

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA

Núm. expedient: CSE/AH08/1101452107/26/PO

Òrgan gestor: Hospital de Viladecans

Objecte del contracte: Servei de recollida, transport i lliurament de correspondència, paqueteria, medicaments i mostres biològiques de l'Hospital de Viladecans.

Tipus: Serveis

Procediment d'adjudicació: Obert

1. Introducció

L'Institut Català de la Salut (ICS) és l'empresa pública de serveis de salut més gran de Catalunya, amb gairebé 40.000 professionals que presten servei a gairebé sis milions de persones de tot el territori. L'ICS gestiona 283 equips d'atenció primària (EAP). L'Institut també gestiona hospitals (Vall d'Hebron, Bellvitge i Germans Trias, Arnau de Vilanova de Lleida, Joan XXIII de Tarragona, Josep Trueta de Girona i Verge de la Cinta de Tortosa i Viladecans).

Com a entitat de referència del sistema sanitari públic de Catalunya, l'ICS té l'objectiu de millorar la salut i la qualitat de vida de les persones, a través de la promoció dels hàbits saludables, de la prevenció dels problemes de salut i del tractament de les malalties, des de les més banals fins a les requereixen un abordatge més complex.

A més, juntament amb l'activitat assistencial, l'ICS du a terme una intensa tasca investigadora, a través dels set instituts de recerca integrats als seus centres hospitalaris i d'atenció primària. La investigació que duen a terme els professionals de l'ICS s'orienta a donar resposta a preguntes sorgides de la pràctica clínica, de manera que els resultats científics tenen la voluntat de revertir en la millora de la salut de les persones. El mateix passa amb la docència. L'ICS és capdavanter en la formació dels professionals de demà a Catalunya. En els seus centres es formen 2.300 professionals de 51 especialitats diferents en ciències de la salut i 4.500 alumnes de pregrau de medicina, infermeria, odontologia i altres disciplines. A més, l'Institut també desenvolupa programes de formació continuada adreçada a tots els col·lectius professionals. Tot plegat, per seguir fent de l'ICS una empresa líder, al servei dels ciutadans.

L'Hospital de Viladecans (HV), pertany a la Gerència Hospitalària Bellvitge i Viladecans de l'Institut Català de la Salut.

És el centre hospitalari de referència per als municipis de Castelldefels, Viladecans, Gavà, Begues i Sant Climent de Llobregat, amb una població de gairebé 200.000 persones.

El centre excel·leix en cirurgia major ambulatoria (CMA), fast-track quirúrgic, hospitalització a domicili, integració d'especialitats, triatge d'urgències avançat i preoperatori online, entre d'altres.

Dins de les seves competències, l'HV vetlla pel dret a la protecció i promoció de la salut, l'increment dels nivells de salut dels ciutadans a través de la prevenció de malalties, l'assistència sanitària, la rehabilitació funcional i la reincorporació social del pacient.

Pel que s'ha exposat, procedeix justificar adequadament a l'expedient de contractació els apartats descrits a continuació.

2. Justificació de la necessitat

L'objecte i finalitat d'aquest contracte és el servei de recollida, transport i lliurament de correspondència, paqueteria, medicaments i mostres biològiques de l'Hospital de Viladecans.

La contractació d'aquest servei és del tot necessària per garantir el bon funcionament de l'Hospital de Viladecans.

Donat que no es pot realitzar el servei per mitjans propis i atès que no disposem de la infraestructura suficient i adequada per tal de dur a terme el servei objecte del contracte així com la manca de mitjans personals i materials, cal la contractació d'aquest servei per portar a terme de manera òptima l'activitat encomanada.

A més aquesta contractació externa permetrà introduir un sistema de traçabilitat del servei, donat que hem adquirit unes neveres intel·ligents que ens donaran eines suficients per portar un bon control del servei.

Per tot l'anterior, és del tot imprescindible contractar els servei objecte de licitació.

3. Naturalesa i extensió del contracte

L'objecte del contracte consisteix en el servei de recollida, transport i lliurament de correspondència, paqueteria, medicaments i mostres biològiques de l'Hospital de Viladecans.

D'acord amb l'article 99 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant LCSP) no s'ha fraccionat el contracte per tal d'evitar els requisits de publicitat o els relatius al procediment d'adjudicació.

La naturalesa del contracte es correspon, per tant, amb la d'un contracte de serveis, d'acord amb l'article 17 de la LCSP.

4. Divisió en lots

Es considera la no divisió en lots, atès que donada la naturalesa i característiques del contracte, tal i com es justifica, no resulta adient la divisió en lots.

La realització independent de les diverses prestacions compreses en l'objecte del contracte, dificultarien la gestió i la logística del centre i obligarien a haver de sobredimensionar personal per a la seva organització.

La realització de les diverses prestacions compreses en l'objecte del contracte amb una mateixa empresa afavoreix sinergies des del punt de vista tècnic, quant a la supervisió, ja que els criteris

tècnics per desenvolupar la feina son els mateixos així com els procediments, els productes i l'organització de la logística.

Així mateix, la licitació del contracte sense divisió de lots, no implica una major dificultat tècnica en la seva execució, per la qual cosa no s'aprecia risc de restringir la competència.

5. Procediment d'adjudicació

El plec de clàusules administratives particulars que regirà la contractació serà el SE-PO i d'acord amb l'article 122 de la LCSP, ha estat aprovat per òrgan de contractació.

El procediment de licitació serà l'obert, d'acord amb el que disposa l'article 156 en relació amb l'article 131 de la LCSP, de tal forma que qualsevol empresari interessat podrà presentar una proposició, quedant exclosa tota negociació dels termes del contracte amb els licitadors.

6. Durada

D'acord amb l'article 29 de la LCSP, els contractes de serveis tenen un termini màxim de durada de cinc anys, incloses les possibles pròrrogues, per tant, tenint en compte la naturalesa de les prestacions, les característiques del seu finançament i la necessitat de sotmetre'n la realització periòdicament a concurrència, així com les peculiaritats i característiques del sector d'activitat de l'ICS, la durada prevista del contracte s'ha establert en 19 mesos, data inici prevista 1 de juny de 2026.

El contracte no preveu pròrroga, tenint en compte que les característiques del contracte romandran inalterables durant el seu període de durada, sense perjudici de les modificacions que es puguin introduir de conformitat amb el que estableixen els articles 203 a 207 de la LCSP.

7. Determinació del pressupost base de licitació i valor estimat del contracte

L'elaboració del pressupost base de licitació s'ha realitzat d'acord amb els articles 100 i 102 de la LCSP, tenint cura de que el pressupost sigui adequat als preus del mercat, així com tenint en compte els costos directes i indirectes i altres despeses eventuais.

El pressupost base de licitació s'ha determinat en 171.694,68 euros IVA inclòs i 141.896,43 euros IVA exclòs i un valor estimat de contracte de 141.896,43 euros IVA exclòs.

A continuació es detalla el quadre amb el desglossament del pressupost per anualitat:

Descripció servei/concepte	Exercici	import S/IVA	Import A/IVA
Servei de transport (7 mesos)	2026	52.277,63	63.255,94
Servei de transport (12 mesos)	2027	89.618,80	108.438,75
Pressupost de licitació		141.896,43	171.694,68
VEC		141.896,43	

Desglossament pressupost de licitació 19 mesos a/IVA		
Concepte	% ppt total	Import a/IVA
Despeses generals	13,00%	22.320,31 €
Benefici industrial	6,00%	10.301,68 €
Costos de material	15,00%	25.754,20 €
Costos laborals	66,00%	113.318,49 €
TOTAL	100,00%	171.694,68 €
Costos directes	81,00%	139.072,69 €
Costos de material	15,00%	25.754,20 €
Costos laborals	66,00%	113.318,49 €
Costos indirectes	19,00%	32.621,99 €
Benefici industrial	6,00%	10.301,68 €
Despeses generals	13,00%	22.320,31 €
Pressupost total	100,00%	171.694,68 €

8. Sistema de facturació.

Els preus no contemplaran l'IVA, i es detallarà a part el tipus de percentatge imputable.

La tarifa de serveis variables es facturarà en funció de l'executat pels imports ofertats a l'annex 17.2.

La factura detallarà les unitats de cada tipologia de preus:

R 1.- Ruta fixa diària
R 2.- De dilluns a divendres a les 15:30 hores
R 3.- Tots els dissabtes, diumenges i festius a les 11:00 hores
SD 1.- HV / HUB o viceversa. Furgoneta 400 Kg i < 40 Kg
SD 2.- HV / HUB o viceversa. Furgoneta 400 Kg i < 40 Kg. Servei URGENT
SD 3.- Adreces a < 25 Km de l'HV. Furgoneta fins a 400 Kg < 40 Kg
SD 4.- Adreces a < 25 Km de l'HV. Furgoneta fins a 400 Kg < 40 Kg. Servei URGENT
SD BI.- HV / HUB o viceversa. Furgoneta 400 Kg i < 40 Kg. Servei ESPECIAL
SD 5.- Import anual serveis variables

La facturació es realitzarà per mesos vençuts.

Amb la factura s'adjuntarà el fitxer amb el llistat detallat de serveis i diferenciant els diferents serveis amb el mateix codi que 'anomena a l'oferta.

<u>Exemple</u>	R 2	25 unitats ...
	SD 1	10 unitats ...

A més al PPT es detalla quins camps seran necessaris presentar en format Excel cada mes de forma conjunta amb la factura.

9. Subcontractació.

S'admet la subcontractació parcial de la prestació del servei. En cas que es faci ús de la subcontractació, s'haurà d'acreditar que l'empresa subcontractada no estigui en curs de prohibició de contractar abans de la celebració del subcontracte.

10. Criteris de selecció del contractista

a. Criteri de solvència econòmica i financera i tècnica o professional

La solvència econòmica i financera que s'exigeix per a aquest contracte consisteix :

Declaració sobre el volum global de negocis en l'àmbit d'activitat corresponent a l'objecte del contracte, referit als tres últims exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari.

L'acreditació del compliment d'aquest criteri es farà amb l'aportació d'una declaració de l'empresari del volum de negocis dels tres últims exercicis o mitjançant els comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil, si l'empresari estigués inscrit en l'esmentat registre, i en cas contrari pels dipositats en el registre oficial en què hagi d'estar inscrit.

Es considerarà acreditada la solvència per aquelles empreses que presentin una xifra global de negocis per un import mitjà igual o superior al del pressupost total de licitació.

La solvència tècnica i professional que s'exigeix per a aquest contracte és la següent:

Tenint en compte que l'objecte del contracte és el servei de recollida, transport i lliurament de correspondència, paqueteria, medicaments i mostres biològiques de l'Hospital de Viladecans, *s'exigeix la següent:*

Relació dels principals serveis efectuats durant els tres últims exercicis, indicant-ne l'import, les dates i el destinatari públic o privat d'aquests.

Només es tindran en compte per acreditar la solvència tècnica els serveis efectuats de la mateixa naturalesa o similar que els que constitueixen l'objecte del contracte, i que estiguin acreditats mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic o quan el destinatari sigui un comprador privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, si manca aquest últim certificat, mitjançant una declaració de l'empresari.

Es considerarà acreditada la solvència tècnica per aquelles empreses que acreditin ser prestadors de serveis durant els tres últims exercicis, per un import mitjà que correspongui com a mínim a la meitat del pressupost total dels lots i/o articles als que licitin, en l'àmbit de l'activitat corresponent a l'objecte del contracte.

Per determinar que un servei és de la mateixa o similar naturalesa que el que constitueix l'objecte del contracte es tindran en compte els tres primers dígit dels codis respectius de la CPV.

Alternativament la solvència es podrà acreditar mitjançant la següent classificació empresarial:

Classificació empresarial:

Grup: R Subgrup: 9 Categoria: 2

Per a les empreses de nova creació (entenent aquestes a les que tinguin una vigència igual o inferior a 5 anys) la seva solvència tècnica s'acreditarà per un o més dels mitjans següents:

- Indicació del personal tècnic o les unitats tècniques, integrades o no a l'empresa, de què es disposa per a l'execució del contracte, especialment els encarregats del control de qualitat.
- Descripció de les instal·lacions tècniques, de les mesures utilitzades per garantir la qualitat i dels mitjans d'estudi i recerca de l'empresa.
- Mostres, descripcions i fotografies dels productes que s'han de subministrar, l'autenticitat dels quals es pugui certificar a petició de l'entitat contractant.

b. Condicions especials d'execució

Les condicions especials d'execució requerides a la licitació, el contingut dels quals estan desenvolupats a l'annex 7, són les següents:

1. *Garantia de la prestació.*
2. *Condicions socials i el compliment del Pla d'igualtat*
3. *Condicions d'ètica en la contractació*

Les condicions especials d'execució anteriors responen a la necessitat de garantir al màxim el compliment del contracte i que s'executi d'acord amb els requeriments establerts en els plecs donat que el seu incompliment comporta greus problemes en la gestió assistencial sanitària repercutint directament en perjudici de la societat. Per aquest motiu, es qualifiquen com a

obligacions essencials i/o especials aplicant-se, si existeix incompliment, les penalitats que s'inclouen en l'annex 8.

c. Criteris de valoració de les ofertes

Els criteris d'adjudicació proposats es troben recollits com Annex I al present informe i la seva configuració respon a la voluntat d'aconseguir la millor relació qualitat preu en l'adjudicació del contracte, a través de criteris econòmics i qualitatius.

Tots ells estan vinculats a l'objecte del contracte i formulats de manera objectiva, respectant en tot moment els principis d'igualtat, no discriminació, transparència i proporcionalitat.

11. Responsable del contracte

El responsable del contracte és el Sr. Albert Bonaventura i Sans, director d'Infraestructures i Serveis Generals de l'Hospital de Viladecans.

Per tot l'anterior,

Viladecans, a la data de la signatura electrònica

Albert Tomàs Bonaventura i Sans
Director d'Infraestructures i Serveis Generals
Hospital de Viladecans

Dra. Cristina Capdevila Aguilera
Gerent
Hospital de Bellvitge-Hospital de
Viladecans

ANNEX I. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

Les fórmules a aplicar per determinar la valoració s'han fixat en base al que s'estableix a la Directiu 1/2020 de la Direcció General de Contractació Pública, d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica.

A.	Criteris econòmics avaluables amb aplicació de fórmula automàtica Sobre 3	Fins a 70 punts
A.1.	Preu de l'oferta econòmica	Fins a 65 punts
A.2.	Oferta de rebaixa sobre la tarifa de serveis variables	Fins a 5 punts
B.	Criteris avaluables amb aplicació de fórmula automàtica Sobre 2	Fins a 10 punts
B.1.	Aspectes mediambientals de la flota de vehicles	Fins a 10 punts
C.	Criteris avaluables a partir d'un judici de valor. Memòria Tècnica. Sobre 2 bis	Fins a 20 punts
C.1.	Organització del servei	Fins a 6 punts
C.2.	Gestió d'incidències	Fins a 4 punts
C.3.	Recursos humans	Fins a 3 punts
C.4.	Altres recursos	Fins a 5 punts
C.5.	Comunicació i seguiment	Fins a 2 punts

A. CRITERIS ECONÒMICS AVALUABLES AMB APLICACIÓ DE FÓRMULA AUTOMÀTICA. Sobre 3 (Màxim 70 punts)

A.1. Oferta econòmica (Annex oferta econòmica) (fins a 65 punts)

L'ofertant haurà de presentar un percentatge de rebaixa sobre l'Oferta Econòmica Detallada ubicada a l'annex del PCAP, que resultà d'aplicació en els diferents serveis especificats. Aquesta rebaixa serà lineal sobre la totalitat de serveis. L'oferta més econòmica, sempre i quan compleixi els requeriments tècnics mínims indicats en el plec de prescripcions tècniques, rebrà la màxima puntuació (65 punts) i la resta d'ofertes rebran una puntuació proporcional, d'acord amb el resultat de l'aplicació de la següent fórmula:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

On:

P_v = Puntuació de l'oferta a valorar

P = Punts criteri econòmic

O_m =Oferta Millor

O_v =Oferta a Valorar.

IL =Import de licitació.

VP = Valor de Ponderació. En aquest cas VP Ordinari=1

Es prendrà com a Valor de Ponderació 1

A.2. Oferta de rebaixa sobre la Tarifa Serveis variables (Annex oferta econòmica)(fins a 5 punts)

L'ofertant haurà de presentar un percentatge de rebaixa sobre la Tarifa de Serveis Variables ubicat a annex del PCAP, que resultarà d'aplicació en els diferents serveis especificats. Aquesta rebaixa serà lineal sobre la totalitat de serveis.

Als efectes de puntuar-ho s'aplicarà la següent fórmula:

$$P_R = (PM_R) \cdot \frac{\text{Oferta a valorar}}{\text{Oferta més baixa}}$$

On:

P_R = Puntuació Rebaixa sobre la Base de Preus

PM_R = Puntuació màxima de la Rebaixa sobre la Base de Preus, en aquest cas 5 punts

B. CRITERIS AVALUABLES AMB APLICACIÓ DE FÓRMULA AUTOMÀTICA. Sobre 2 (Màxim 10 punts)

B.1. Aspectes mediambientals de la flota de vehicles

Es valorarà fins a un màxim de **10 punts**:

En el marc de la contractació del servei de recollida, transport i lliurament de correspondència, paqueteria, medicaments i mostres biològiques de l'Hospital de Viladecans, es considera fonamental integrar criteris ambientals en la valoració de les ofertes, especialment pel que fa als vehicles utilitzats per al transport de les mostres i paquets. Aquests desplaçaments es produeixen de manera freqüent i regular, i poden tenir un impacte significatiu en termes d'emissions i qualitat de l'aire, especialment en entorns urbans i sanitaris sensibles.

Amb l'objectiu d'incentivar la contractació ambientalment responsable i reduir l'impacte ecològic associat al transport vinculat a la prestació d'aquest servei, es valoraran les característiques ambientals de la flota de vehicles que el licitador destinarà de manera efectiva a les tasques de recollida i lliurament de mostres i paqueteria.

Es distingeixen tres tipologies de vehicles segons el distintiu ambiental ecològic de la DGT, establerts en la Resolució de 13 de abril de 2016, publicada en el BOE número 96, de 21 d'abril de 2016:

- Tipologia 1 (T1): Vehicles amb el distintiu 0
- Tipologia 2 (T2): Vehicles amb el distintiu ECO
- Tipologia 3 (T3): Vehicles amb el distintiu B, C o sense distintiu

Els 10 punts d'aquest criteri s'atorgaran segons el percentatge de vehicles de cada tipologia que el licitador es compromet a aportar al contracte d'acord amb la següent fórmula:

$$Puntuació = (\% T1 \times 10)/100 + (\% T2 \times 5)/100 + (\% T3 \times 1)/100$$

Es valoraran únicament els vehicles que el licitador identifiqui explícitament com a destinats a la prestació d'aquest servei amb un mínim de 4 vehicles de 4 rodes. (No es valorarà un nombre inferior, ni un altre tipus de vehicle).

El licitador haurà d'aportar, com a part de la documentació tècnica:

- Relació de vehicles destinats al servei (matrícula, marca, model, any de matriculació).
- Còpia de la fitxa tècnica i permís de circulació.
- Document acreditatiu de la classificació ambiental (etiqueta de la DGT).

C. CRITERIS AVALUABLES APARTIR D'UN JUDICI DE VALOR. Sobre 2 Bis.

Memòria Tècnica. (Màxim 20 punts)

Es valorarà la proposició tècnica d'acord amb els valors numèrics establerts per a cada criteri i subcriteris dels avaluable sotmesos a judici de valor.

Un cop realitzada la valoració i obtinguda la puntuació corresponent, s'ordenaran les diferents propostes per ordre decreixent i s'aplicarà la fórmula següent, per obtenir la puntuació:

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

P_{op} = Puntuació de l'Oferta a Puntuar
 P = Puntuació del criteri
 VT_{op} = Valoració Tècnica de l'Oferta que es Puntua
 VT_{mv} = Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada

La fórmula s'aplicarà per a cada criteri i, si escau, a cadascun dels subcriteris per separat, per després obtenir la puntuació total.

Adicionalment, s'han establert l·lindars m·nims de puntuació per a cadascun dels criteris i subcriteris per sota dels quals, si cap de les valoracions tècniques l'assoleix, no s'aplicarà la fórmula anterior. Els l·lindars establerts són els següents:

Criteri subjectiu a valorar i puntuar	Criteri C.1	Criteri C.2	Criteri C.3	Criteri C.4	Criteri C.5
Puntuació màxima del criteri	6	4	3	5	2
L·lindar m·nim de puntuació	3	2	1,5	2,5	1

Opció 1 – Si cap valoració de les ofertes supera el l·lindar de valoració m·nim, totes obtenen com a puntuació el valor obtingut en la fase de valoració i cap queda exclosa de la licitació.

Opció 2 – Si alguna valoració de les ofertes supera el l·lindar, es puntuen totes les ofertes i cap queda exclosa de la fase de puntuació, ni tampoc de la licitació.

En cap cas aquest l·lindar m·nim de valoració tècnica suposa una exclusió de la licitació.

C.1. Organització del servei. Fins a 6 punts

Justificació:

L'organització del servei es fonamenta en una estructura operativa eficient que garanteix la continuïtat, la qualitat i la coordinació entre tots els agents implicats. Es defineixen clarament les funcions i responsabilitats de cada rol, així com els procediments interns, calendaris i circuits de treball. Aquesta organització permet optimitzar els recursos disponibles, assegurar la correcta planificació de les tasques i mantenir un control permanent del desenvolupament del servei. L'enfocament està orientat a resultats, prioritant la flexibilitat i la capacitat d'adaptació davant canvis o necessitats específiques del contracte.

Memòria descriptiva d'operativa proposada del servei: Fins a 5 punts.

- Activitat i especialització de l'empresa licitadora en serveis similar **(Fins a 2 punts)**
- La descripció de la metodologia i rutina diària que utilitzarà l'empresa per a la prestació del servei de transport de mostres biològiques, medicaments etc. **(Fins a 1 punt)**
- Una proposta d'optimització del servei per a millorar el servei i ésser més eficient. **(Fins a 2 punts)**

En aquest punt, es valorarà les propostes de millora per a la eficiència i la consecució dels objectius de temps de lliuraments específics, millorar el temps de resposta per a realitzar un servei de transport urgent, i altres requeriments del PPT.

Tanmateix, tenint en compte que el vehicle pot transportar en el mateix trajecte qualsevol dels articles que comprèn la licitació, es valoraran les propostes d'optimització de rutes.

Pla d'higiene. Fins a 1 punt.

Es valorarà el pla d'higiene i el seu condicionament per cada tipus de transport i per al transport de mostres biològiques i caixes de medicaments. Es valorarà el Procediment de neteja dels vehicles fet per una empresa especialitzada en el servei.

C.2. Gestió d'incidències. Fins a 4 punts.Justificació:

La gestió d'incidències es basa en un protocol estructurat que permet detectar, comunicar, registrar i resoldre qualsevol situació inesperada amb rapidesa i eficàcia.

S'estableix un sistema de classificació segons gravetat i urgència, així com canals de comunicació directes amb els responsables del servei. A més, es garanteix el seguiment de cada incidència fins al seu tancament, incloent-hi l'anàlisi de causes i l'aplicació de mesures correctores per evitar recurrències.

Aquest model assegura transparència, traçabilitat i millora contínua del servei.

Protocol de gestió i resolució d'incidències. Fins a 2 punts.

S'avalua la capacitat de l'empresa per detectar, registrar, gestionar i resoldre les incidències que puguin sorgir durant la prestació del servei.

Es valorarà:

L'aportació d'un sistema de registre d'incidències informatitzat, un protocol de resolució d'incidències adaptat al centre, anàlisi i prevenció, tenint en compte el grau de definició de la proposta, l'adaptació a les necessitats del centre i la factibilitat.

Pla de contingències que garanteixi la continuïtat del servei. Fins a 2 punts

En aquest apartat es valorarà el pla de contingència específic de l'empresa davant situacions d'urgència, i les solucions que aportin en aquest supòsit i els plans alternatius: resolució de la cobertura de baixes imprevistes de vehicles per tal garantir la prestació adequada del servei, disponibilitat de solucions en el màxim de localitats possibles, etc.

C.3. Recursos humans. Fins a 3 punts

Justificació:

L'equip assignat està format per professionals qualificats, seleccionats segons l'experiència i les competències requerides pel servei.

La gestió dels recursos humans contempla la definició detallada de perfils, la planificació de torns, la cobertura de suplències i un programa de formació continuada que garanteix l'actualització de coneixements i habilitats.

A més, es promou un model de lideratge basat en la coordinació i la motivació, assegurant un alt nivell d'implicació i rendiment dels treballadors.

Mitjans humans. Fins a 3 punts

- En aquest apartat es valorarà la proposta organitzativa que l'empresa utilitza per habilitar als professionals del transport i la relació del personal destinat.
Fins a 1 punt.
 - El número d'operaris designat ha de ser suficient per a la realització de la prestació del servei per tal d'assolir els horaris, tenint en compte les destinacions i rutes al servei. Donat el material inclòs al transport (mostres biològiques, farmàcia).
 - Es valorarà que el personal que realitzi els serveis acrediti permisos bàsics ADR en vigència i la formació en GDP (Bones Pràctiques de Distribució de Medicaments i Principis Actius) la empresa haurà de acreditar el seu pla de formació en aquest aspecte.
- Es valorarà la presentació d'un programa de l'empresa en cobertura de baixes de personal, incapacitat, vacances amb personal format. Detallar també el pla

de formació del personal suplent. **Fins a 1 punt.**

- Donada la importància d'aconseguir un mínim de rotació del personal que realitza les rutes fixes, per minimitzar errades amb conseqüències molt importants, es valorarà la presentació d'una proposta de l'empresa que garanteixi la màxima permanència i estabilitat de la plantilla. Cal aportar l'índex de rotació del personal del transport (excloure serveis administratius) dels darrers dos anys. **Fins a 1 punt.**

C.4. Altres recursos. Fins a 5 punts

Justificació:

El servei disposa dels recursos materials, tecnològics i logístics necessaris per desenvolupar-se amb garanties de qualitat i eficiència.

Aquests recursos inclouen eines, equips, vehicles, plataformes digitals o qualsevol altre element de suport requerit. Tots ells estan subjectes a manteniment preventiu i correctiu, assegurant el seu funcionament òptim i la seva disponibilitat en tot moment. Això permet reduir interrupcions, millorar l'agilitat operativa i assegurar una prestació del servei alineada amb els estàndards exigits.

Sistema o sistemes de seguretat de la càrrega. Fins a 1 punt.

Es valorarà, la descripció del sistema o sistemes de seguretat de la càrrega aportat durant el transport les característiques i els tipus de vehicles per a cada servei.

Equipament dels vehicles per garantir la temperatura requerida del vehicle. Fins a 1 punt.

Es valorarà l'equipament dels vehicles per garantir la temperatura requerida del vehicle. Vehicles isotèrmics, sistema de ventilació forçada i altres aspectes que facilitin la millora de la estabilitat de la temperatura.

Traçabilitat del servei i altres tecnologies aplicables. Fins a 3 punts.

En aquest apartat es valorarà la traçabilitat i control del servei durant el desenvolupament del mateix, a temps real, i les solucions que aportin en aquest supòsit per detectar que cal actuar davant d' incidències del servei (retard en recollida en centres, error de ruta, incidència en les condicions d'enviament, i altres desviacions.

Es valorarà si ofereixen sistemes de seguiment GPS i aplicacions mòbils per gestionar els serveis. També l'eliminació de paper amb formes de digitalització documental. Possible integració amb sistemes del centre. Altres millores tecnològiques que millorin clarament el servei.

C.5. Comunicació i seguiment. Fins a 2 punts

Justificació:

El sistema de comunicació i seguiment es basa en canals bidireccionals, clars i permanents, entre l'empresa i l'Administració.

S'estableixen reunions periòdiques, informes de seguiment, indicadors de servei i plataformes de comunicació que permeten compartir informació actualitzada, resultats i propostes de millora.

Aquest model assegura transparència, control de qualitat i capacitat de resposta, facilitant una col·laboració fluida i una gestió proactiva del servei.

Comunicació i relació amb el centre. Fins a 1 punt.

S'avalua la capacitat de comunicació fluida i efectiva amb el personal del centre.

Es valorarà: La proposta de canals de comunicació (telèfon directe, correu, app), el temps de resposta a consultes o incidències i l'assignació d'un interlocutor únic o responsable de servei.

Monitorització i avaluació dels serveis. Fins a 1 punt.

Es valorarà la proposta de mecanismes i eines per la monitorització de la qualitat del servei, concretament s'avalua el grau de definició de la proposta, l'adaptació a les necessitats del centre i la factibilitat.

Es valorarà: Els indicadors clau de rendiment (KPI), els sistemes d'auditoria interna, els procediments de revisió i millora contínua la periodicitat dels informes periòdics al centre. També el format i l'accés a la informació i la capacitat d'integració amb sistemes de l'HV.

La documentació relativa a aquests criteris valorables sotmesos a judicis de valor s'ha d'incloure inexcusablement al sobre núm. 2 bis sent això motiu d'exclusió.