



FGC TURISME

Expedient contractació:

CONTR/2023/475

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

SERVEI DE METGE AL DISPENSARI MÈDIC DE

L'ESTACIÓ D'ESQUÍ I MUNTANYA DE VALL DE

NÚRIA

ÍNDEX

1.	OBJECTE DEL PLEC	3
2.	ABAST DEL SERVEI	3
3.	ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS	4
4.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR	4
4.1	CONDICIONS GENRALS DE SERVEI	6
4.2	Calendari de serveis	7
4.2.1	Calendari i horaris	7
4.2.2	Temps de resposta i incidències.....	7
4.3	Descripció instal·lacions i equipaments del dispensari.....	8
4.3.1	Instal·lacions i material.....	8
4.3.2	Manteniment en general	9
4.4	Innovació	10
5.	CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI	10
5.1.1	Model del servei	10
5.1.2	Personal.....	12
5.1.3	Condicions generals sobre personal.....	12
5.2	Formació i experiència	13
5.2.1	Coneixement d'idiomes.....	14
5.2.2	Uniformitat.....	14
5.3	Seguiment del contracte	14
5.3.1	Quantificació i liquidació del contracte.....	15
5.3.2	Cobrament atencions mèdiques	16
5.3.3	Consideracions de qualitat i mediambientals	16
5.3.4	Transició del servei	18
5.4	Nivell de servei	17
	ANNEX 1 – CALENDARI ANUAL PREVIST.....	19
	ANNEX 2 – POLÍTICA D'FGC TURISME	20

1. OBJECTE DEL PLEC

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars té com a objectiu definir les característiques tècniques que ha de complir la realització del servei de metge al dispensari mèdic de l'estació d'esquí i de muntanya de Vall de Núria.

En tot allò què no s'especifica al present Plec Particular, l'adjudicatari haurà d'acomplir allò especificat al Plec de Condicions Administratives Particulars, així com en les normatives d'obligat compliment.

2. ABAST DEL SERVEI

L'Estació de muntanya de Vall de Núria es troba situada en un context d'alta muntanya (cota 2.000 m.), amb clares implicacions climàtiques durant els períodes hivernals.

L'estació roman oberta al públic tot l'any (365 dies/any) i els diferents serveis estan integrats formant un centre turístic únic i diferenciat pel gaudiment de la natura, respectant escrupolosament el seu entorn natural i les seves tradicions.

FGC té com a missió, entre d'altres, preservar el patrimoni històric, cultural i natural i el fer d'aquest patrimoni la base principal del producte turístic de Vall de Núria. Aquesta línia d'actuació ha estat consolidada des de l'any 2001 amb la implantació d'un sistema de gestió mediambiental, amb la certificació periòdica de la ISO 14001 i amb l'obtenció de la Q de qualitat de les estacions d'esquí per totes les activitats que es presten a la vall.

Dins el ventall d'activitats i propostes de l'oferta turística Vall de Núria disposa dels següents serveis:

Addicionalment a les unitats d'allotjament i restauració, ubicades totes dins dels edificis del Santuari de Núria i a l'Alberg Pic de l'Àliga davant del llac exceptuant el cas de la caseta del llac que es troba al Pla de Sant Gil, i del les activitats i serveis complementaris que es gestionen des de l'Hotel (tals com, massatges, animació, cau de la marmota i minigolf) la Vall:

- Hotel, Apartaments i Unitats de Restauració de Vall de Núria: unitats d'allotjament i restauració, ubicades totes dins dels edificis del Santuari de Núria i a l'Alberg Pic de l'Àliga,
- Serveis adscrits a l'Hotel tals com, massatges, animació, cau de la marmota i minigolf.
- Alberg Pic de l'Àliga.
- Botiga.
- 2 escoles d'esquí i activitats: Visites guiades a l'entorn del Santuari, servei de guies tallers i activitats, excursions amb raquetes.
- Lloguer de material d'esquí.
- Barques i Hípica.
- Servei de consignes i taquilles.

- Estació d'esquí i Circuit de Raquetes de neu i Circuit d'esquí de muntanya.
- Parc lúdic amb, jocs d'equilibri, tirolina, rocòdrom, llits elàstics i a l'hivern una pel descens amb trineus.
- Tir amb arc.
- Cabana dels Pastors: Cafeteria, restaurant, grill, terrassa.
- Zona d'acampada.
- Telefèric.
- Dispensari Mèdic.

Per tal de preservar la seguretat i l'atenció mèdica de tots els clients que en tinguin necessitat durant el període d'estada a la Vall, es fa necessària la contractació d'un servei que garanteixi l'atenció mèdica de clients durant 24 hores del dia durant tots els dies de l'any sempre que hi hagi servei de tren comercial i clients allotjats a la Vall.

3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Els serveis es realitzen a l'estació d'esquí i muntanya de Vall de Núria, situada al municipi de Queralbs, comarca del Ripollès (Girona).

El dispensari mèdic és un local propietat d'FGC, es tracta, doncs, d'un dispensari privat, no inclòs en la xarxa d'assistència pública.

El dispensari mèdic de Vall de Núria consta com a centre extra hospitalari, amb número de registre sanitari E17865406.

A títol referencial, el volum anual d'assistències mèdiques està al voltant de les 500. En aquest volum aproximat, s'hi compten totes les casuístiques; tant les d'accidents, com els requeriments mèdics de clients allotjats o visitants de pas, com l'assistència a personal de les entitats que hi treballen.

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

4.1 Introducció

El servei consisteix en l'atenció mèdica a clients, treballadors de FGC o d'empreses externes 24 hores al dia en format presencial durant l'horari i calendari de servei comercial de tren cremallera (8h), així com en format de guàrdia (16h) localitzable durant el període horari que no hi ha servei de tren comercial, però si que hi hagi pernoctacions de clients a l'hotel i l'alberg de Vall de Núria.

A títol orientatiu, el nivell de prestació de serveis mèdics que es requereixen és de caràcter assistencial o bé d'urgència, així com l'atenció de primers auxilis davant d'alteracions agudes de salut. Es tracta d'un nivell d'atenció mèdica bàsica, tenint en compte en tot moment que poden haver-hi accidents d'esquiadors o altres esportistes per la pràctica d'esport a l'entorn natural.

L'adjudicatari haurà de conèixer, respectar i fer complir els horaris inexcusablement. El nombre de dies a l'any en què s'haurà de prestar el servei acostuma a estar entre 335-345 dies; per bé que l'ADJUDICATARI haurà d'acomplir anyalment el calendari que resulti comunicat per FGC.

L'atenció mèdica de 24 hores, es divideix en un horari de presència física obligatòria en el propi Dispensari de Vall de Núria, i en una altra franja horària en format guàrdia no presencial localitzable mitjançant emissora i telefònicament, amb allotjament a l'Hotel o Apartaments de Vall de Núria, es garantirà la localització i la disponibilitat immediata que permeti estar present al dispensari mèdic en un termini no superior a 5 minuts. Durant el servei de guàrdia presencial el prestador de servei es podrà absentar del dispensari per esmorzar (30 minuts) i per dinar (1 hora), en horari flexible no definit de manera prèvia, que s'adaptarà sempre i quan no hi hagi clients, sempre i quan disposi de mitjans de comunicació que en cas de crida es pugui incorporar al servei immediatament. En cas d'haver de suspendre aquest temps de descans per reclamació de servei, el prestador donarà preferència a l'atenció mèdica i segons nova disponibilitat podrà gaudir del temps restant de descans.

Com a criteri general, l'horari de presència al dispensari de Vall de Núria comprendrà de les 8 hores 10 minuts del matí a les 17 hores 30 minuts de la tarda, coincidint amb l'horari de servei al públic del tren cremallera. No obstant això, aquesta franja presencial es podria veure modificada per necessitats de servei a la Vall; com seria el cas de la celebració d'esdeveniments o competicions esportives, dies de màxima afluència de visitants, o altres condicionants que consideri FGC, en aquest sentit l'adjudicatari avaluarà cada circumstància i garantirà tenir coberta la presència al dispensari sempre que les condicions de l'entorn així ho requereixin.

L'adjudicatari custodiarà la documentació sanitària que es generi en els mitjans que posi a disposició FGC.

A banda de la prestació de servei mèdic, el personal que presti servei al dispensari, facilitarà al visitant tota la informació que aquest requereixi, i que estigui vinculada als serveis i instal·lacions de l'entorn de Vall de Núria o en cas de desconeixement dirigirà als clients a la Oficina d'atenció al client / usuari de la Vall.

En cap cas, el personal de l'adjudicatari podrà facilitar informació aliena a l'establerta per les directrius d'FGC. L'atenció dels clients al dispensari inclou la resolució d'incidències amb clients i atenció de reclamacions en primera instància, d'acord amb els protocols i procediments d'FGC. L'Adjudicatari podrà ser penalitzat en correspondència a la valoració del perjudici ocasionat per a FGC en el cas que no es segueixin aquests protocols i procediments en el tractament d'incidències.

FGC facilitarà a l'adjudicatari els recursos i procediments que siguin necessaris per la custòdia i transport de la recaptació diària, i les seves liquidacions, tenint en compte que les recaptacions són de FGC i l'adjudicatari en respondrà de qualsevol faltant.

En cas que es requereixi la intervenció de FGC, l'adjudicatari ho comunicarà degudament als interlocutors definits en el present plec.

L'adjudicatari garantirà anualment a FGC 1 formació bàsica destinada a immobilitzacions d'accidentats a pistes al personal de Grup de PAU i písters, i es valorarà que l'empresa n'ofereixi d'addicionals en matèria d'evacuació o trasllat d'accidentats.

Es valorarà que l'empresa estigui disposada a oferir serveis addicionals en casos d'emergència sanitària a la ciutadania i es faci necessari implantar controls infecciosos o altres mesures de control preventiu, al personal de FGC o de les empreses que actuen per compte de FGC. En el cas que siguin necessaris Aquests serveis dins l'horari de prestació de servei, l'adjudicatari n'assumirà les tasques addicionals que representin i per compte de FGC el material fungible que sigui necessari fer ús. En cas de necessitar personal mèdic addicional l'empresa ho facturarà al preu hora resultant del contracte.

L'adjudicatari realitzarà la gestió de transferència de residus biosanitaris a una empresa especialitzada i degudament legalitzada. La retirada serà anual en funció dels residus generats al dispensari. S'estima que anualment siguin 1 o 2 retirades.

L'adjudicatari realitzarà l'inventari de material sanitari, tan de consumibles mèdics com d'equipaments. L'adjudicatari vetllarà que tots els equips de mesura estaran adequadament calibrats i verificats, d'acord als patrons establerts, amb els certificats i registres necessaris. Per assegurar la seva solvència, a més es presentarà una relació nominal documental dels equips de mesura i inspecció i el seu calendari de calibració o verificació.

L'adjudicatari realitzarà les funcions de manteniment i conservació dels equips de DEA ubicats al dispensari.

- Revisió d'estat de bateries i caducitat.
- Verificació elèctrodes i la seva caducitat.
- Canvis de bateries i la reposició de pegats.
- Neteja exterior.
- Comprovació del sistema Autotest.
- Avís a FGC en cas de detecció d'incidències.

4.2 Condicions generals de servei

L'adjudicatari no haurà de suportar cap de les despeses de pernocta ni d'àpats que corresponen pels diferents horaris; atès que aquests serveis de restauració i

allotjament seran assumits per l'organització integrada de Vall de Núria, que es beneficia globalment del servei mèdic garantit.

Concretament, queden coberts cada 24 hores: 1 esmorzar, 1 dinar, 1 sopar i 1 servei de pernoctació. L'adjudicatari farà un correcte ús d'aquest dret i té completament prohibit fer-ne un ús excessiu que permeti la manutenció a qualsevol persona aliena a la prestació de servei objecte de contractació. En cas que es requereixin serveis addicionals, FGC intermediarà amb l'empresa explotadora de l'hotel per obtenir bonificacions en el preu dels aliments, atenent que Vall de Núria és una destinació amb accés i serveis restringits.

FGC facilitarà l'accés gratuït al cremallera, telefèric i remuntadors al personal prestador del servei i als interlocutors del contracte.

4.3 Calendari de serveis

4.3.1 Calendari i horaris

El calendari de prestació de servei estarà supeditat als horaris comercials que es publiquin des de FGC, l'adjudicatari en respectarà els canvis. Els calendaris comercials de prestació de servei, es diferenciaran generalment en 2, un a l'estiu i un a l'hivern, tot i que FGC es reserva el dret en modificar-lo segons les circumstàncies empresarials o de demanda de clients o altres circumstàncies excepcionals que siguin d'aplicació (emergències sanitàries...etc).

El servei es realitzarà tots els dies de l'any, excepte els dies entre setmana del mes de novembre, segons calendari comercial de l'Annex 1 del present plec. El calendari és orientatiu i s'adaptarà a les necessitats de FGC, de manera que pot haver canvi de distribució de les hores entre els mesos. La franja presencial es pot veure modificada per necessitats de servei a la Vall: esdeveniments, competicions esportives, afluència de visitants...etc

Els dies de servei indicats en el quadre de l'annex 1 corresponen a dies efectius de servei d'acord amb els horaris d'obertura al públic i FGC n'abonarà únicament aquestes. En aquest sentit, el licitador haurà de preveure la jornada laboral dels agents adscrits al servei, i al seu compte i càrrec, el temps previ i posterior al servei que es requereixi per a la preparació de l'inici/finalització de torn.

L'Adjudicatari haurà d'assegurar l'obertura al públic del dispensari d'acord amb els horaris i calendaris establerts en l'Annex 2 del present Plec. Abans d'iniciar la temporada es passarà el calendari del servei previst.

4.3.2 Temps de resposta i incidències

FGC podrà modificar amb una antelació mínima de 12h els serveis diaris previstos, ja sigui per l'evolució o previsió d'afluència de clients, estratègies comercials, o qualsevol

altra decisió de caràcter intern d'FGC, que convingui l'actualització o modificació puntual del calendari i/o horaris de serveis estàndard de serveis en més o en menys. Es valorarà positivament la possibilitat que ofereixi el licitador en la seva oferta per la modificació (a l'alça o a la baixa) i flexibilitat dels horaris/jornades efectius de treball establerts amb una antelació inferior a la indicada anteriorment. Aquesta modificació FGC la pot fer sense que s'origini dret a reclamació o compensació a l'Adjudicatari, restant únicament obligat FGC a liquidar l'import dels treballs realment executats.

L'Adjudicatari haurà de substituir el personal en el termini de 60 minuts en temporada alta o 150 min en temporada baixa davant de qualsevol incidència o imprevist que es registri que, aliena a FGC, impedeixi la presència de l'agent adscrit en les previsions de servei que setmanalment s'actualitzi. Així mateix, haurà de substituir de forma immediata, al seu compte i càrrec, i sense cap mena de dret a compensació, baixes d'agents adscrits al servei per incapacitats temporals per malaltia o accidents laborals.

En el supòsit que per motius meteorològics, d'emergència sanitària, restriccions de mobilitat o altres operatius d'FGC s'haguessin de tancar puntualment les instal·lacions objecte de la present licitació de forma anticipada, FGC podrà donar per finalitzada la jornada del personal de l'Adjudicatari, sense que hagi de mitjançar comunicació amb antelació prèvia, i descomptant-se les hores o jornades de treball de la liquidació mensual del quadre de servei.

FGC només acceptarà increments de servei quan aquests hagin estat autoritzats prèviament per aquest. L'allargament de jornades més enllà de l'horari previst haurà d'esser expressament autoritzat per FGC.

4.4 Descripció instal·lacions i equipaments del dispensari

El dispensari mèdic té una superfície de 36,58 m², i està integrat dins l'edifici de Serveis del Volum Nord, a peu de l'estació de muntanya i en el punt central de l'edifici de servei a clients de la Vall.

Composen el dispensari, com a elements bàsics:

- Sala d'espera, i despatx per a tasques administratives.
- Dues cabines d'atenció sanitària amb una pica d'aigua i esterilitzadora.
- Un sanitari.
- Farmaciola d'urgència amb autorització administrativa, que és proveïda pel farmacèutic titular de Ribes de Freser.
- Desfibril·lador.
- Altre material de què disposa aquest dispensari.

4.4.1 Instal·lacions i material

Per l'execució de la prestació de servei mèdic al dispensari de Vall de Núria, FGC posa a disposició del contractista les dependències, instal·lacions, maquinari i programari i

material d'oficina que fan possible l'execució del servei d'acord amb les instruccions de venda que es lliuraran a l'adjudicatari durant el procés de formació previst en el present plec.

L'Adjudicatari es farà responsable del bon ús dels materials i equipaments lliurats per FGC. Just abans de l'inici del contracte, FGC i l'Adjudicatari realitzaran un inventari dels equipaments i material cedit propietat d'FGC, el qual s'annexarà i formarà part del corresponent contracte. Un cop finalitzada la temporada (la d'hivern i la d'estiu) i a la finalització del contracte, aquest inventari serà revisat conjuntament, fent-se responsable l'Adjudicatari dels costos de reposició pel material (exclòs el fungible d'oficina) o equipaments que no hi figurin, i que els siguin reclamats per FGC.

L'Adjudicatari haurà de comunicar puntualment qualsevol incidència que es registri al respecte d'instal·lacions, equipaments, programari o altres a FGC, i no realitzarà cap actuació de manteniment, revisió o manipulació d'equipaments sense l'expressa autorització d'FGC.

FGC podrà repercutir els costos del manteniment correctiu o reposició d'equipaments o materials a l'Adjudicatari quan les incidències registrades hagin estat causades per un mal ús o negligència d'aquest.

Serà per compte de l'adjudicatari el manteniment i reposició tot el material consumible de caràcter mèdic (medicaments i petit fungible per ús de cures a clients) que es requereixi per a l'execució del servei.

Serà per compte de FGC l'adquisició i reposició d'equipaments i instal·lacions mèdiques cedides en la prestació de serveis (Immobilitzat material mèdic).

Serà per compte de l'adjudicatari el servei de recollida de residus mèdics amb una entitat especialitzada en la gestió de residus mèdics que es generin en la prestació de servei. L'adjudicatari protegirà de manera homologada dels residus generats en la prestació del servei. Dins del primer trimestre següent al tancament de l'exercici comptable de FGC, l'empresa facilitarà a FGC el registre de residus mèdics generats durant l'any precedent. S'estima que anualment l'adjudicatari hagi d'efectuar entre 1 i 2 recollides de residus sanitaris a empreses especialitzades. L'adjudicatari anualment trametrà el registre anual de residus per la declaració anual de residus generats a Vall de Núria.

Tots els costos de subministraments (electricitat, comunicacions i calefacció) associats a l'objecte de la present licitació seran assumits per FGC.

4.4.2 Manteniment en general

L'Adjudicatari haurà d'usar de forma correcta els edificis, les instal·lacions, equips, elements, recursos i maquinària, que es posi al seu servei, i haurà de tenir cura del seu

manteniment i responsabilitzar-se plenament de la seva conservació en condicions normals, així com de la seva adequada i permanent neteja, ordre i higiene.

FGC tindrà dret a revisar l'edifici, les seves instal·lacions i la maquinària, en qualsevol moment, i podrà disposar tot el que cregui convenient, al seu càrrec, per la millora de les instal·lacions, sempre que aquestes actuacions no perjudiquin la idònia prestació dels serveis i activitats.

El manteniment bàsic de les instal·lacions és responsabilitat de FGC.

L'Adjudicatari comunicarà per escrit les necessitats de manteniment que requereixin la intervenció de FGC.

Totes les instal·lacions hauran d'estar en tot moment en perfecte estat de neteja i ordre, i haurà de realitzar, doncs, tots els treballs de neteja i desinfecció que siguin necessaris per aquesta finalitat, en tot l'espai de servei.

FGC podrà, si cal, efectuar obres de reparació, conservació o modificació dels espais que ocupi l'Adjudicatari, a la qual cosa ell dona conformitat sense que pugui exigir cap mena d'indemnització.

4.5 Innovació

La present licitació té com a objectiu, que l'adjudicatari aportï un grau d'especialització en serveis similars a les descrites, i que aportï les millores que cregui convenientes per tal de millorar la gestió del dispensari.

En aquest sentit, FGC valorarà que els licitadors puguin aportar un software de gestió específic per la gestió administrativa del dispensari, que garanteixi la integritat i protecció de les dades dels pacients. En cas que l'adjudicatari declari l'aportació d'un programa de gestió, FGC valorarà incorporar-lo en la prestació del servei, independentment de la temporalitat que es trobi l'execució del contracte.

5. CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI

5.1.1 Model del servei

La definició de les tarifes d'aplicació a clients que es gestioni en motiu de la present licitació és responsabilitat d'FGC, però amb les aportacions que l'Adjudicatari pugui definir o aplicar, i FGC les valorarà, en aquest sentit, l'adjudicatari proposarà un sistema tarifari adequat a la prestació del servei que es desenvolupa i ambdues parts consensuaran de mutu acord el sistema tarifari a aplicar.

Per la posició que li confereix l'objecte de la present licitació, l'Adjudicatari no podrà realitzar altre servei en dependències d'FGC, que les estrictament indicades en el present plec o les expressament autoritzats per FGC, en especial allò que fa referència a iniciatives que confereixin avantatges competitius propis o a tercers (inclosos els

clients), sense l'expressa autorització d'FGC o per indicacions d'aquest. L'incompliment d'aquesta prescripció podrà suposar la rescissió automàtica del contracte, sens perjudici de les accions per danys i perjudicis que pugui endegar FGC.

Serà de total incumbència d'FGC exercir d'una forma contínua, la supervisió del seguiment de les directrius i procediments operatius interns establerts en motiu de l'objecte del contracte, sense perjudici que pugui confiar aquestes funcions d'una forma complementària a qualsevol Adjudicatari especialitzada.

FGC podrà modificar les directrius i procediments interns operatius i de control inicialment descrites en el present plec tècnic, annexes o altres que es puguin lliurar en el desenvolupament de l'objecte del contracte, per adequar-los a les necessitats tècniques i operatives, simplement comunicant-ho a l'adjudicatari amb una antelació de 24 hores.

L'Adjudicatari haurà de garantir i acreditar l'aplicació de les tarifes que corresponguin d'acord amb la tipologia de client, i les instruccions d'FGC. L'incompliment d'aquest supòsit comportarà l'aplicació de penalitzacions en correspondència al perjudici per FGC.

FGC controlarà les vendes i la recaptació en temps real. L'Adjudicatari haurà de respondre i liquidar a FGC les diferències en els quadres de recaptació de caixes/ingressos diaris que s'hagin registrat, i que una vegada revisades per la Intervenció del Departament d'Administració de Vall de Núria, no hagin estat identificades motius i resoltes.

Serà responsabilitat de l'Adjudicatari acreditar el quadre diari de les operacions comercials realitzades pel seu personal.

L'Adjudicatari és el responsable de la custòdia dels cabdals i caixes de canvi, així com de la execució del servei de transport dels cabdals i recaptació diària que s'origini en motiu de l'objecte de la present licitació fins la recepció per part de FGC, essent recomanable, i en el seu defecte a risc de l'Adjudicatari, que aquest contracti una pòlissa d'assegurança que doni cobertura a qualsevol incidència al respecte de sostraccions, robatoris, pèrdua, diferències en recaptació o altres, relacionades amb la recaptació en efectiu generada als punts de venda del personal de l'Adjudicatari, fins la recepció d'FGC.

Queda expressament prohibit, sense prèvia autorització d'FGC, relacionar la imatge de l'Adjudicatari amb la d'FGC o l'estació d'esquí i muntanya de Vall de Núria, així com fer ús de logotips propis de l'Adjudicatari o de tercers amb finalitats publicitàries. Igualment queda prohibit fer ús dels punts de venda o de la posició que li confereix a l'Adjudicatari l'execució de l'objecte de la present licitació per a finalitats o en benefici propi, o de tercers, o dels negocis complementaris que com a empresa pugui gestionar, sense l'expressa autorització d'FGC.

L'Adjudicatari presentarà un model de servei que contindrà, com a mínim, totes les especificacions reflectides en els punts que es tracten en el present apartat, i servirà com a patró per a l'avaluació de la qualitat del servei.

Les desviacions del model, d'acord amb l'exigit en el present plec, o pel presentat per l'adjudicatari sempre que en millori els requeriments mínims establert per FGC, en quan representin minva de la qualitat, seran considerades com a faltes de desenvolupament incomplet o defectuós de l'activitat, i per tant susceptibles de penalització, o en funció del seu abast, de rescissió de contracte.

La posició contractual de l'Adjudicatari és intransferible i no pot ésser cedida en qualitat d'arrendament a tercers, cosa que podria donaria lloc a la rescissió automàtica del contracte sense tenir dret a cap tipus d'indemnització, si així ho notifiqués FGC.

5.1.2 Personal

5.1.3 Condicions generals sobre personal

Més enllà de les titulacions acadèmiques esmentades anteriorment, serà responsabilitat de l'adjudicatari que el personal estigui capacitat suficient per fer ús de les instal·lacions, equipaments i materials, això com per a executar els processos de control d'aquestes instal·lacions per l'ús del dispensari de Vall de Núria. L'Adjudicatari es farà única i exclusivament responsable dels incidents que es puguin ocasionar, que es causés a FGC o a tercers, com a conseqüència dels seus actes, omissions o deficiències en l'aplicació dels protocols, processos i requeriments operatius i/o normatius que s'exigeixin per al desenvolupament de les activitats objecte de la present licitació, especialment en tot lo referent a l'acompliment dels Plans d'autoprotecció, procediments de seguretat en cas d'emergència, evacuació d'accidentats a pistes o en allotjament d'hotel i alberg o a l'entorn de la Vall.

La contractació del personal es regirà per la normativa vigent i d'acord amb la modalitat que aquesta estableixi. La contractació per part de l'Adjudicatari del personal necessari per a l'exercici i desenvolupament del servei objecte d'aquest document no confereix a aquests treballadors la condició de personal de FGC ni crea cap relació d'ocupació de dependència respecte de FGC. La seva situació i retribució es regiran per la legislació laboral i a càrrec exclusiu de l'Adjudicatari.

L'adjudicatari realitzarà la rotació i els torns de les persones que correspongui per poder atendre el calendari i els horaris de servei, d'acord amb la normativa vigent en matèria laboral.

Organitzar el desenvolupament de l'atenció mèdica des de l'accident o incident produït en qualsevol punt de l'estació de muntanya. A tal efecte, el metge o metgessa serà l'interlocutor amb FGC si considera que cal requerir els serveis d'evacuació

mitjançant un tren cremallera especial, o bé vetllarà per l'atenció al malalt o ferit durant les tasques de salvament del personal especialitzat de l'estació.

Quan sigui possible, donarà l'assistència mèdica en la instal·lació del propi Dispensari; on el metge o metgessa haurà de ser-hi, si cap altra causa mèdica no li impedeix, en l'horari presencial indicat.

L'adjudicatari vetllarà per tenir un sistema administratiu de seguiment diari, on quedin reflectides les assistències efectuades pel personal mèdic a Vall de Núria. Així, FGC ha de ser informada diàriament del nombre i identitat de les persones ateses.

Igualment, FGC haurà de ser oportunament informada dels metges o metgesses destinats al Servei d'atenció mèdica, amb la concreció de quins horaris cobriran cadascun d'ells/elles. L'adjudicatari és responsable de garantir la cobertura mèdica de tots els horaris estipulats.

L'adjudicatari proporcionarà al personal mèdic un telèfon mòbil adequat per tal de facilitar el seu contacte i localització en l'entorn de Vall de Núria. Si es considera adequat per a aquesta mateixa finalitat, FGC podrà dotar també al Dispensari d'un sistema d'intercomunicació per freqüència de ràdio; per bé que aquest seria un sistema supletori del primer, i per tant de reforç o alternatiu.

5.2 Formació i experiència

L'adjudicatari designarà per a la prestació del servei exclusivament a persones llicenciades en medicina i col·legiades en el Col·legi de metges corresponent. En la licitació a concurs, cal presentar la informació curricular de com a mínim 2 de les persones titulades en medicina que cobririen inicialment el servei d'atenció mèdica a clients.

Les persones titulades en medicina que l'adjudicatari assigni al Servei d'assistència mèdica, hauran de disposar com a mínim d'un any d'experiència en l'exercici de la medicina, valorant-se a tal efecte especialment els anys d'experiència en atenció mèdica en entorns similars als de l'objecte del contracte, atenció d'urgències o atenció en serveis de traumatologia, especialment es valorarà addicionalment disposar que els metges prestadors de serveis estiguin degudament certificats (CCR) en suport vital bàsic. Tanmateix, addicionalment també es valorarà disposar de formació acreditativa en el tractament de dades personals.

Un cop iniciada la relació contractual amb l'adjudicatari, aquest podrà substituir o afegir professionals per prestar el servei, però únicament prèvia presentació curricular i aprovació per part d'FGC. En el cas que no s'ajustessin els nous professionals al nivell d'experiència pel qual l'adjudicatari hagués guanyat, entre altres factors, l'adjudicació en el seu moment, FGC tindrà dret a rescindir el contracte amb l'adjudicatari.

5.2.1 Coneixement d'idiomes

El personal a contractar per l'Adjudicatari haurà de ser amable amb el públic, expressar-se fàcilment en català i en castellà, i es recomana que tingui coneixements d'anglès i francès.

5.2.2 Uniformitat

Serà responsabilitat de l'Adjudicatari uniformar al seu personal d'acord amb el tipus de servei a desenvolupar, atenent a criteris de seguretat, facilitant els EPI i exigir-li l'ús del mateix així com donar les correctes indicacions de funcionament per a la pràctica mèdica dins el dispensari.

Dur una indumentària adequada per a la tasca mèdica i portar una identificació visible. L'Adjudicatari equiparà als professionals mèdics amb uniformitat que garanteixi la pràctica mèdica a una estació de Muntanya situada a 2000 metres d'alçada, tenint en compte que es fan atencions mèdiques a pistes d'esquí.

El personal destinat hauran de disposar d'uniformitat adequada i homogènia per a desenvolupar les tasques que té encomanades. FGC es reserva el dret de plantejar-ne la modificació en el cas que la imatge que se'n deriva no és adequada. L'adjudicatari evitarà en la mesura del possible, la presència de logotips o marques pròpies que puguin confondre al client de Vall de Núria, i en qualsevol cas, l'ús de marques o logotips d'FGC hauran d'ésser expressament autoritzats per aquest. FGC no acceptarà que aparegui en la uniformitat d'altres marques comercials o empresarials que les pròpies de l'Adjudicatari.

5.3 Seguiment del contracte

S'estableix que existirà com a mínim una persona responsable de contracte o Coordinador de servei per part d'FGC i una persona coordinadora per part de l'empresa adjudicatària. L'adjudicatari disposarà d'un correu electrònic que serà accessible pel personal que realitzi el servei.

FGC estableix pel seguiment de l'activitat i control en l'execució del servei els següent responsables com a interlocutors del contracte:

- Responsable administració Vall de Núria: seguiment tècnic-administratiu del contracte i prestació del servei.
- La persona responsable de supervisió i coordinació del servei per part de l'adjudicatari podrà ser l'interlocutor del contracte, o una de les persones del torn de dia a qui li hauran encomanat expressament les funcions.

Amb la periodicitat que s'estableixi de mutu acord, i com a mínim 1 vegada al trimestre, el responsable interlocutor del contracte d'FGC i el de l'Adjudicatari del servei, realitzaran una reunió per tal de fer un seguiment de la prestació del servei i analitzaran les incidències que els hi hagin reportat els responsables diaris de torn i

establiran les mesures correctores necessaris per minimitzar les incidències que hagin sortit en el dia a dia, així com tractar propostes de millora, avaluar les tasques realitzades i establir els mecanismes de millora, correcció i optimització de servei necessaris, així com per recollir les incidències esdevingudes de la inspecció sobre els treballs realitzats.

De cada reunió efectuada es formalitzarà acta dels continguts tractats, la qual serà signada per tots els integrants.

Durant l'execució del contracte, FGC vetllarà per la igualtat real i efectiva de les persones trans i per la garantia dels drets de les persones LGTBI.

5.3.1 Quantificació i liquidació del contracte

5.3.1.1 Prestació del servei

FGC recepcionarà la prestació del servei mensualment, una vegada efectuat el servei i havent presentat els albarans mensuals de servei prestats als responsables de FGC.

L'empresa presentarà a FGC un albarà valorat econòmicament indicant el nombre de guàrdies 24 hores o volum d'hores de servei diürn, indicant el valor unitari del Preu / guàrdia / Hora i la totalitat que representa.

FGC liquidarà de prestació de servei per les hores efectives de prestació de servei. FGC es reserva el dret de modificar i escurçar el calendari de prestació de servei inicialment previst en la licitació, de manera que l'adjudicatari ajustarà els ítems de facturació als períodes que realment s'hagi prestat el servei.

No s'admetran reclamacions derivades de les dificultats resultants dels desconeixement de les circumstàncies descrites.

5.3.1.2 Consumibles Mèdics i recollida de residus

L'adjudicatari facturarà a preu de cost, el volum de consumibles mèdics que es subministrin al dispensari per una correcta prestació del servei.

5.3.1.3 Comissions en concepte de cobrament a clients

L'adjudicatari facturarà trimestralment a FGC el % de comissió per cobrament de visites mèdiques a clients.

S'estableix un 15% de comissió base que FGC liquidarà a l'adjudicatari per la recaptació obtinguda de:

- Les facturacions cobrades al Dispensari en efectiu o tarja de crèdit.
- Facturació cobrada d'asseguradores externes.
- No es liquidarà cànon variable per facturació a asseguradores, sinó que es liquidarà comissió per factures cobrades d'asseguradores externes, que mensualment FGC informarà a l'EMPRESA i es liquidarà per mesos tancats.

- FGC és la responsable d'establir les tarifes (Preus Públic) per la prestació de serveis mèdics a clients dins del dispensari mèdic.

FGC es reserva el dret d'establir acords de preus a clients i empreses, sense que això impliqui modificació de les condicions de liquidació de cànon variable, si bé és cert, que FGC informará a l'adjudicatari, amb el temps d'antelació, per la seva correcta aplicació.

No és retribuïble a l'adjudicatari com a cànon variable:

- Les atencions mèdiques corresponent a esquiadors que disposin l'assegurança RACC ACEM, (qualsevol de les pòlisses que hi ha al mercat).
- Les atencions mèdiques corresponent a esquiadors accidents vinculats a esquiadors cursetistes del Consell comarcal del Ripollès, ni de programes d'esquí vinculats a acords amb la Direcció General de l'Esport o al altres entitats públiques i la corresponent assegurança que portin associada.
- Les atencions mèdiques derivades d'accidents de viatgers regulats per l'assegurança obligatòria de viatgers, ni clients derivats d'atencions mèdiques cobertes per assegurança d'activitats físico-esportives en el medi natural de FGC, ni personal de FGC, Hotel, Alberg o empreses que realitzin treballs per compte de FGC, ni clients de l'hotel Vall de Núria.
- En cas d'incorporar una nova tipologia d'assegurança o client assegurat, FGC determinarà si l'adjudicatari percebrà cànon variable sobre les atencions mèdiques efectuades.

5.3.1.4 Cobrament atencions mèdiques

Els serveis d'assistència mèdica que es prestin hauran de ser cobrats amb diferents modalitats:

- Efectiu o Tarja de Crèdit.
- A crèdit d'acord a les diferents entitats i que es facin càrrec de les atencions mèdiques dels seus clients.

L'Adjudicatari acomplirà amb tots els processos de liquidació de cobraments al Dispensari que indiqui administració de Vall de Núria.

5.3.2 Consideracions de qualitat i mediambientals

Els treballs s'executaran dins l'àmbit de les explotacions d'FGC Turisme, amb funcionament tot l'any, molt a prop d'un espai natural protegit (Parc Natural de les Capçaleres del Ter i del Freser). Caldrà garantir la màxima protecció de l'entorn de la zona dels treballs per evitar malmetre'l i reduir les afectacions a la dinàmica de les activitats i instal·lacions de l'entorn.

En el moment de vigència del contracte és indispensable desenvolupar els treballs amb consciència i sensibilització ambiental seguint les indicacions del personal de les explotacions que poden orientar sobre les especificitats de com adequar les tasques seguint les directrius del Sistema de Gestió Ambiental implantat, verificat i certificat

amb la Norma ISO 14001 o altres sistemes/distincions de qualitat que disposi l'estació indicats a la web <https://www.turismefgc.cat/medi-ambient-i-qualitat/>.

Es recomana prestar atenció als annexes al procediment sobre la Política d'FGC Turisme i els requeriments generals i específics per a proveïdors i subcontractistes (Annex 2).

Així, es farà responsable de la gestió dels residus generats pel servei seguint les polítiques indicades al paràgraf anterior. FGC podrà demanar la documentació de la correcta gestió d'aquest residus.

5.4 Nivell de servei

Per tal d'assegurar el Nivell de Servei mínim requerit per FGC en la realització del servei i al marge de les penalitzacions previstes en el Plec Administratiu, FGC estableix un mecanisme per a valorar la importància de determinats aspectes del servei, establint alhora quina ha de ser la repercussió econòmica i de correcció de cada un d'ells per part de l'adjudicatari si no s'acompleixen algun d'aquests requisits mínims, **sempre i quan les causes siguin imputables a l'adjudicatari.**

L'avaluació d'aquest requisits mínims d'acompliment s'efectuarà amb periodicitat mensual, de forma conjunta, i serà comunicada amb la mateixa periodicitat a l'adjudicatari, el qual haurà d'emetre, si es el cas, el corresponent abonament en la següent facturació a la data de comunicació.

Àmbit	Requisit	Nivell	Valor econòmic unitari
Inici del servei	Inici del servei amb retard inferior o igual a 30 min	BAIX	70,00 €
	Inici del servei amb retard superior a 30 min però inferior o igual a 45 min	MIG	140,00 €
	Inici del servei amb retard superior a 45 min però inferior o igual a 60 min	ALT	210,00 €
	Inici del servei amb retard superior a 60 min	MOLT ALT	280,00 €
	No inici del servei durant la jornada	EXTREM	840,00 €
Substitució dels personal en cas de contingència	Es deixa un buit de personal superior a 60 min però inferior o igual a 70 min	MIG	100,00 €
	Es deixa un buit de personal superior a 70 min però inferior o igual a 80 min	ALT	150,00 €
	Es deixa un buit de personal superior a 80 min però inferior o igual a 90 min	MOLT ALT	200,00 €
	No substitució de personal durant la jornada o superior a 90 min	EXTREM	600,00 €
Recollida de residus	Realitzar la recollida parcial de residus generats durant l'activitat	MIG	20,00 €
	No realitzar la recollida de residus generats durant l'activitat	ALT	40,00 €

Les addicions econòmiques indicades anteriorment s'aplicaran sense perjudici de l'abonament que l'empresa haurà d'efectuar per les hores de serveis no realitzats.

En cas d'acumulació d'incompliments dels Nivells de servei, siguin del tipus que siguin, s'aplicaran les següents deduccions:

- L'incompliment de 2 a 3 nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb el 0,25 % de l'import del contracte.

- L'incompliment de 4 a 6 nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb el 0,5 % de l'import del contracte.
- L'incompliment de 7 a 9 nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb l'0,75 % de l'import del contracte.
- L'incompliment de 10 o més nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb l'1,00 % de l'import del contracte.

5.5 Transició del servei

L'adjudicatari, un mes abans de finalitzar el contracte (si no s'ha fet durant la seva execució), facilitarà als serveis tècnics de l'explotació tota la informació referent al servei que sigui necessària perquè, en el cas que es faci l'adjudicació a un contractista diferent, aquest pugui continuar la prestació del servei:

- Històric de serveis realitzats.
- Altra documentació generada en el transcurs del servei.
- Inventari d'immobilitzat i consumibles.

Un cop finalitzat el contracte objecte del present plec, s'estableix un període de transició d'un mes, durant el qual el contractista estarà a disposició dels serveis tècnics de l'explotació corresponent i del nou adjudicatari per resoldre els dubtes que puguin sorgir en la prestació del servei.

ANNEX 1 – CALENDARI ANUAL PREVIST

CALENDARI PRESTACIÓ SERVEI MÈDIC VALL DE NÚRIA 2024

Gener 2024						
Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.	Do.
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Febrer 2024						
Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.	Do.
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29			

Març 2024						
Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.	Do.
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Abril 2024						
Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.	Do.
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Maig 2024						
Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.	Do.
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Juny 2024						
Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.	Do.
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Juliol 2024						
Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.	Do.
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Agost 2024						
Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.	Do.
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Setembre 2024						
Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.	Do.
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

Octubre 2024						
Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.	Do.
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Novembre 2024						
Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.	Do.
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Desembre 2024						
Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.	Do.
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

20 Dies Servei Tancat

6 Dies Serveis Diurns

340 Dies Serveis 24 Hores

ANNEX 2 – POLÍTICA D'FGC TURISME