PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE NO SANITARIO DESDE EL ÁMBITO TERRITORIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE PARA MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1" (EN ADELANTE: MC MUTUAL O LA MUTUA).

APROBADO POR LA REPRESENTACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE "MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1"

Número de expediente: N202600591

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO 3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 3
CLÁUSULA 3ª - PROTOCOLO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO 17

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- Objeto. El objeto del contrato, correspondiente a la presente licitación, para "**MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 1" (en adelante, MC MUTUAL o LA MUTUA)**, se especifica en **el apartado 1 de los datos básicos del expediente** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.2.- Ámbito geográfico.

El ámbito geográfico de actuación comprenderá los traslados realizados desde de la provincia de Santa Cruz de Tenerife, pudiendo en algún caso requerir traslados a otras provincias.

El/los centro/s de referencia de MC MUTUAL en dicho ámbito geográfico será el/los ubicado/s en la Avenida Reyes Católicos num 4 de la localidad de Santa Cruz de Tenerife.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- Alcance

Traslado programado o no programado a demanda de MC MUTUAL, de trabajadores que no necesitan asistencia técnico-sanitaria en ruta según prescripción médica.

La empresa adjudicataria realizará:

- **Gestión de las solicitudes y servicios:**
  - Recepción de las solicitudes tanto programadas como no programadas.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

12542

- Organizar los medios materiales y personales adecuados a las solicitudes.
- Control de traslados realizados.
- A petición de MC MUTUAL, proporcionar la planificación realizada.
- Gestión de las incidencias que se puedan producir durante el traslado.
- Comunicación a MC MUTUAL de las anulaciones o modificaciones que se puedan producir.
- Gestión de la facturación de servicios.
- Reporte periódico de la información solicitada por la Mutua.

- **Realización de los traslados:**

  - Realizar los traslados en las fechas, horas y lugares establecidos por la Mutua.
  - Poner a disposición los vehículos, equipamiento y personal adecuado para cada tipo de traslado.
  - Realizar los traslados en condiciones óptimas de calidad, garantizando los requisitos exigidos tanto en el pliego administrativo como técnico.
  - Realización del servicio con el medio de transporte solicitado por MC MUTUAL, en el menor tiempo posible, por la ruta más adecuada y en las mejores condiciones técnicas y de confort para el paciente.

- **Está excluido del alcance de este servicio:**

  - Traslados con origen o destino a un domicilio del trabajador o localización diferente diferente a los autorizados por MC MUTUAL.
  - Traslados realizados con vehículos de tipología diferente a los solicitados por MC MUTUAL.
  - Los traslados no solicitados conforme a los procedimientos establecidos por MC MUTUAL.
  - Los trayectos hasta el punto de recogida de los trabajadores y el trayecto desde fin de servicio, independientemente de la ubicación de los vehículos.

2.2.- Descripción del servicio

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

12542

El transporte no sanitario consiste en el traslado de trabajadores cuya situación clínica no precisa de ayuda técnico-sanitario en ruta, por lo que no presentan impedimento para el desplazamiento en medios ordinarios de transporte, según prescripción de los servicios médicos de MC MUTUAL.

Los traslados solicitados por MC MUTUAL serán para que los trabajadores reciban asistencia sanitaria (consultas, pruebas, tratamientos de rehabilitación, cirugías…) en los centros asistenciales y/o hospitales de MC MUTUAL, así como en centros concertados, centros de otras Mutuas Colaboradoras con Seguridad Social o bien traslados de retorno a domicilio o localización indicada por la mutua tras recibir asistencia.

La finalidad del servicio es cubrir el transporte no sanitario, programado y no programado de la población protegida por MC MUTUAL.

Los traslados no podrán ser en ningún momento, modificados ni anulados, sin la autorización expresa por parte de MC MUTUAL. En ningún caso será el trabajador quien gestione cambios o anulaciones en el servicio, en dichas situaciones, se deberá contactar directamente con MC MUTUAL para su debido conocimiento y gestión.

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

El contrato se hallará bajo la legislación vigente en cada momento del Sector de 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

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

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.

2.3.- Modalidades de traslado

Las modalidades de traslado podrán ser:

- Según el ámbito geográfico:

  - *Urbano*: Trayecto realizado con recogida y destino del trabajador dentro del mismo municipio.

  - *Interurbano*: Trayecto realizado con recogida y destino del trabajador en diferentes municipios. Incluye traslados interprovinciales.

- Según el tiempo de programación:

  - *Programado*: Traslado del que se tiene conocimiento y puede preverse su realización, transcurriendo un intervalo de tiempo de DOCE (12) horas o más desde la fecha/hora de la solicitud del servicio por parte de MC MUTUAL hasta la fecha/hora del inicio de la ejecución del servicio.
    Se entiende por inicio de la ejecución del servicio, la fecha/hora de recogida del trabajador en su domicilio o localización indicada por MC MUTUAL.

  - *No programado*: Traslado del que no se tiene conocimiento previo ni puede preverse su realización, trascurriendo un plazo inferior de DOCE (12) horas desde la fecha/hora de la solicitud del servicio por parte de MC MUTUAL hasta la fecha/hora del inicio de la ejecución del servicio.
    Se entiende por inicio de la ejecución del servicio, la fecha/hora de recogida del trabajador en su domicilio o localización indicada por MC MUTUAL.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

12542

Dentro de este tipo de traslados no programados, se consideran **urgentes** aquellos cuyo tiempo transcurrido entre la fecha/hora de la solicitud del servicio por parte de MC MUTUAL hasta la fecha/hora del inicio de la ejecución del servicio no podrá ser superior a TREINTA (30) minutos.

- Según el número de personas de cada traslado:

  - *Individual*: Traslado de una persona.

  - *Colectivo*: Traslado de diversas personas simultáneamente.

- Según la frecuencia de traslado:

  - *Esporádico*: será aquel traslado que, aun siendo programado, no conlleva traslados sucesivos y periódicos del trabajador.

  - *Recurrente*: conlleva una programación previa y el trabajador será trasladado periódicamente conforme a un calendario establecido.

El traslado del acompañante solo se realizará previa autorización de MC MUTUAL y no conllevará gasto adicional.

La empresa adjudicataria, además de los traslados especificados con anterioridad, estará obligada a efectuar cualquier otro traslado solicitado por MC MUTUAL.

2.4.- Horario

El horario de prestación de cualquier servicio será habitualmente de 06:00 horas a 22:00 horas de lunes a viernes laborales, así como fines de semana y/o festivos, si el servicio lo requiere.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

12542

2.5.- Vehículos

Los licitadores deberán disponer de una flota de vehículos sobre los que ostenten legítimamente un derecho de uso, de tal forma que tengan plena disponibilidad sobre los mismos.

El adjudicatario, se obliga a mantener en vigor durante toda la vigencia del contrato el Permiso de circulación, Ficha técnica o Tarjeta ITV (deberá hallarse vigente la ITV), Autorización de transporte y Licencia de todos los vehículos adscritos al servicio, 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, 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.

Los vehículos no podrán superar la antigüedad máxima que permita la normativa vigente sobre vehículos de transporte de viajeros, durante toda la vigencia del concierto, 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 personal de MC MUTUAL en cualquier momento previo o

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

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.
- Aire acondicionado.
- Calefacción.
- Sistema de comunicación con los vehículos tipo radioemisora o teléfono móvil con equipamiento de manos libres para la comunicación con el/los centros del licitador y con los centros de MC MUTUAL.
- Cualquier otro elemento que así lo exija la normativa vigente en relación a su actividad.

La detección de anormalidades en los vehículos, en su aparataje y complementos, motivará la sustitución inmediata de los mismos por otros de idénticas características, previa notificación a MC MUTUAL.

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.

La sustitución temporal o permanente de los vehículos ofertados deberá ser comunicada por escrito al Responsable del contrato de MC MUTUAL (en plazo no superior a los 15 días desde que se produzca) acompañando fotocopia de la tarjeta de transporte, modelo y matrícula, permiso de circulación.

En cualquier caso, el licitador cuya oferta resulte ser la mejor oferta deberá disponer para la prestación del servicio de, como mínimo:

- DOS (2) vehículo/s para el traslado de personas que cumpla con los requisitos exigibles.

A tal fin, los licitadores se comprometen, **a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los vehículos mencionados**, por el plazo de tiempo necesario para una correcta ejecución

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

del contrato, **sin perjuicio del deber de acreditación por el licitador cuya oferta resulte ser la mejor oferta, de la efectiva disposición de los mismos**. Dicho compromiso se integrará en el contrato y **se establece con carácter de obligación esencial del contrato, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 211.f) de la LCSP**.

La empresa que resulte adjudicataria asumirá la obligación de proporcionar, en caso de avería, o de surgir la necesidad de prestarse un servicio de no programado mientras se prestan otros servicios (programados o no programados) con los vehículos adscritos al contrato por la adjudicataria, un vehículo de sustitución y en el **plazo máximo de 60 minutos**, siendo ésta una **condición esencial para la ejecución del contrato**, a los efectos de imposición de **penalidades o de la resolución del contrato previstos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, de forma análoga a la prevista en el artículo 211.f) de la LCSP**.

Si como consecuencia del retraso en la realización del servicio la Mutua, por avería o por necesidad expuesta, se viera obligada a realizarlo con recursos ajenos, los gastos ocasionados por los mismos serán a cargo de la empresa adjudicataria, deduciéndose su importe de la facturación mensual correspondiente.

Los vehículos adscritos al contrato lo serán para su adscripción, de forma indistinta, para los traslados diurnos laborales y fines de semana y festivos, tanto en traslados urbanos como interurbanos, sin que puedan adscribirse vehículos que no cumplan con todos estos tipos de traslados.

2.6.- Interlocución única

El adjudicatario deberá designar un **responsable del contrato** como interlocutor único de MC MUTUAL, que canalice las comunicaciones entre ambas instituciones.

La persona encargada de la coordinación y que garantizará el buen curso de la prestación del contrato, gestión de las incidencias, reuniones de seguimiento presenciales o telemáticas, disponible en horario de oficina: de 9:00h a 19:00h, accesible a través de teléfono móvil y/o e-mail.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

Cualquier incidencia comunicada al responsable de contrato debe de tener una respuesta inferior a 4 horas, y una resolución en un plazo máximo de 8 días.

2.7.- Personal necesario.

Para la prestación de los servicios objeto de licitación, el adjudicatario deberá disponer de recursos materiales y personales suficientes y adecuados para la prestación del servicio concertado. El personal necesario se deberá ajustar a la necesidad para la prestación del servicio requerido en cada momento.

El personal que realizará el servicio dependerá exclusivamente de la empresa que presta los servicios, la cual ostentará todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador respecto del mismo, siendo la Mutua totalmente ajena a dichas relaciones laborales.

Con tal motivo, la adjudicataria cumplirá en todo momento con la legislación vigente; especialmente, en materia laboral, fiscal, de prevención de riesgos laborales, así como en relación con lo dispuesto en materia de incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas y cualquier otra que en el presente o en el futuro fuere de aplicación, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria y de sus coordinadores impartir todas las órdenes, criterios de realización del trabajo y las directrices a sus trabajadores.

Asimismo, el personal que preste el servicio deberá disponer de la habilitación legal y profesional necesaria (permiso de conducir en vigor para la categoría de vehículo que corresponda). MC MUTUAL 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.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

En el caso de ausencias del personal que imposibilite el traslado del trabajador en el plazo previsto para su realización, el adjudicatario se obliga a suplir dicha ausencia en un plazo **máximo de 60 minutos**. Dicha sustitución no conllevará coste alguno para MC MUTUAL.

La Mutua velará por el cumplimiento de los términos contractuales suscritos con la empresa adjudicataria, con arreglo a las prescripciones técnicas que, en su caso, rijan el procedimiento de adjudicación del contrato y, en todo caso, con adecuación a la oferta presentada y aceptada. A tal efecto, la adjudicataria designará a un interlocutor con el que llevar a cabo dicha verificación.

También podrá requerir de la adjudicataria en cualquier momento, durante la vigencia del contrato, la aportación de la documentación acreditativa del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, así como sociales, confirmatorias de tener debidamente contratado y asegurado a todo el personal que se designe para realizar la prestación y del cumplimiento de las obligaciones relativas a la prevención de riesgos laborales y en materia de incompatibilidades del personal a su servicio. Su no presentación será causa legítima de resolución contractual.

La adjudicataria contratada será la responsable, con total indemnidad para la Mutua, del pago de toda clase de salarios, remuneraciones, cotizaciones a la Seguridad Social, seguros y reclamaciones e indemnizaciones que se le soliciten ante la jurisdicción laboral.

En ningún caso podrá desprenderse la existencia de relación alguna entre el personal, fijo o temporal, y la Mutua; ni podrá producirse la consolidación como personal del órgano contratante de las personas que hayan realizado los trabajos. Tampoco podrá exigirse a la Mutua responsabilidad de ninguna clase, como consecuencia de las relaciones existentes entre la adjudicataria y sus empleados, aunque las medidas adoptadas, incluido el despido, en su caso, tengan su origen en el incumplimiento, interpretación u otros aspectos del contrato suscrito con la Mutua.

Es responsabilidad de la adjudicataria la vigilancia del horario de trabajo de sus trabajadores, así como las posibles licencias horarias, sustituciones o permisos de cualquier otra naturaleza que sea manifestación de las facultades del empleador.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

La Mutua, en cualquier caso, se reserva el derecho a la verificación y aceptación de los partes de trabajo y facturas en aquellos supuestos en los que la facturación se realice mediante un sistema de tarifa por unidad de tiempo o en los que las actividades contratadas deban realizarse en unas franjas horarias determinadas.

En todo caso, corresponderá a la adjudicataria garantizar la ejecución del contrato en los términos acordados por las partes, debiéndose prestar los servicios por personal que cuente con los conocimientos y experiencia que requiera cada función, responsabilizándose la adjudicataria de ello y, en especial, de que haya recibido la formación necesaria para ello y sin que la misma pueda afectar o interfiera en la propia prestación del servicio ni a la adscripción de los medios humanos precisos para la correcta ejecución del contrato, debiendo desarrollarse, en la medida de lo posible, fuera del horario de prestación del servicio para la Mutua o cubriéndose por personal alternativo de la empresa adjudicataria, previa conformidad de la Mutua.

Si durante la ejecución del contrato surgieran exigencias de formación y de acreditación oficial para la adjudicataria o su personal dependiente, la empresa adjudicataria estará obligada a promocionar y facilitar dicha formación a todo el personal adscrito al servicio.

2.8.- Tarifas de precios

El adjudicatario aplicará el nomenclátor de tarifas incluidas en su propuesta económica para cada uno de los servicios que pueda realizar referidos al objeto de este contrato

2.9.- Pago

MC MUTUAL no abonará ninguna factura que incumpla con los requisitos establecidos en cada uno de los puntos establecidos en los apartados anteriores. Siendo ésta una condición esencial para la ejecución del contrato, a los efectos de imposición de penalidades o de la resolución del contrato previstos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, de forma análoga a la prevista en el artículo 211.f) de la LCSP.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

12542

2.10.- Consideraciones Generales

En todos los traslados, para procurar mayor comodidad y seguridad en los traslados se utilizarán, siempre que sea posible, las autopistas o autovías, cuyo gasto estará incluido en los precios ofertados por el adjudicatario.

Se prohíbe expresamente durante los desplazamientos objeto de este pliego el traslado de terceros no autorizados previamente por MC MUTUAL. En el caso que en la solicitud de servicio se incluya acompañante para el trabajador, el adjudicatario estará obligado a considerar la ocupación del vehículo por el acompañante, sin que este sea objeto de facturación.

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.

No podrá existir traspaso de trabajadores de un vehículo a otro durante el recorrido, salvo en caso de accidente de circulación o avería. Y en estos casos, el adjudicatario deberá comunicar de forma inmediata con el solicitante del servicio de MC MUTUAL, indicando el motivo de dicha incidencia, así como el vehículo de sustitución que deberá ser de características iguales o superiores al sustituido y el tiempo estimado para su nueva puesta en funcionamiento, procurando que éste no supere los 60 minutos.

Si por causa no imputable a MC MUTUAL, 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 MC MUTUAL.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

Solo se abonará el trayecto realizado desde el lugar de recogida del trabajador hasta el lugar de destino establecido por MC MUTUAL. No se abonarán ningún recorrido fuera del trayecto indicado.

En el caso de que la vuelta de un traslado se haga en vacío, únicamente se abonará el viaje de vuelta en los trayectos interurbanos.

En los traslados de largo recorrido, la empresa adjudicataria estará obligada a realizar las paradas legalmente establecidas o bien aquellas que garanticen la adecuación del trabajador.

Cuando por indicaciones de MC MUTUAL se trasladen varios trabajadores de forma conjunta en un mismo vehículo, solo contarán para facturación los kilómetros reales realizados por el vehículo. En este supuesto, en ningún caso se podrá facturar la suma de los kilómetros de cada trabajador, ni el número de servicios considerados de forma individual.

En los casos que MC MUTUAL proceda a la anulación de la solicitud, ésta lo notificará a la empresa adjudicataria mediante la plataforma informática habilitada para ello. Si la comunicación de la anulación de la solicitud de traslado se remite a la empresa adjudicataria con dos horas de anterioridad a la realización del servicio, no se procederá posteriormente al pago del mismo. Si la comunicación de la anulación de la solicitud de traslado se envía con menos de dos horas de antelación o bien no se comunica, sí se procederá al abono de dicho servicio. En este caso, el licitador lo deberá justificar indicando en el Formulario de Control: “Trabajador no disponible” y firmado por el conductor del vehículo.

En caso de que el trabajador no se persone, el adjudicatario deberá informar inmediatamente a MC MUTUAL.

Los servicios realizados podrán ser supervisados por el personal de MC MUTUAL, estando obligado el adjudicatario a comunicar cualquier eventualidad en el desarrollo normal de la prestación del servicio a la persona designada por MC MUTUAL y en el modo que ésta determine.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

El adjudicatario deberá disponer de 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 personal de MC MUTUAL.

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

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

2.11.- Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad

El objeto del contrato de la presente licitación requiere el empleo de sistemas de información relacionados con el ejercicio de derechos o con el cumplimiento de deberes por medios electrónicos, o con el acceso por medios electrónicos de los interesados a la información y al procedimiento administrativo, debiendo disponer el contratista de la documentación acreditativa del cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en la categoría BÁSICA, en atención a lo dispuesto en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad y en la Ley de Contratos del Sector Público.

De conformidad con el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad y sus modificaciones, así como los artículos de la Ley de Contratos del Sector Público, el cumplimiento del ENS por parte de las empresas licitadoras se establece como una obligación legal de aptitud.

Por ello, la no disponibilidad y acreditación del cumplimiento del ENS en la categoría indicada, supondrá la imposibilidad de ejecutar el contrato, ya que se trata de un requisito de habilitación profesional.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

CLÁUSULA 3ª - PROTOCOLO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

3.1.- Solicitud del servicio

Las solicitudes de los servicios los realizará única y exclusivamente el personal autorizado por MC MUTUAL a través de la plataforma informática habilitada por parte del adjudicatario. La solicitud del servicio será transferida 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.

Dicha plataforma debe permitir a MC MUTUAL tener constancia inequívoca de que la solicitud de los servicios han sido recepcionados correctamente por el adjudicatario, todo ello confirmando la fecha/hora indicada por MC MUTUAL de la realización del traslado y los puntos de origen y destino de los mismos, así como de la matrícula del vehículo que va a realizar el traslado.

La solicitud de servicio emitida por MC MUTUAL 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:

- Nº de expediente (facilitado por MC MUTUAL).
- Fecha de solicitud del traslado.
- Datos identificativos del trabajador (Nombre y Apellidos, NIF y teléfono).
- Datos del traslado:
  - Fecha de realización del traslado
  - Origen y destino
  - Hora de llegada a destino
  - Ida y vuelta
  - Espera
  - Acompañante
  - Tipo de traslado (esporádico o recurrente)
  - Selección de fechas para traslado recurrente
- Comentarios.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

12542

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

3.2.- Recepción de solicitudes, planificación y comunicación a MC MUTUAL

MC MUTUAL realizará las solicitudes a la empresa adjudicataria y esta las programará según los requisitos indicados en la solicitud de servicio.

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

Los trabajadores, salvo indicaciones previas, no podrán ser recogidos ni dejados en lugares distintos al origen o destino indicados por MC MUTUAL. Las demoras serán comunicadas al interlocutor de la Mutua a la mayor brevedad posible.

MC MUTUAL se reserva el derecho de poder 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 que se solicitan o poner impedimento al mismo que implique su realización en tiempo fuera del establecido.

Ante cualquier incidencia que se pueda producir en los traslados, el adjudicatario deberá comunicarse de manera inmediata con MC MUTUAL.

3.3.- Tiempos de llegada y recogida de los trabajadores

Tanto los servicios programados como los no programados (urgentes) deberán prestarse de forma que el trabajador llegue destino indicado por MC MUTUAL en la solicitud, con una antelación máxima de 30 minutos y mínima de 15 minutos a la hora indicada.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

El tiempo de espera del trabajador para ser recogido en la localización indicada por MC MUTUAL con el fin de trasladarlo de retorno a su domicilio o localización indicada por MC MUTUAL, no podrá ser superior a los 30 minutos desde la fecha/hora indicada por la Mutua.

3.4.- Inspección del servicio y evaluación de la calidad.

MC MUTUAL se reserva el derecho a inspeccionar, sin previo aviso, el servicio 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.

El personal de MC MUTUAL podrá realizar una evaluación de la calidad del servicio en cualquier momento de la vigencia del contrato, valorando los siguientes indicadores y parámetros:

1. Indicadores respecto de las instalaciones, equipamiento y personal	
Vehículos en mal estado de conservación o de limpieza.	SI / NO
Equipamiento incompleto o en mal estado.	SI / NO
Personal insuficiente o sin la preparación adecuada.	SI / NO

2. Indicadores respecto al servicio *	
No seguir las indicaciones del personal de MC MUTUAL.	< 1 %
No poder atender a los trabajadores en la franja horaria establecida (incluye la imposibilidad de disponer de un vehículo de sustitución en el plazo máximo requerido y en los supuestos y condiciones exigidos en el presente Pliego).	< 1 %
Incumplir los tiempos de prestación de los servicios.	< 1 %
Denegar la realización de traslados, sin causa justificada, al trabajador que reúna los requisitos incluidos en el presente Pliego.	< 1 %

3. Quejas y reclamaciones	
Nº de reclamaciones escritas / nº de traslados.	< 5 %

* Nota: Los porcentajes indicados han de entenderse sobre el total de traslados realizados.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

De existir quejas y reclamaciones efectuadas por los usuarios de los vehículos, la empresa adjudicataria deberá informar, por escrito, a MC MUTUAL en un plazo no superior a 24 horas y emitir una nota informativa dando respuesta a la queja o reclamación en un plazo no superior a 48 horas.

Así mismo la adjudicataria deberá disponer de un registro y control informático de todas las quejas y reclamaciones emitidas por terceros.

3.5.- Ejecución y cumplimiento del contrato.

El adjudicatario será responsable de la calidad técnica del servicio que desarrolla y de las prestaciones y actividades realizadas, así como de las consecuencias que se deducen para MC MUTUAL de los errores o conclusiones incorrectas durante la ejecución del contrato. El adjudicatario ejecutará el contrato y estará obligado a indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen como consecuencia de las operaciones que requieran la ejecución del contrato, excepto en el caso que los daños sean ocasionados como consecuencia inmediata y directa de una orden de MC MUTUAL.

El adjudicatario se compromete a impartir a todas las personas asignadas a las tareas objeto del presente contrato, las instrucciones precisas para el efectivo conocimiento de las obligaciones asumidas por su empresa en virtud del presente contrato, así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento.

3.6.- Informes de seguimiento de actividad

A petición de MC MUTUAL la empresa adjudicataria deberá poder generar estadísticas e informes periódicos relativos a:

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

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

12542