudicatario, la obtención, mantenimiento y renovación de las licencias y autorizaciones que precise el vehículo para su circulación, así como los costes

directos e indirectos derivados del uso y mantenimiento de los vehículos, de sus materiales y de su equipamiento.

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

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 Mutua Montañesa 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 dispondrán de sistema de navegación, aire acondicionado, calefacción y medidas de seguridad (como mínimo ESP, ABS, ASR y airbag de serie).

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

Ningún vehículo operativo durante la vigencia del concierto podrá superar la antigüedad máxima de 8 años, contados desde la fecha de su primera matriculación. El adjudicatario deberá renovar los vehículos que pudieran verse afectados por dicho límite de antigüedad. Se establece un plazo transitorio de tres meses a contar desde la fecha de vencimiento de los vehículos para la adecuación de los vehículos prestadores del servicio.

Los vehículos deberán disponer de Hojas de Reclamaciones, 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 interior del vehículo, en el habitáculo destinado al alojamiento de pacientes.

Los vehículos utilizados para prestar el transporte no sanitario deberán cumplir con las características técnicas y el equipamiento exigidos según la normativa vigente.

Las licencias habilitantes de todos los vehículos operativos se corresponderán con el ámbito geográfico de ejecución del objeto de la licitación según el lote presentado.

En el caso de ofrecer traslados compartidos, el adjudicatario sólo podrá realizarlos si pone a disposición vehículos con las siguientes características:

Para traslados de 2-3 personas:

- Capacidad mínima de 5 personas (máximo 3 personas + conductor)
- Asientos con un reposabrazos y para tamaño adulto.

Para traslados de 4-6 pacientes:

- Capacidad máxima de 7 personas (máximo 6 personas+ conductor)
- Interior espacioso y cómodo
- Asientos tipo butacones individuales y tamaño adulto.
- Puerta corredera ancha en el lado de la acera.
- Altura de acceso baja

## **7. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

Específicamente rigen las siguientes obligaciones para el contratista:

### **7.1. Hojas de reclamaciones**

Los vehículos adscritos a la ejecución del contrato deberán disponer de hojas de reclamaciones y estarán a lo dispuesto en la normativa sobre documentos de control.

La empresa remitirá siempre una copia de las hojas de reclamación al responsable del contrato en un plazo no superior a veinticuatro (24) horas y deberá emitir una nota informativa en la que dé respuesta a la queja y/o reclamación en un plazo no superior a cuarenta y ocho (48) horas.

## **7.2. Interlocutor del contrato**

El adjudicatario designará los siguientes perfiles para la ejecución del contrato:

- encargado de la gestión de los servicios (traslados a realizar, incidencias y reclamaciones, peticiones especiales...)
- encargado de la gestión administrativa de los mismos (facturación, informes, estadísticas...)
- teléfono 24 horas para posibles servicios en horario fuera del habitual.

## **7.3. Huelga**

En el eventual supuesto de huelga legal (en el sector al que pertenezcan los trabajos adscritos a este servicio), la empresa adjudicataria deberá informar con la frecuencia necesaria a Mutua Montañesa ya sea por carta, correo electrónico o fax. Durante estos paros laborales, el adjudicatario mantendrá un equipo indispensable para servicios mínimos, en caso de prolongada paralización.

Una vez finalizada la huelga, la empresa adjudicataria, obligatoriamente, deberá presentar un informe con la conformidad de Mutua Montañesa en el plazo máximo de una semana indicando cuales son los servicios mínimos prestados, el número de horas que, en su caso, se haya dejado de prestar y la dependencia en qué se haya producido el incumplimiento.

Caso de originarse algún conflicto colectivo que pudiera afectar a este servicio, dicha circunstancia deberá ponerse en conocimiento del Responsable del Contrato con una antelación mínima de 5 días. En caso de conflicto laboral, la empresa adjudicataria se hará responsable de todos los perjuicios que ocasione a Mutua Montañesa.

## **7.4. Responsabilidad**

Los servicios se ejecutarán a riesgo y ventura del contratista. El contratista será responsable de la calidad de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que resulten para Mutua Montañesa o para terceros, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del servicio.

## **7.5. Prestaciones extraordinarias**

El adjudicatario estará obligado a realizar prestaciones extraordinarias o especiales, cuando así lo solicite Mutua Montañesa, para servicios no previstos en este pliego, en un plazo máximo de 24 horas a partir de la recepción del aviso.

Estos servicios realizados deberán ser objeto de presupuesto y aceptación por parte de Mutua Montañesa con antelación a su ejecución. Dicho presupuesto se confeccionará contemplando los precios unitarios de adjudicación, y su facturación será independiente al presente contrato.

En el caso de que Mutua Montañesa considerase que el adjudicatario no cumple con las condiciones anteriormente mencionadas, podrá contratar estas prestaciones extraordinarias con un tercero.

## **7.6. Informes**

El adjudicatario está obligado a elaborar cuantos informes se soliciten por el Responsable del Contrato o Control y Seguimiento, relativos al servicio objeto de contrato.

Asimismo, el adjudicatario estará obligado a presentar un informe al Responsable del Control y Seguimiento, en el plazo de diez días hábiles, cuando se produzcan cualquiera de las circunstancias que se especifican a continuación:

- a) Modificación de la organización y planificación del servicio.

b) Cualquier incidencia o cambio que afecte a la prestación del servicio.

El adjudicatario elaborará con frecuencia mensual un informe de gestión en fichero Excel, en el que aparecerán como mínimo los siguientes datos de los servicios realizados:

- Código identificativo del servicio
- Tipo de vehículo
- Matrícula del vehículo
- Nombre y apellidos del viajero
- Fecha de la solicitud del servicio
- Persona que lo solicita y área
- Fecha y hora del comienzo y fin del servicio.
- Centro o domicilio de origen y destino, separando dirección, población y provincia, tanto para origen como para destino
- N° de expediente o episodio de Mutua Montañesa (en el caso de asistencia médica)
- Hora de la cita en destino
- Transporte colectivo o individual
- Tiempo de espera si lo ha habido (en minutos)
- Distancia recorrida (kilómetros)
- Observaciones
- Cualquier otro dato que Mutua Montañesa considere necesario y que podrá comunicar al adjudicatario durante la ejecución del contrato.

Adjuntamos como documentación anexa un modelo que podrá servir como Informe de Actividad (Excel "Modelo Detalle Proveedor Transporte").

### **7.7. Responsabilidad civil**

El adjudicatario tendrá suscrito durante toda la vigencia del contrato un seguro de Responsabilidad Civil que cubra los posibles riesgos derivados de la actividad del servicio prestado.

El adjudicatario tendrá también la obligación de concertar una póliza de seguros que cubra todos los demás riesgos a los que obliga la normativa que le sea de aplicación.

## **8. SUPERVISION DE TAREAS**

Mutua Montañesa designa al delegado territorial de cada delegación, o persona en quien delegue, como responsable del seguimiento y supervisión del contrato.

El adjudicatario/s está obligado a dar cumplimiento a las instrucciones que dicho responsable le comunique, y a acudir a las reuniones a las que sea emplazado por Mutua Montañesa. El incumplimiento reiterado de dichas obligaciones será causa de resolución del contrato.

Mutua Montañesa se reserva el derecho a realizar cuantas supervisiones estime oportunas, a fin de conocer el grado de cumplimiento del servicio y si éste se presta en las condiciones contratadas.

## **9. NORMATIVA**

En relación a la normativa aplicable, debe tenerse en cuenta que, en todo caso, el contrato deberá hallarse bajo la legislación vigente en cada momento, del sector del transporte no sanitario.

Esta clasificación normativa no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse 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 puedan afectar a las normas de aplicación.

A modo resumen, se indica la normativa siguiente:

- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, Reglamento de Ordenación de Transportes Terrestres.
- Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.