BALDINTZA TEKNIKO PARTIKULARREN AGIRIA

17/2026-PS espedientea

XEDEA: EUSKADIKO SISTEMA SANITARIOAREN ERABILTZAILEENTZAKO ANBULANTZIA EZ-ASISTENTZIALETAKO, KONBENTZIONALETAKO ETA GARRAIO KOLEKTIBOKO GARRAIO SANITARIOKO ZERBITZUA EMATEKO ZERBITZU-KONTRATUA (ESPEDIENTE-ZENBAKIA: 17/2026-PS)

ÍNDICE

1.-Kontratuaren objektu 3
2.- Zerbitzuan sartzea 5
3.- Zerbitzuen eduki tekniko asistentziala 6
4.- Eremu geografikoa 15
5.- Fakturazioa 15
6.- Erabiltzaileen eskubideak 16
7.- Langileei buruz 17
8.- Kontratuaren kalitatearen ebaluazioa eta monitorizazioa 19
9.- Erabiltzaileen gogobetetasuna 20
10.- Jarraipen-batzordea 20
11.- Osasun-jarraibideak eta ikuskapena 21
12.- Ibilgailuen erabilgarritasuna, kontratista ordeztuz gero. 21
I. ERANSKINA – Identifikazio korporatiboa 22
II Eranskina Jardueraren datuak 25
III. eranskina: Osakidetzako informazio-sistemekin integratzea. Baldintza teknikoak . 26
a.- Elkarreragingarritasuna 26
b.- Web zerbitzuak 27
c.- Ekitaldien kudeatzailea (Event Manager) 28
d.- Komunikazio-estandarrak 28
e.- Mezularitza. Gertaeraren definizioa 29

EUSKADIKO SISTEMA SANITARIOAREN ERABILTZAILEENTZAKO ANBULANTZIA EZ-ASISTENTZIAL KONBENTZIONALETAKO ETA GARRAIO KOLEKTIBOKO GARRAIO SANITARIOKO ZERBITZUA KONTRATATZEKO PRESKRIPZIO TEKNIKOEN AGIRIA (ESP.: 17/2026-PS)

1.-Kontratuaren objektu

1.1.- Baldintza-agiri honetan jasotako zehaztapenak Euskadiko Osasun Sistemaren erabiltzaileentzako anbulantzia ez-asistentzialetan, konbentzionaletan eta garraio kolektiboko anbulantzietan osasun-garraioko zerbitzua kontratatzeko ezarri dira, betiere zerbitzu hori erabiltzea gomendatzen duten arrazoi mediko justifikatuak badaude.

Larrialdikoa ez den osasun-garraioko zerbitzua kontratatzeari dagokionez, behar dituzten pazienteei osasun-baliabideen irisgarritasuna errazteko, honako lekualdatze mota hauek sartzen dira:

- Pazienteen ospitale-altak, bai ospitalizazio-solairutik, bai eguneko ospitaletik, bai larrialdi-zerbitzutik, pazientearen etxera.
- Pazienteak etxetik osasun-zentroetara eramatea eta etxera itzultzea.
- Pazienteak beren etxetik osasun-zentroetara eramatea, aldizkako tratamenduak egiteko (mendeko kronikoen eguneko ospitalea, dialisiko pazienteak, beste garraiobide batzuk erabili ezin dituzten paziente onkologikoak eta errehabilitaziokoak), eta etxera itzultzea.
- Pazienteak osasun-zentro batetik bestera eramatea, lekualdaketa premiazkoa ez denean edo bidean laguntza tekniko-sanitariorik behar ez denean.
- Pazienteak eta haien senide laguntzaileak osasun-zentro batetik bestera eramatea, baldin eta ez badute laguntza tekniko-sanitariorik behar transplantea egingo zaien bidean.

1.2.- Anbulantzia ez-asistentzialaren eta haren moten kontzeptua guztiz bat dator errepideko garraio sanitarioko ibilgailuen ezaugarri teknikoak, ekipamendu sanitarioa eta langile-kopurua ezartzen dituen maiatzaren 25eko 836/2012 Errege Dekretuaren 2.1 artikuluan ezarritakoarekin. Ibilgailuek Errege Dekretu horretan ezarritakoa bete beharko dute, eta Lurreko Garraioen Antolamenduari buruzko Legearen Erregelamendua garatzen duen uztailaren 23ko PRE/1435/2013 Aginduan xedatutakoaren arabera baimenduta egon beharko dute**.**

1.3.- Lekualdaketen sailkapena

Lekualdatzeak, pazienteen ezaugarrien arabera, indibidualak edo kolektiboak izan daitezke, eta noizbehinkakoak edo errepikariak. Era berean, zerbitzuak izan daitezke hirikoak, hiriartekoak edo probintzia artekoak.

1.3.1.- Garraio indibidualak dira paziente bakarra garraiatzeko direnak, oro har bereziki egokitutako ibilgailuetan.

Garraio kolektiboak dira pazienteen garraio bateraturako egokitutako ibilgailuetan egiten direnak. (Gehienez 4 paziente lekualdatu ahal izango dira, eta gehienez ere 4 eserleku eraman ahal izango dira).

Lekualdatzeko ohatila behar duten pazienteak, mediku eskatzaileak baloratu eta agindu ondoren, garraio sanitario indibidualean edo kolektiboan eraman ahal izango dira, baina, ahal dela, garraio sanitario indibidualean eramango dira.

1.3.2.- Noizbehinkako lekualdatzeak dira, programatuta egon arren, erabiltzaileen ondoz ondoko eta aldizkako lekualdatzerik ez dakartenak (ospitaleko altak, kontsultetara noizbehinka joatea...).

Lekualdatze errepikakorrak dira aldez aurreko programazio bati erantzuten diotenak eta erabiltzaileak aldizka garraiatu behar direnak, aurrez ezarritako egutegi baten arabera.

Lekualdatzeak, premiazkoak ez diren lekualdatzeak, programatuak edo noizbehinkakoak, kontratuan sartzen dira, jarraian zehazten den irismenarekin.

1.3.3.- Jatorritik (etxetik edo beste batzuetatik) osasun-zerbitzuak ematen dituen zentroaren destinora eramatea, betiere Osakidetzakoa bada edo Osasun Sailak kontratatutako/hitzartutako zentro bat bada, eta honako zerbitzu hauetako edozeinetarako: larrialdiak; ospitaleratzea; kanpo-kontsulta; proba diagnostikoa edo terapeutikoa eta tratamendua.

1.3.4.- Osasun-zerbitzuak ematen dituen zentrotik, betiere Osakidetzakoa edo Osasun Sailarekin kontratatutako/hitzartutako zentrokoa bada, pazientearen etxera eramatea, zerbitzu hauetakoren batetik etorrita: ospitaleko alta; kanpoko kontsulta; proba diagnostikoa edo terapeutikoa eta tratamendua; eguneko ospitalea, edo Ospitaleko Larrialdi Zerbitzuaren alta.

1.3.5.- Osasun-zerbitzuak ematen dituzten zentroen arteko lekualdaketa, betiere Osakidetzakoak edo Osasun Sailak kontratatutako/hitzartutako zentrokoak badira, honako zerbitzu hauetako edozeinetarako: larrialdiak; ospitaleratzea; kanpo-kontsulta; proba diagnostikoa edo terapeutikoa eta tratamendua.

1.3.6.- Enpresa adjudikaziodunek, aurretik zehaztutako lekualdaketez gain, honako zerbitzu hauek egin beharko dituzte:

- Beste autonomia-erkidego batzuetara eta beste autonomia-erkidego batzuetatik egindako lekualdaketak, Euskadiko Osasun Sistemaren kontura egin behar direnean.
- Osakidetzako edo Osasun Sailarekin kontratatutako/hitzartutako osasun-zerbitzuak ematen dituzten zentroetara eta zentroetatik egindako lekualdaketak, nahiz eta berea ez den beste lurralde-eremu batean egon, betiere unitateek eta zerbitzuek eskatzen badituzte eta sail eskudunek baimentzen badituzte.

1.3.7.- Kontratutik kanpo geratzen dira, eta, ondorioz, enpresa adjudikaziodunek ez dute lekualdatze hauek egiteko betebeharrik izango::

- Lekualdaketaren jatorria Euskal Autonomia Erkidegotik kanpoko etxebizitza partikular bat edo egoitza sozial bat denean.

- Destinotzat Euskal Autonomia Erkidegotik kanpoko etxebizitza dutenak, dela partikularra, dela soziala.
- Norberak eskatutakoak eta borondatezko altak, osasunaren arloan eskumena duen sailaren baimenarekin beste autonomia-erkidego batetik egindako lekualdaketak izan ezik.
- Etxe arteko lekualdatzeak, bai etxe partikularretara, bai egoitza sozialetara.
- Hirugarren bat behartuta dagoen lekualdaketak edo zerbitzua ordaintzearen arduraduna den lekualdaketak.
- Giza organoak, laginak, aparatuak, materiala edo dokumentu klinikoak garraiatzea, Osasuneko lurralde-egoitzetako osasun-garraioaz arduratzen den unitateak baimendu ezean.

1.4.- Zerbitzuak Europako Erkidegoan, Estatuan eta Euskal Autonomia Erkidegoan indarrean dagoen araudiaren arabera emango dira.

2.- Zerbitzuan sartzea

2.1.- Kontratu honen xede den garraio sanitarioaren prestazioak barne hartzen du Euskadiko Sistema Sanitarioak babestutako pazienteen garraio sanitarioa, honako inguruabar hauek gertatzen direnean:

a) Pazientearen ezintasun fisikoak edo beste desgaitasun batzuek, medikuaren iritziz, eragozten edo desgaitzen dutenean osasun-zerbitzuak ematen dituen zentro batera joateko garraio arrunta erabiltzea, betiere Osakidetzakoa edo Osasun Sailarekin kontratatutako/hitzartutako zentro batekoa bada, edo haren etxera, dagokion osasun-arreta jaso ondoren.

b) Paziente bat gaixotasun infekzioso eta kutsakorrez kutsatuta badago eta beste erabiltzaile batzuk kutsatzeko arriskua badago, edo adimen-urritasun larriak baditu, edo arrazoi klinikoak direla-eta ibilgailu kolektibo batean lekuz aldatzea komeni ez bada, edo Lurralde Egoitzak hala agintzen badu, banakako lekualdaketa egingo da.

c) Agindua eman duen medikuak berariaz hala erabakitzen badu, justifikatutako arrazoi klinikoengatik edo Lurralde Egoitzak hala aginduta, ohatilan lekualdatuko da.

Medikuari dagokio osasun-garraioa emateko beharra ebaluatzea, eta horren adierazpena preskripzio-dokumentuan adierazi beharko da.

Osasun-garraioa ez da mugatzen pazientearen desplazamendu fisiko hutsera; aitzitik, laguntza-katearen beste katebegi bat da, asistentzia-prozesuaren kalitatea eta segurtasuna bermatzen dituena. Hori dela eta, medikuek pazienteak birebaluatuko dituzte, une bakoitzean beren osasun-baldintzetara hobekien egokitzen den osasun-garraioaren modalitatea agintzeko.

2.2.- Osasun-garraioko edozein modalitaterako preskripzioak Osakidetzan edo Osasun Sailean laguntza ematen duten medikuek egingo dituzte, bai eta kontratatutako/hitzartutako osasun-zerbitzuen hornikuntza-zentroetan laguntza ematen duten medikuek ere, lekualdatzeko agindua Euskadiko Osasun Sistemak babestutako paziente batentzat egiten denean eta zentro horretan laguntza kontratuari lotuta dagoenean.

2.3.- Preskripzioak horretarako adierazten diren ereduetara egokituko dira, eta enpresa adjudikaziodunek Osasun Sailak prestazio horretarako definituta dituen zirkuitua eta baimen-protokoloa bete beharko dituzte.

2.4.- Emandako zerbitzuaren ondorioz gertatzen den edozein gorabehera ahalik eta azkarren jakinarazi beharko zaio dagokion lurralde-egoitzari.

2.5.- Garraio-modalitatea (banakakoa/kolektiboa/ohatila) berariaz justifikatu beharko da preskripzioan, eta erabaki horren oinarri den irizpide klinikoa adierazi beharko da. Behin eta berriz egiten diren lekualdatzeetan, gutxienez sei hilean behin egingo da berrebaluazio dokumentatua, edo aldaketa kliniko esanguratsuen kasuan. Enpresak hilero egiaztatu beharko ditu, proaktiboki, berrebaluazio horiek, garraio-modalitatea egokitu ahal izateko.

3.- Zerbitzuen eduki tekniko asistentziala

3.1.- Baldintza orokorrak

3.1.1.- Garraio sanitarioa adjudikaziodunaren bitartekoekin egingo da, eta erregelamendu bidez eskatzen den ekipamendu orokorra eta espezifikoa duten langileak eta ibilgailuak hartuko ditu barnean.

Esleipendunak bere gain hartzen du, bere arrisku eta menturara, osasun-garraioko agindua baldintza-agiri honetan ezarritako arauen arabera jakinarazten zaien paziente guztiak lekualdatzeko betebeharra. Ondorioz, esleipendunak une bakoitzean erabili beharreko giza baliabideak eta baliabide materialak agindutako lekualdatze guztiei erantzuteko behar direnak izango dira, lekualdatze-aginduan eta baldintza-agiri honetako baldintzetan adierazitakoa betez.

II. ERANSKINEAN, 2023an, 2024an eta 2025ean egindako zerbitzuen kopuruari buruzko informazioa jasotzen da, bai eta horien banakapena ere, orientagarri gisa, lizitatzaileak bere zerbitzu-proiektua egin dezan.

3.1.2.- Enpresek arreta-zerbitzu bat izango dute abisuak eguneko 24 orduetan jasotzeko urteko egun guztietan, eta zerbitzua ematearekin lotuta sor daitezkeen kontingentziak konpontzeko ahalmena izango dute. **Telefono-zenbakia bakarra izango da** kontratuaren **lote bakoitzaren** exekuzio-eremurako, eta erraz memorizatzeko modukoa izango da, bai herritarrentzat oro har, bai osasun-sareko profesionalentzat.

Era berean, enpresak telekomunikazio-sistema bat izan beharko du, osasun-garraioko ibilgailuekin eta haien arduradunekin komunikazio etengabea, arina eta etenik gabea bermatzeko.

3.2.- Baldintza teknikoak eta kontratua gauzatzeko behar diren baliabideak edukitzekoak

3.2.1.- Ibilgailuak

3.2.1.1.- Enpresa esleipendunek garraio sanitarioari buruz indarrean dagoen araudia beteko dute uneoro (836/2012 Dekretua).

Garraio sanitarioaren ezaugarrien arabera, hauek izango dira esleipendunek erabili beharreko ibilgailuak:
Anbulantzia ez-asistentzial konbentzionalak edo A1 motakoak, pazienteak ohatilan banaka garraiatzeko.

Garraio kolektiboko edo A2 motako anbulantzia ez-asistentzialak, gaixoen garraio kolektiborako egokituak, lekualdatzea urgentziazkoa ez denean eta gaixotasun infektokutsakorrik ez dutenean.

3.2.1.2.- Enpresa adjudikaziodunek kontratuaren xede diren prestazioak hasteko egunean eskuragarri izan beharko dituzte, gutxienez, 31 ibilgailu 1. lotean, 120 ibilgailu 2. lotean eta 160 ibilgailu 3. lotean. Ibilgailu horiek, gutxienez, telefonia mugikorrean eta irrati-transmisoreetan oinarritutako komunikazio-sistema bat izango dute.

Lizitatzaileek beren proposamenetan zehaztuko dute zerbitzua emango duten ibilgailuen kopurua eta ezaugarri teknikoak, anbulantzia konbentzionala eta kolektiboa bereizita. Era berean, adjudikaziodunak erreserba edo erreten gisa mantenduko dituen mota bakoitzeko anbulantziak adieraziko dira, zerbitzuaren etengabeko funtzionamendua bermatzeko.

Eskainitako ibilgailu guztiek zerbitzua emateko prest egon beharko dute kontratua gauzatzen den lehen egunetik.

Zerbitzua ematen hasteko, ibilgailuek eskaintzan aurkeztutako ezaugarri tekniko eta kalitate-ezaugarri guztiak bete beharko dituzte, eta guztiek izango dute beharrezko dokumentazioa (IATaren fitxa teknikoa, zirkulazio-baimena, garraio-txartela, osasun-ziurtagiria eta aseguru-poliza). Osasunaren arloan eskumena duen sailak egiaztatuko du baldintza hori betetzen dela.

Enpresak eskaintzan aurkezten dituen ibilgailu guztiak kontratu honi bakarrik esleituta egongo dira.

Inola ere ezin izango da eskaini kontratu hau gauzatzeko harekin, beste administrazio publiko batzuekin edo erakunde pribatuekin kontratuak gauzatzeko atxikita dagoen ibilgailurik. Era berean, ezin izango dute kontratu hau gauzatzeko zerbitzurik eman harekin egindako beste kontratu batzuei atxikitako ibilgailuek, beste administrazio publiko batzuek edo erakunde pribatu batzuek. Ibilgailu bera ezin da lote desberdinetara atxiki.

Osasun-arloan eskumena duen saileko osasun-zerbitzuen ikuskaritzak edozein unetan berrikusi ahal izango ditu kontratatutako ibilgailuak, kontratua adjudikatu aurretik edo ondoren, kontratuaren preskripzio teknikoen agirian eskatutako baldintzak betetzen direla zaintzeko, eta, hala badagokio, horiek betetzen ez badira hartu beharreko neurri zuzentzaileak edo zehapenak ezarriko dira.

Gidari-hornidura duten eta zerbitzu efektiboan dauden ibilgailuen kopurua zehaztuko da, eta, hala badagokio, baita laguntzailearena ere, eta egunean zeharreko ordu-tarteen araberako banaketa, anbulantzia konbentzionalak eta kolektiboak bereizita.

Eskainitako ibilgailuek plataforma elektrikoak, garraio-beldar-aulkia eta mugikortasun urriko pazienteak manipulatzeko baliabide nahikoak izango dituzte. Horrez gain, enpresa adjudikaziodunak eskaileretatik beherako beldar-aulki elektrikoen zerbitzua emateko behar besteko kopurua izango du.

Enpresa adjudikaziodunek, gainera, ordezko behar beste elementu izango dituzte, ibilgailuen eta haien ekipamendu orokor eta espezifikoaren edozein kontingentzia mekaniko edo funtzionalen aurrean zerbitzua bermatzeko.

Laguntza tekniko pertsonalen garraio segurua bermatuko da (taka-takak, bastoiak edo beharrezkoak diren beste gailu batzuk), kontraindikazio kliniko espresurik ez badago.

Anbulantziek ainguraketa- eta euste-sistema homologatuak izan beharko dituzte, baldintza ezin hobeetan.

Enpresa lizitatzaileek, proposamenetan, kontratura bideratutako giza baliabideen deskribapen zehatza egingo dute, kategoria bakoitzeko langile kopurua berariaz adierazita.

3.2.1.3.- Eskainitako ibilgailuetan aldaketarik eginez gero, Osasun Saileko osasun-garraioko arduradunari jakinaraziko zaio aldez aurretik.

Ibilgailuen ordez ezaugarri bereko edo handiagoko beste bat jarriko da beti, eta ordeztuaren baimen berberak izango ditu.

Ordezkapena iraunkorra bada, Osasun Saileko osasun-garraioaren arduradunari jakinarazi beharko zaio, eta ibilgailu berriak baldintza-agiri honetan zehaztutako ezaugarri teknikoak eta baldintzak betetzen dituela egiaztatzen duen dokumentazioa erantsi beharko zaio, ordeztutako ibilgailuaren berdina edo handiagoa bada.

Ordezkapena aldi baterakoa bada, 48 orduko epean jakinaraziko dira bi ibilgailuen datuak eta aurreikusitako ordezkapen-denbora.

Aldaketa horiek eskainitako zerbitzuaren kalitatea edo zenbatekoa murriztea edo galtzea badakarte, dagokion kontraesaneko espedientea hasiko da, enpresari horren berri eman ondoren, zigorrak ezarri behar diren zehazteko.

3.2.2.- Kexak eta erreklamazioak jasotzeko sistema

3.2.2.1.- Pazienteei eta erabiltzaileei arreta emateari eta kontratatutako zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko kexak eta erreklamazioak kudeatzeari dagokionez, Euskadiko osasun-sisteman pertsonen eskubideei eta betebeharrei buruzko adierazpena onartzen duen uztailaren 21eko 147/2015 Dekretuaren IV. kapituluan xedatutakoa beteko da. Era berean, enpresa adjudikaziodunak erreklamazio-orriak izan beharko ditu paziente guztien eskura, Osasun Sailak ezarritako ereduaren arabera (uztailaren 1eko 142/2014 Dekretua).

Enpresa adjudikaziodunak, zerbitzua ematen hasten denetik, kexak eta erreklamazioak jasotzeko, kudeatzeko eta jarraitzeko sistema formalizatu eta operatibo bat izan beharko du, erabiltzaile guztientzat eskuragarri. Sistema digitala, telefonikoa edo mistoa izan daiteke, baldin eta prozesuaren erregistro eta trazabilitate osoa bermatzen badu.

Sistemak bermatu beharko du:

- Kexa edo erreklamazio bakoitzaren erregistro indibidualizatua, identifikatzaile bakarra esleituta.
- Jasotze-data eta -ordua.
- Arrazoiaren deskribapen zehatza.
- Aztertzeko eta ebazteko egindako jarduketak.
- Erabiltzaileari emandako erantzunaren data eta modua.
- Egoera eguneratua (irekita, izapidetzen, ebatzita, itxita)

Erreklamazio-sistemak barne hartuko du erabiltzaileari berariaz jakinaraztea prozesuaren konfidentzialtasuna eta kexak aurkezteak ondorio negatiborik ez izatea.

Esleipendunak erantzun arrazoitua eman beharko die erabiltzaileei, kexa edo erreklamazioa jaso eta gehienez ere hamar egun naturaleko epean.

Enpresa adjudikaziodunek Osasun Sailari bidaliko dizkiote:

- Berehala: larritzat jotzen den edo zerbitzua behar bezala emateari eragin diezaiokeen edozein kexa edo erreklamazio..
- Hilero, jasotako kexa eta erreklamazio guztien xehetasunak, horien egoera, ebazteko denbora eta hartutako neurriak.

Osasun Sailak edozein unetan izango du eskuragarri kexen eta erreklamazioen erregistro osoa.

Adjudikaziodunak neurri zuzentzaileak edo hobekuntzakoak hartu beharko ditu kexa eta erreklamazioen azterketaren ondorioz, eta organo kontratatzaileari jakinarazi beharko dizkio, zerbitzuaren prestazioan eragina dutenean.

3.2.3.- Informazio-sistemak

3.2.3.1.- “Enpresak eskainitako informazio-sistemak **Osakidetzako informazio-sistema korporatiboekin denbora errealean eta bi norabideetan elkarreragiteko gaitasuna izan beharko du**, **erantsitako III. eranskinean aipatutako estandarretan oinarrituta**. Enpresa lizitatzaileek beren eskaintzan zehatz-mehatz zehaztu beharko dute proposatutako integrazio-eredua, eta eredu horrek aipatutako estandarrak bete beharko ditu.

Integrazioak honako hauekin zerikusia duen edozein gertaeraren **komunikazio elektronikoa ebatzi beharko du denbora errealean**:

a) **Anbulantzia-eskaera,** bai Osakidetzak egindakoak (alta, aldaketa, baliogabetzea, etab.), bai enpresak egindakoak (onartzea, ez onartzea, aldatzea, irteera-markatzea, etab.), egindako eskaeraren egoeraren trazabilitate osoa izanik.

b) **Anbulantziaz lekualdatu den pazientea,** baldin eta intzidentziak edo aldaketak eragin baditzake programatutako lekualdatze errepikatuetan.

Aipatutako integrazioa abian jartzearen ondoriozko kostuak enpresa esleipendunek ordainduko dituzte. Osakidetzako sistemen eta enpresa adjudikaziodunaren arteko konexioa Osakidetza-Euskal Osasun

Zerbitzuaren eta Osasun Sailaren berariazko baimenaren mende egongo da".
Era berean, ibilgailuek komunikazio-sistema bat izango dute koordinazio-zentroarekin, eta azken horrek Osasun Sailarekin eta osasuneko lurralde-egoitzekin. Sistema horri, gutxienez, pazientea jasotzeko estatusa, zerbitzuaren amaiera eta kokapen geografikoa (lekua eta ordua) transmititu beharko dizkiote bi uneetan. Zerbitzu bakoitzerako ezartzen diren posizionamendu geografikoko datuek eta estatus desberdinek programa berean integratuta egon behar dute, eta programa horretatik Osasun Sailaren sistema informatikoetara transmititu behar dira datuak. Sistemak aukera eman behar du aipatutako datuak ez direla aldatu egiaztatzeko. Datu horiek enpresak hilero bidaltzen dituen datuekin gurutzatuko dira.

Posizionamendu geografikoarekin (lekua eta ordua) pazientea jasotzeko eta zerbitzua amaitzeko estatusa behar bezala lortzeko eta agiri honetan definitutako eguneroko jardueraren fitxategira transmititzeko gaitasuna ibilgailuaren ezaugarri teknikoen eta kalitate-ezaugarrien balorazioaren parte da.

Ildo horretan, betekizun gehigarri eta ezinbestekotzat jotzen da, enpresa adjudikaziodunek eman beharreko zerbitzuen barruan, baldintza-agiri honetan aurreikusitako datu-baseak egitea eta entregatzea. Datu-base horiek honako hauetarako informazioa jasotzen dute:

- Analisi epidemiologikoa.
- Fakturazioa.
- Emandako zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.

3.2.3.2.- Enpresa adjudikaziodunek aplikazio informatiko espezifiko bat jarri beharko dute zerbitzuaren eskura, pazienteari esleitutako anbulantziaren egoeraren eta lokalizazioaren berri denbora errealean eman ahal izateko.

Aplikazioak, gutxienez, baldintza hauek bete beharko ditu:

1. Informazioa denbora errealean.
2. Pazientearentzako sarbide erraza:
   a) Sarbidea web-esteka, aplikazio mugikor edo sistema baliokide baten bidez egin beharko da, nahitaez instalatu beharrik gabe.
   b) Sistemak intuitiboa eta irisgarria izan behar du gaitasun digitaleko maila desberdinak dituzten erabiltzaileentzat.
3. Pribatutasuna eta datuen babesa:
   a) Datu pertsonalen babesaren arloan indarrean dagoen legeria zorrotz betetzea, emandako informazioa pazientearen zerbitzura mugatzen dela eta hirugarrenen datu sentikorrak arriskuan jartzen ez dituela bermatuz.
4. Eskuragarritasuna eta euskarria:
   a) Aplikazioak erabilgarri egon beharko du eguneko 24 orduetan, urteko egun guztietan.
   b) Enpresa esleipendunak euskarri teknikoa eta etengabeko mantentze-lanak emango ditu, behar bezala funtzionatzen duela ziurtatzeko.

Aplikazioa martxan egon beharko da kontratua hasi eta gehienez ere lau hilabetera.

Enpresa adjudikaziodunak bermatuko du informazio-sistemak telefono bidezko informazio automatizatuaren aukera jasotzen duela zailtasun digitalak eta/edo dibertsitate funtzionala duten pertsonentzat, irisgarritasun unibertsala bermatuz beti.

3.2.4.- Enpresa adjudikaziodunek informazio-eskuliburu bat argitaratuko dute beren langileen artean banatzeko. Eskuliburu horrek eguneratuta egon beharko du, eta, bertan, erraz jasoko dira kontratuaren alderdi garrantzitsuenak, oinarrizko lege-arauak eta dagokion lurralde-egoitzatik zerbitzuari buruz jasotzen dituzten jarraibideak, zerbitzua ahalik eta arinen eman dadin.

3.2.5.- Enpresa adjudikaziodunek informazio-eskuliburu bat argitaratuko dute erabiltzaileen artean banatzeko. Eskuliburu horrek eguneratuta egon beharko du, eta bertan, modu errazean jasoko dira erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak. Informazio hori, halaber, informazio-kartel batean jaso beharko da, ikusteko moduan, ibilgailu bakoitzean.

3.2.6.- Ezinbesteko arrazoiengatik enpresa adjudikaziodunek ezin badute esleitutako lurralde-eremuan garraio-zerbitzua eman, enpresa adjudikaziodunek konpromisoa hartzen dute zerbitzu hori eskatutakoaren antzeko kanpoko garraiobide batekin egiteko, eta enpresa adjudikaziodunek sortutako gastu guztiak beren gain hartu beharko dituzte.

3.3.- Lekualdaketetarako baldintzak

3.3.1.- Enpresa adjudikaziodunek Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuko edo Osasun Saileko medikuek eskatzen dituzten garraio sanitarioko lekualdatze guztiak egin beharko dituzte, bai eta Osasun Sailak kontratatutako/hitzartutako zentroetako medikuek eskatutakoak ere, baldin eta preskripzioa Euskadiko Osasun Sistemak babestutako pazienteei egiten bazaie eta zentro hornitzaile sanitarioetara osasun-laguntza jasotzeko bada, sistema sanitario publikoaren kargura.

Dagokion lurralde-egoitzak edozein unetan erreklamatu ahal izango ditu aldi jakin bateko lekualdatze-aginduak, enpresak aitortutako jarduerari buruzko datuen euskarria egiazkoa dela egiaztatzeko.

3.3.2.- Kontratuaren xede diren zerbitzuek barne hartzen dute pazientea jasotzen den lekutik osasun-zentroko langileek pazienteak hartu arte eramatea, bai eta etxera itzultzea ere, hala behar izanez gero.
Pazienteak ibilbidean zehar eraman ahal izango dira ibilgailu batetik bestera, baldin eta istripua edo matxura badute.
Bilketa- eta helmuga-puntua ezin izango da inola ere izan preskripzioan adierazitakoa ez bezalakoa.

3.3.3.- Kontratu honen baldintzen artean dago zerbitzuaren estaldura urteko egun guztietan, eguneko 24 orduetan. Enpresak eskura dituen baliabideen kopurua lan-kargaren arabera egokituko du, betiere pazienteen itxaronaldiak, zerbitzua eskatzen denetik, ez baditu gainditzen garraio-mota bakoitzerako ezarritako parametroak.

3.3.4.- Pazienteak osasun-zentro batera eramateko itxaronaldia, zerbitzua eskatzen denetik, ez da 60 minututik gorakoa izango, prestazioaren kalitate-adierazleak jasotzen dituen 1. taulako 8. puntuan zehazten diren berezitasunekin.

Osasun-laguntza jasotzeko programatutako lekualdaketak direnean, pazienteek behar besteko aurrerapenarekin egon beharko dute dagokien zentroan hitzordua emateko orduan, eta, oro har, ez dira 30 minututik gorakoak izango.

Pazientea ez da 45 minutu baino gehiago jasoko programatutako lekualdaketetan jatorrizko lekura itzultzeko, asistentzia amaitzen denetik zenbatzen hasita. Laguntza amaitzea eta, beraz, garraio sanitarioaren beharra aurreikusi ezin den kasuetan, zerbitzua eskaera jasotzen denetik 60 minutu igaro baino lehen eman beharko da, prestazioaren kalitate-adierazleak jasotzen dituen 1. taulako 8. puntuan zehazten diren berezitasunekin.

Paziente kalteberen kasuan (adib.: hemodialisian dauden pazienteak, onkologikoak, AEAko pazienteak...), pazientea osasun-zentrora iritsiko da programatutako tratamendua hasteko ordutik tratamendua hasi baino 30 minutu lehenago. Jatorri-puntura itzultzeak ez du 30 minutu baino gehiago iraungo asistentzia amaitzen denetik.

Pazienteak organo-transplanterako lekualdatzen badira, itxaronaldia 30 minutukoa izango da gehienez.

Aurreikusitako ordutegitik 15 minutu baino gehiagoko atzerapena detektatzen badu sistemak, enpresa adjudikaziodunak proaktiboki jakinarazi beharko dio pazienteari, telefono-dei baten edo mezu elektroniko automatizatu baten bidez.

Autonomia-erkidegoko erreferentziazko ospitaleetatik kanpo dauden pazienteen programatu gabeko lekualdatzeei ez zaizkie aplikatuko puntu honetan ezarritako denborak.

Administrazio kontratatzaileak edo erabiltzaileek, berezkoak dituzten baliabideak nahikoak ez direlako, zerbitzua desbideratzen delako, pazienteak desbideratzen direlako, gehiegizko atzerapena dagoelako edo, oro har, adjudikaziodunari egotz dakiokeen eta administrazio kontratatzaileak zerbitzua ordaintzea edo pazienteei gastuak itzultzea eragiten duen edozein arrazoirengatik, enpresa itunduaz kanpoko baliabideak erabiltzen badituzte, zuzenean kenduko dira dagokion hileko likidaziotik, kontratu honen administrazio-klausula partikularren agiriko 31. klausulan ezartzen diren zigorrak alde batera utzi gabe.

Egiten den zerbitzuaren ordainketaz hirugarren bat badago, administrazio kontratatzaileari bakarrik dagokio kontratu honen bitartekoekin emandako zerbitzuengatik fakturatzea, hau da, administrazio kontratatzaileak hirugarren batek ordaindu beharreko zerbitzu guztiak fakturatuko ditu.

3.3.5.- Enpresa adjudikaziodunak zentro sanitario hornitzaileekin lankidetzan arituko dira zentrotik bertatik egin behar diren lekualdaketa-zerbitzuak koordinatzeko, batez ere, ahal den neurrian, lekualdatu behar diren pazienteak zerbitzu kolektiboetan taldekatzea errazteko, bai eta behar diren baliabideak aurreikusitako lan-eskaeretara egokitzea errazteko ere, eta hori guztia laguntza emateko ezarritako denborak betetzeko.

3.3.6.- Programatutako zein programatu gabeko lekualdaketak indibidualak edo kolektiboak izan daitezke. Pazienteak baldintzak betetzen baditu eta agindua eman duen medikuak berariaz hala agintzen badu, lekualdaketa indibiduala izango da. Baliabideen erabilera arrazionala kontuan hartuta, mediku preskriptoreak berariaz hala erabakitzen duenean baino ez dira bidezkoak izango lekualdatze indibidualak,

justifikatutako arrazoi klinikoengatik, edo dagokion lurralde-egoitzak preskripzioan hala agintzen duenean. Gainerako lekualdatzeak kolektiboak izango dira.

3.3.7.- Enpresa esleipendunek osasun-zentroetako arau funtzionalak eta preskripzioan jasotako jarraibideak errespetatuz emango dute zerbitzua.

3.3.8.- Enpresa adjudikaziodunek pazienteari lagunduko dion pertsona bat lekualdatu behar dute, preskriptoreak, pazientearen baldintzak kontuan hartuta, beharrezkotzat jotzen duen kasu guztietan.

3.3.9.- Osasun-garraio kolektiborako, honako hauek hartuko dira kontuan:

3.3.9.1.- Ezingo da erabili garraio sanitario indibiduala agindu zaien pazienteentzat.

3.3.9.2.- Pazientearen mesedetan, ibilbideak ibilbide laburrenetik egingo dira.

3.3.9.3.- Ibilbide bakoitzaren ibilbideak aldakorrak izango dira, eta helburuko osasun-zentroen kokapenera eta pazienteen jatorrira egokituko dira, kontuan hartuta, gainera, pazienteak jasotzeko, tratatzeko eta dagozkien laguntza-zentroetan egoteko ordutegiak.

3.3.9.4.- Pazienteak ibilbide bakoitzean elkartzean, saihestu egingo dira alferrikako atzerapenak eta luzaroko itxaronaldiak, bai eta ibilbide luzeak ere, pazienteak ibilgailuaren barruan gehiegi egotera behartzeko.

3.3.9.5.- Pazienteen xede-zentroa desberdina izan daiteke horietako batentzat edo batzuentzat, ibilbide beraren barruan.

3.3.9.5.- Ibilbideak diseinatzean, kontuan hartuko da paziente baten etxean jasotzeko ordua ezin izango dela 45 minututik gorakoa izan, eta banaka jasoz gero, horixe hartuko litzateke kontuan. Gehieneko denbora hori etxera itzultzeko bidaiei ere aplikatuko zaie.

3.3.10.- Behar bereziak dituzten pazienteak lekualdatzea.

Enpresa adjudikaziodunek baliabide materialak (ibilgailuak eta ekipamendua) eta prozedurak gaituko dituzte premia bereziak dituzten erabiltzaileei arreta emateko, hala nola paziente bariatrikoei, paziente pediatrikoei, arreta psikiatrikoaren ondoriozko premiak dituzten pazienteei edo etxez etxeko irisgarritasun berezia duten pazienteei.

3.3.11.- Patologia psikiatrikoa duten pazienteak lekualdatzea

Enpresa adjudikaziodunak ibilgailu bat jarriko du bereziki diseinatutako eta egokitutako lote bakoitzeko, patologia psikiatrikoa duten pazienteak banaka lekualdatzeko, eserita edo ohatilan. Ibilgailu horiek behar adina elementu izango dituzte, pazienteak eta bertaratuak segurtasunez lekualdatu ahal izateko. Kasu horietan, erantzuteko denbora 45 minutukoa izango da gehienez, eta, beraz, beste mota bateko abisuak badaude zain, lehentasuna emango zaie paziente horiei.

Ibilgailuek, gidariaz gain, garraio mota horretarako prestakuntza eta esperientzia egokia duen laguntzaile bat izango dute.

3.3.12.- Paziente zaurgarriak lekualdatzea

Hemodialisi- eta errehabilitazio-tratamendurako lekualdatzeari dagokionez, terapia horien inguruabar bereziak kontuan hartuta (tratamendu oso luzeak, saioen ordutegiak betetzeko zehaztasuna...), arreta muturreraino eramango da, pazienteak zentroetara berandu iristea saihesteko.

Era berean, multzokatzeko ahalegina egingo da garraio kolektiboa erabiltzeko, eta, batez ere, ibilbideetan eta ibilgailuetan, baita bilketa-puntuetan eta ordutegietan ere. Enpresak paziente kalteberen ibilbideen egonkortasunari buruzko txosten espezifikoa bidaliko du hiru hilean behin.

Enpresa adjudikaziodunek hemodialisian dauden paziente kalteberak, paziente onkologikoak, AEA pazientea... garraiatzeko zirkuitu espezifikoak eskaini beharko dituzte. Enpresa lizitatzaileek beren lan-planaren barruan berariazko plan bat aurkeztuko dute, asistentzia-prozesuaren kalitatea eta segurtasuna bermatzeko (tratamenduaren hasieran eta amaieran jasotzeko denborak betetzea, paziente horien gaixotasunari buruzko ezagutzak dituzten langileak).

Nolanahi ere, ibilgailuetan irisgarritasuna bermatu beharko da, bai eta barne-espazio egokia ere, paziente kalteberen maniobragarritasuna bermatzeko.

3.3.13.- 1. lotearen kasuan, anbulantzia bat sartuko da Arabako Unibertsitate Ospitaleko bi egoitzen arteko ospitalearteko lekualdatzeak egiteko, astelehenetik ostiralera, lehentasunez.

3.4.- Identifikazio korporatiboa

Uniformea enpresak emango du, eta osagai hauek izango ditu:

- Itsas urdin koloreko prakak, zerrenda islatzaileekin.
- Mahuka labur eta luzeko poloa, zuria eta lepoduna.
- Jantzi polarra edo jertse urdina, itsasokoa
- Txalekoa, poltsiko urdin eta horiekin eta zerrenda islatzaileekin.
- Txalekoa, poltsiko urdin eta horiekin eta zerrenda islatzaileekin.

Anbulantzietako langileek txartel bat jarri beharko dute uniformearen goiko aldean, erraz ikusteko moduan. Txartel horretan, izena eta abizena, enpresa eta lanbide-kategoria agertu beharko dira.

I. eranskinean, deskribatutako ezaugarrien araberako ikus-eredu uniformea dago.

Anbulantziak enpresa adjudikaziodunek errotulatu beharko dituzte, I. eranskinean zehaztutakoaren arabera.

4.- Eremu geografikoa

4.1.- 1. lotearen eremu geografikoa Arabako Osasun Barrutiko Euskadiko Osasun Sistemak babestutako biztanleria izango da (Arabako Osasun Barrutiko udalerri hauek izan ezik: Aiara, Amurrio, Artziniega, Laudio, Okondo eta Aramaio), baita Otxandio eta Ubide udalerrietakoak ere (Bizkaiko Osasun Barrutia).

4.2.- 2. lotearen eremu geografikoa Gipuzkoako Osasun Barrutiko Euskadiko Osasun Sistemak babestutako biztanleriak zehaztuko du, bai eta Bizkaiko Lurraldeko Ermua eta Mallabia herriek eta Arabako Lurraldeko Aramaio herriak ere.

4.3.- 3. lotearen eremu geografikoa Euskadiko Osasun Sistemak Bizkaiko babestutako biztanleek zehaztuko dute: Osasun Barrutian (Ermua, Mallabia, Otxandio eta Ubide izan ezik) eta Arabako Osasun Barrutiko udalerri hauetan (Aiara, Amurrio, Artziniega, Laudio eta Okondo).

5.- Fakturazioa

5.1.- Enpresa adjudikaziodunek, hilabete bakoitzeko hogeia baino lehen, faktura elektronikoa bidaliko diote Euskal Autonomia Erkidegoko fakturazio elektronikoko zerbitzuari, aurreko hilabetean emandako osasun-zerbitzuengatiko hileko kanonarekin, eta dagokion Osasun Sailaren lurralde-egoitzara, osasun-barrutiaren arabera, dagokion dokumentazioa.

5.2.- Hileko txostena. Egindako jarduerarekiko harremana enpresa adjudikaziodunek aurkeztu beharko dute Osasun Sailak une bakoitzean zehazten duen euskarri informatikoan, adierazten zaizkien zehaztapenei jarraituz, fakturan dauden datuen egiaztapen automatizatua errazteko.

5.3.- Osasun Sailak fakturan dauden datuak egiaztatzeko lagungarri izan daitekeen beste edozein informazio sartzeko eskatu ahal izango du.

5.4.- Ezin izango da kontratu honen pean fakturatu berariaz jasotako prestazioak ez diren beste zerbitzu edo osagarririk.

5.5.- Osasuneko Lurralde Egoitzak fakturazioarekin ados ez dagoela adierazten badu, ezetsi egingo da, eta, aldi berean, antzemandako gorabeheren berri emango da, zuzentzek.

5.6.- Lurralde-egoitza ez da izango emandako zerbitzua ordaintzearen erantzule aseguramendu publikoaren eremuan sartuta ez dauden pazienteentzat, ez eta aseguru-etxe, entitate edo hirugarren bat kontratu honetan aipatzen diren prestazioak ordaintzeaz arduratzen direnentzat ere.

Aurrekoa gorabehera, hileko fakturazioarekin batera, emandako eta hirugarrenei fakturatutako zerbitzuen bolumenari buruzko informazioa jasoko du enpresak.

5.7.- Denborak ez betetzeagatiko zigorrak:

Zigorrak kalkulatzeko, kontsideratzen dira:

5.7.1.- Eskatutako zerbitzuak: Osakidetzako zentroek, Osasun Sailarekin hitzartutako zentroek edo osasuneko lurralde-egoitzek enpresa adjudikaziodunen

baliabideak koordinatzeko eta mobilizatzeko zentroetara egiten dituzten lekualdatzeak.

5.7.2.- Egindako zerbitzuak: eskatutako zerbitzuak, enpresa esleipendunak ematen dituenak.

Egindako zerbitzuen artean:

a) Atzerapenik gabeko zerbitzuak: baldintza-agiri honen 3.3.4 apartatuan ezarritako denbora optimoen barruan egiten diren zerbitzuak.
b) Berandu emandako zerbitzuak: baldintza-agiri honen 3.3.4 apartatuan ezarritako denbora optimoa 60 minutu baino gutxiagoan gainditzen duten zerbitzuak.
c) Beranduegi egindako zerbitzuak: baldintza-agiri honetako 3.3.4 apartatuan ezarritako denbora optimoak 60 minutu baino gehiago gainditzen dituzten zerbitzuak.

Hileko fakturaren ehuneko bat kenduko da denbora optimoak ez betetzeagatik edo enpresari egotz dakizkiokeen arrazoiengatik berandutze handiegiak izateagatik, 3.3.4 klausulan jasotako zerbitzua egiteko denborei dagokienez, honako taula honi jarraikiz:

Betetze-mailaren hileko ehunekoa lekualdatzeko denbora optimoak	Deskontu-ehunekoa hileko faktura
% 85 eta % 90 bitartean	% 1
% 80 eta % 85 bitartean	% 3
% 80 edo gutxiago	% 5

* Lekualdatzeko denbora optimoak betetzen diren hileko ehunekoa = Atzerapenik gabeko zerbitzuen kopurua/Egindako zerbitzuen guztizko kopurua.

Zerbitzuen hileko ehunekoa gehiegizko atzerapenarekin egindakoak	Deskontu-ehunekoa hileko faktura
% 1 eta % 3 bitartean	% 2
% 3 eta % 5 bitartean	% 4
% 5 baino gehiago	% 6

* Gehiegizko atzerapenarekin egindako zerbitzuen ehunekoa hilean = Gehiegizko atzerapenarekin egindako zerbitzuen kopurua/Egindako zerbitzuen guztizko kopurua.

6.- Erabiltzaileen eskubideak

6.1.- Enpresa adjudikaziodunen betebeharra izango da Euskadiko Antolamendu Sanitarioari buruzko 8/97 Legean jasotako erabiltzaileen eskubideak bermatzea eta herritarrei beren eskubideen berri ematea. Era berean, eskubide eta betebehar horiek bermatuko ditu, Osasunari buruzko 14/1986 Lege Orokorraren 9. eta 10. artikuluetan eta Euskadiko osasun-sisteman pertsonek dituzten eskubideei eta betebeharrei buruzko

Adierazpena onartzen duen uztailaren 21eko 147/2015 Dekretuan jasotako baldintzetan. Horrez gain, kontratu honen arabera artatzen dituen pazienteei eta erabiltzaileei informazioa eman beharko die, bai eragiten dieten alderdiei buruz, bai Osasun Sailak haiei zuzendutako arauei eta jarraibideei buruz.
Arreta berezia eskaini beharko zaie intimitateari, tratuari eta arreta pertsonalizatuari.

6.2.- Pazienteei emandako zerbitzuan ez da inola ere desberdintasunik egongo, jatorria, etnia, generoa, sexu-orientazioa, kultura, jatorria edo dibertsitate funtzionala eta kognitiboa edozein izanik ere, asistentzia-modalitate guztietan. Arreta berezia jarriko da desgaitasuna duten pazienteen kolektiboari tratu- eta irisgarritasun-berdintasuna emateko kontratuan jasotako prestazioei, eta, horretarako, enpresa adjudikaziodunek behar diren egokitzapen teknikoak egingo dituzte.

6.3.- Komunikazio eraginkorra bermatu beharko da, eta, horretarako, mezuak errazago adierazteko eta ulertzeko tresnak eduki beharko dira, hala nola piktogramak eta aplikazioak.

7.- Langileei buruz

7.1.- Esleipendunak administrazio publikoetako langileen bateraezintasunei buruz xedatutakoa beteko du.

7.2.- Lan-harremanen titulartasuna enpresa adjudikaziodunen kudeatzaileen erantzukizun esklusiboa da horien enplegatzaile gisa. Era berean, enpresa esleipendunek horretarako behar diren langileak kontratatu beharko dituzte, eta enpresari-izaerari dagozkion eskubideak eta betebeharrak bete beharko dituzte, indarrean dauden xedapen guztiak aplikatuz, bai lan-arloan, bai laneko prebentzioari eta osasunari dagokienez.

7.3.- Enpresa esleipendunak edozein arrazoirengatik gerta daitezkeen absentziak bete beharko ditu, eskainitako plantillaren kopuruari gutxienez eusteko moduan.

7.4.- Enpresa esleipendunen batean gatazka kolektiboa edo greba gertatuz gero, Osasun Sailak behar besteko aurrerapenaz jakin beharko du gutxieneko zerbitzuei buruz onartzen den akordioa. Era berean, esan behar da grebak ez duela kontratua betetzetik salbuesten. Adjudikaziodunaren langileen grebaren ondorioz zerbitzua eteten bada, enpresa adjudikaziodunak egunero jakinaraziko dio Osasun Sailari zenbat langilek baliatzen duten greba-eskubidea, eta administrazioak hileko kanonetik kenduko ditu enpresa lizitatzaileak langileei grebaren ondorioz soldata-kontzeptuengatik ordaindu gabeko nomina-zenbatekoak..

7.5.- Zerbitzuan lan egiten duten langileek eginkizun bakoitzerako adierazitako ezagutzak, trebakuntza eta esperientzia izango dituzte, bai eta unean-unean indarrean dagoen legeriak eskatzen duen prestakuntza ere. Gidariek eta laguntzaileek garraio sanitarioko profesionaltasun-ziurtagiria izan beharko dute, maiatzaren 20ko 710/2011 Errege Dekretuan aurreikusitakoa, edo, bestela, 836/2012 Errege Dekretuaren bigarren xedapen iragankorrean eta Osasun, Gizarte Ongizate eta Familiako sailburuaren 2013ko abenduaren 4ko Aginduan araututako gaikuntza, maiatzaren 25eko 836/2012 Errege Dekretuan ezarritako prestakuntza-betekizun berriak betetzeko langileak gaitzeko prozedura arautzen duena (836/2012 Errege Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoan errepideko garraio sanitarioko ibilgailuen ezaugarri teknikoak, ekipamendu sanitarioa eta langile-kopurua ezartzen dituena).

7.6.- Enpresak konfidentzialtasun-kontratu bat sinatzeko eskatuko die langileei, lanean ari direla ezagutzen dituzten osasun-datuei dagokienez.

7.7.- Enpresa adjudikazioduneko langileek behar bezala uniformatutako jantziak jantzi beharko dituzte, urteko sasoiaren arabera, eta higiene-baldintza bereziak izan beharko dituzte, bai garbiketa pertsonalean, bai erabiltzen dituzten aldagela eta elementuetan.

7.8. Langile horiek identifikatzeko, txartel bat jarri behar dute arropan, ondo ikusteko moduan. Txartel horretan, langilearen izena eta dagokion enpresarena agertu behar dira.

7.9.- Enpresak etengabeko prestakuntza-plan bat aurkeztu beharko du (adjudikazio-irizpide). Prestakuntza-planaren edukia osasun-garraioko lanbide-kualifikaziorako aurreikusitako konpetentzia-ataletara bideratu beharko da (295/2004 Errege Dekretua, 1087/2005 Errege Dekretuak aldatua). Prestakuntza-planak mota honetako prestakuntzak jasoko ditu:

- Pazientearen segurtasuna
- Osasun-legeria eta pazientearen eskubideak
- Higienea, desinfekzioa eta biosegurtasuna
- Laneko arriskuen prebentzioa eta ergonomia
- Bihotz-biriketako bizkortzea (oinarrizko BBB) eta KDA erabiltzea
- Pazientea modu seguruan mobilizatu eta maneiatzea
- Osasun-garraioari aplikatutako fisiopatologiaren oinarriak.
- Biktima anitzeko gertakariei arreta ematea
- Enpatia eta gatazkak konpontzea
- Langileen nahitaezko prestakuntza, larrialdikoa ez den garraio sanitarioaren erabiltzaileen patologiak eta osasun-baldintza nagusiak ezagutzeko, laguntza, komunikazio eta mugikortasuneko behar espezifikoak barne, zerbitzua irisgarritasun unibertsalaren, segurtasunaren eta pertsonarengan oinarritutako arretaren irizpideen arabera ematen dela bermatuz.

Enpresa adjudikaziodunek urte bakoitzaren hasieran bidaliko dituzte beren langileen urte horretako prestakuntza-plana, ikastaroen iraupena, edukia, egiteko aurreikusitako datak.

Urtea amaitzean, egindako prestakuntzen azalpen-memoria bidaliko du. Memoria horretan, egindako ikastaroak, prestakuntza bakoitzera bertaratutakoen kopurua eta ikastaroetan parte hartu dutenen balorazioa jasoko dira.

Enpresa esleipendunak bere langileei eskainitako prestakuntzarako sarbidea erraztuko die.

Prestakuntza-plana urtero onartu beharko du jarraipen-batzordeak.

7.10.- Enpresak plan bat aurkeztu beharko du atsedenaldiak bermatzeko eta jarduera handiko unitateak ez agortzeko.

7.11.- Esleipendunak kontratatutako zerbitzuak emateko behar diren langileak izan beharko ditu, eta baldintza teknikoen agirian ezarritako baldintzak bete beharko ditu. Langile horiek kontratu honi baino ez zaizkio esleituko dedikazio-ehunekoan, eta ezin izango dute zerbitzurik eman beste administrazio publiko batzuekin edo erakunde pribatuekin beste kontratu batzuk gauzatzeko, haien dedikazioa osoa bada. Era berean, ezin izango dute kontratu hau gauzatzeko zerbitzurik eman harekin beste kontratu batzuk gauzatzera atxikitako langileek, beste administrazio publiko batzuek edo dedikazio osoa duten erakunde pribatuek. Era berean, ezingo dute zerbitzurik eman kontratu honetako lote bat baino gehiago egiteko.

7.12.- Langileen hizkuntza-gaikuntzari dagokionez, enpresak zehatz-mehatz beteko du administrazio-klausula partikularren agirian horri buruz jasotakoa, «Gauzatzeko hizkuntza-baldintzei» dagokienez (AKPAren baldintza orokorren 28.1 klausula).

8.- Kontratuaren kalitatearen ebaluazioa eta monitorizazioa

8.1.- Osasun Sailak adierazle hauen ebaluazioa egingo du:

1. taula. Garraio ez-asistentzial eta kolektiboaren kalitate-adierazleak

Adierazlea	Estandarra
Jasotako informazioaren kalitatea	
▪ Datu-basea hilero bidaltzea, behar bezala beteta	%100
▪ Jarduera - memoria	1
Pazientearen esperientzia	
▪ Idatzizko erreklamazioen tasa programatutako lekualdatzeetan	< ‰ 2
▪ Idatzizko erreklamazioen tasa zerbitzu guztietan	< ‰ 2
▪ Erreklamazio-tasa HAZen	< ‰ 2
▪ Erreklamazioei erantzuteko denbora < 10 egun	> % 80
▪ Asebetetze-maila ertain-altua*	> % 85

* Adierazle hori enpresa esleipendunak urtero egin behar duen gogobetetze-inkestaren azterketatik lortuko da, 9.1 puntuan jasotzen den bezala.

Adierazle horiek hilero egingo ditu enpresak, eta dagokion lurralde-egoitzara eramango ditu (5.2.d klausula, kontratuaren klausula espezifikoena).

8.2.- Kontratuaren urteko finantzaketa osoaren % 1 lotuta dago apartatu honetan jasotako adierazleetan jasotako helburuak urtero lortzearekin. Hala, aurreikusitako helburuak ez lortzea urtero zigortu ahal izango da, dagokion zigorrak ezarrita. (AKPAren kontratuaren klausula espezifikoen 13.1 klausulako 24. zigorra). Horrela, finantzaketa osoa lortu ez diren helburuen proportzioan murriztuko da, aurreko atalean jasotako adierazle eta puntuazioen arabera. Helburu horiek eta adierazleak urtero berrikusi ahal izango dira. Helburuen betetze-mailaren ebaluazioa eta, hala badagokio, horiek ez lortzeagatik egin daitekeen deskontua, erakundearen balizko alegazioak ikusita egingo da, eta horri dagokion urteko finantzaketa osoa ezagututa, eta enpresa adjudikaziodunari ordaintzeke dagoen lehen fakturari aplikatuko zaio, behin betiko doikuntza egin ondoren, urtero (kontratuaren klausula espezifikoen 5.5 klausula).

8.3.- Kontratuaren xede den prestazioa monitorizatu eta ebaluatzeko, enpresa esleipendunak hilero datu-base bat aurkeztuko du dagokion Lurralde Egoitzan. Bertan, une bakoitzean egiten zaizkion ohar teknikoak jasoko dira.

8.4.- Enpresa adjudikazioduna zerbitzuaren kalitatearen ebaluazioaren arloan Administrazioak zehazten dituen jarduketen mende egongo da, bai eta Osasun Sailak kontratua betetzeko egiten dituen ikuskapen- eta kontrol-prozesu sanitario, ekonomiko eta administratiboen mende ere.

9.- Erabiltzaileen gogobetetasuna

9.1.- Enpresa adjudikaziodunek inkesta estandarizatu bat egingo dute, enpresa adjudikaziodunarekiko independentea den enpresa baten bidez, erabiltzaileek indarreko kontratuaren bidez ematen dituzten zerbitzuei buruz adierazten duten gogobetetze-maila ezagutzeko. Lortutako datuak Euskal Autonomia Erkidegoko Estatistikari buruzko maiatzaren 5eko 4/1986 Legearen eta Datu Pertsonalak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzeko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoaren eta Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EB) Erregelamenduaren babespean egongo dira. Metodologia eta horren emaitzak Lurralde Egoitzara bidali beharko dira urtea amaitu baino lehen.

9.2.- Osasun Sailak, prozedura egokienaren bidez, enpresa adjudikaziodunek ematen dituzten zerbitzuei dagokienez erabiltzaileek adierazten duten gogobetetze-maila ezagutu ahal izango du. Azterlan horiek egiteko eskatzen diren datuak Euskal Autonomia Erkidegoko Estatistikari buruzko 4/1986 Legearen eta Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoaren eta Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EB) Erregelamenduaren estatistika-sekretuaren betebeharraren babespean egongo dira.

10.- Jarraipen-batzordea

Kontratu honen jarraipen-batzordea honako hauek osatuko dute:

- Osasun Saileko Aseguramendu eta Kontratazio Sanitarioko zuzendaria (batzordeko lehendakaria)
- Osasun Saileko Aseguramendu eta Kontratazio Sanitarioko Zuzendaritzako garraio sanitarioaren arduraduna (batzordeko idazkaria)
- Osasuneko lurralde-egoitzetako osasun-garraioaren arduradun bat.
- Osakidetzaren ordezkaria
- Enpresa esleipendun bakoitzeko arduradun bat
- Paziente zaurgarrien elkarteen ordezkari bat.

Jarraipen Batzorde horren eginkizunak honako hauek izango dira: zerbitzuaren kalitatearen kontrol eta jarraipenarekin, esleipendunen betebehar eta erantzukizunekin, zerbitzua ematearekin edo hobetzeko proposamenak egin eta ezartzearekin zerikusia duten gaiak ebaztea, baldin eta proposamen horiek probintzien arteko koordinazioa eskatzen badute edo kontratua banatzen den bi lote edo gehiagorako irizpide komunak ezartzea eskatzen badute.

Jarraipen Batzorde Autonomikoa hiru hilean behin bilduko da, eta ezohiko bilerak egin ahal izango ditu alderdietako batek egoki irizten badio.

Bilera bakoitzaren aurretik, batzordeko idazkariak gai-zerrenda bat eman beharko du, bilera horretan aztertu beharreko puntuak zehaztuta.

Jarraipen-bilera bakoitzaren akta egingo da, eta, bertan, bilera horrekin lotutako, landutako edo adostutako alderdi eta inguruabar guztiak jasoko dira. Akta hori esleipendunei helaraziko zaie, berrikus dezaten. Ondoren, akta sinatu eta artxibatu egingo da.

11.- Osasun-jarraibideak eta ikuskapena

11.1.- Kontratuaren eremuaren barruan, enpresa adjudikaziodunek konpromisoa hartzen dute osasun-agintarien jarraibide eta arauetan laguntzeko, osasun-baliabideak ahalik eta modu eraginkorrenean koordinatze aldera.

11.2.- Kontratuaren indarraldian akreditazioari, informazio ekonomikoaren ekarpenari eta estatistika sanitarioari buruz ematen diren arauak bete beharko dituzte enpresa esleipendunek.

11.3.- Osasun Sailak kontratuari eragin diezaiokeen edozein dokumentu kliniko, legal edo kontratuzko eskuratu ahal izango du, enpresa adjudikaziodunen titulartasunari eta asistentzia- eta kontabilitate-dokumentazioaren konfidentzialtasunari kalterik egin gabe.

11.4.- Osasun Sailak beretzat gordetzen du zerbitzua ikuskatzeko eskubidea, bai bere bitartekoen bidez, bai Osakidetzako Larrialdi Zuzendaritzaren esku utziz, aldez aurretik abisatu gabe, eta dagokion akta edo txostena egiteko eskubidea. Akta edo txosten hori enpresa adjudikaziodunei helaraziko zaie, eta bertan jasotzen diren akatsak zuzendu beharko dituzte, zigor ekonomikoa bidezkoa den edo ez alde batera utzita.

12.- Ibilgailuen erabilgarritasuna, kontratista ordeztuz gero.

Kontratua suntsiarazten bada eta, horren ondorioz, larrialdiko kontratu bat egiten bada kontratuaren xede den zerbitzuari jarraipena emateko eta hura bermatzeko, hari atxikitako ibilgailuek, behar izanez gero, operatibo eta erabilgarri egon beharko dute kontratista berriak erabil ditzan.

Aldi baterako lagapen-aldian, ibilgailuaren erantzukizun operatiboa sartzen den kontratistak izango du, Administrazioak beste itun bat baimendu ezean.

Aldi baterako lagatako ibilgailuak honako hauek entregatu beharko dira: funtzionamendu-egoera, indarrean dagoen IAT, egunean mantentzea, PTPA honetan eskatutako ekipamendu sanitarioa eta indarrean dagoen asegurua, poliza subrogatzeko aukerarekin.

I. ERANSKINA – Identifikazio korporatiboa

LANGILEAK

Adibide gisa, uniforme-eredu bat aurkezten da, oinarri hauetako 3.4 puntuan ezarritakoaren arabera.







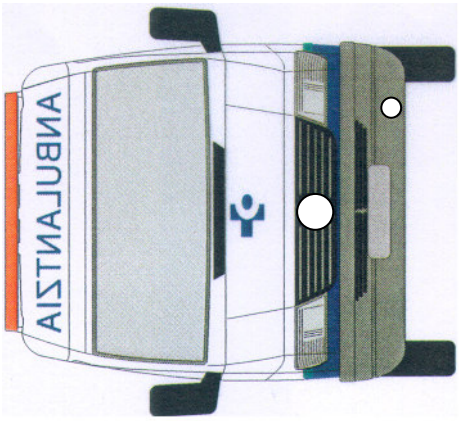
Uniformeen bizkarrak ez du inolako identifikaziorik izan behar.

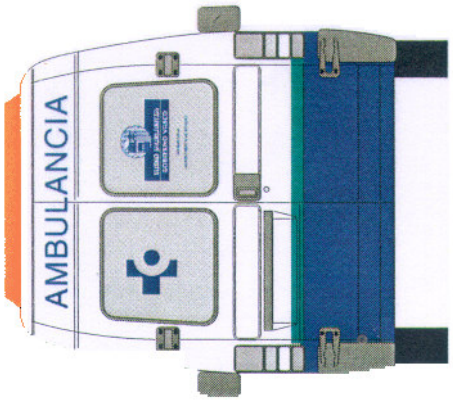
ANBULANTZIAK

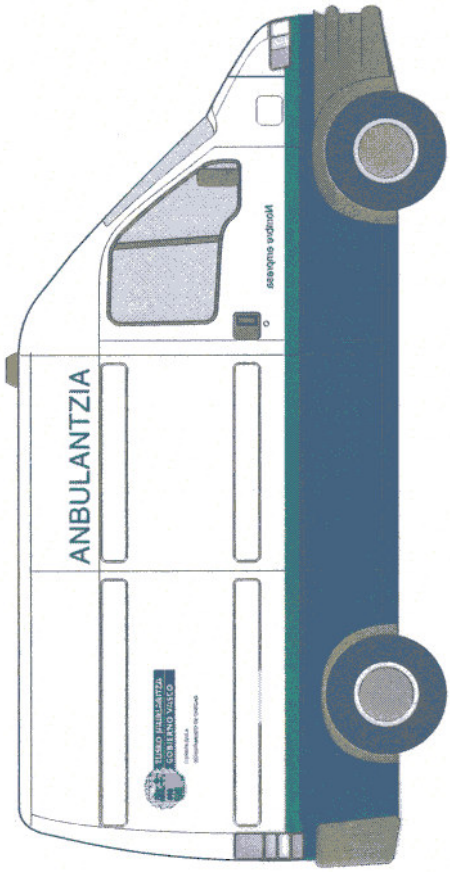
Zerbitzua emateko anbulantziak Eranskin honetan agertzen den diseinuaren arabera errotulatu beharko dira.

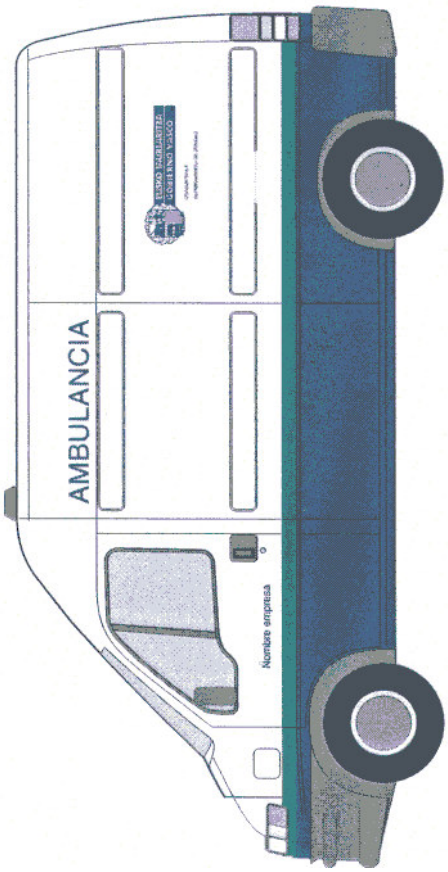
Koloreen erreferentziak hauek dira:

URDINA OSAKIDETZA **FORMULAZIOA: 488-RH X 7**		**BERDEA OSAKIDETZA** **FORMULAZIOA: 488-RH X 8**	
OSAGAIA	**litro 1**	**OSAGAIA**	**litro 1**
448-921 or.	594	448-951 or.	612,8
488-911 or.	666,6	488-982 or.	661,8
488-951 or.	813,8	488-911 or.	674,3
273-1083 or.	1008,4	488-963 or.	688,0
		488-931 or.	919-2
		273-1083 or.	1139,0


ANBULANTZIA


AMBULANCIA


ANBULANTZIA
asegma gidatzeko


AMBULANCIA
Nombre empresa

II Eranskina Jardueraren datuak

1.LOTEA: 2023an, 2024an eta 2025ean egindako zerbitzuak

1.LOTEA	2023	2024	2025
Errehabilitazioa	31.024	30.568	39.792
Onkologia	5.901	5.754	1.392
Dialisia	21.082	20.877	23.001
Kontsulta	7.972	7.857	14.406
Larrialdiak	1.093	1.079	361
Ospitaleratzea	4.638	4.620	4.662
Ospitale artekoak	5.621	5.472	1.898
GUZTIRA	**77.331**	**76.227**	**85.512**

2.LOTEA: 2023an, 2024an eta 2025ean egindako zerbitzuak

2.LOTEA	2023	2024	2025
Errehabilitazioa	128.736	130.447	145.634
Onkologia	15.093	14.638	12.854
Dialisia	60.233	63.016	63.016
Kontsulta	69.975	57.282	77.019
Larrialdiak	10.766	10.041	11.165
Ospitaleratzea	27.012	23.233	24.524
Ospitale artekoak	1.394	1.542	1.456
GUZTIRA	**314.353**	**300.682**	**339.144**

3.LOTEA: 2023an, 2024an eta 2025ean egindako zerbitzuak

3.LOTEA	2023	2024*	2025
Errehabilitazioa	101.562	80.617	101.261
Onkologia	8.588	6.944	13.149
Dialisia	91.532	80.033	100.855
Kontsulta	74.715	21.047	62.615
Larrialdiak	6.334	4.908	21.140
Ospitaleratzea	51.832	35.008	33.315
GUZTIRA	**334.563**	**228.557**	**332.335**

* daturik gabe 2024/10/01etik 2024/10/25era

III. Eranskina: Osakidetzako informazio-sistemekin integratzea. Baldintza teknikoak

Lizitatzaileak xehetasunez definitu beharko du bere eskaintzan proposatutako integrazio-eredua; eredu horrek eranskin honetan zehazten diren elkarreragingarritasun-estandarrak bete beharko ditu.

Proposatutako konponbideak honako premia hauek hartu beharko ditu kontuan:

- **Osakidetzak** SOA (Service Oriented Architecture) arkitektura du erakundean dauden zerbitzuak gobernatu eta antolatzeko.
- Eskainitako informazio-sistemak zerbitzuen kontratuak inbentariatu eta publiko egin beharko ditu, eta beste informazio-sistema batzuen esku jarriko ditu.
- Eskainitako produktua integratzeko baldintzak bi metodo hauetako baten bidez ebatzi beharko dira:
    - 1. agertokia - Ekitaldien hedapena eta kontsumoa: Event Manager (garapen propioa)
    - 2. agertokia - Zerbitzuen kontsumoa: Oracle SOA Suite (Oracle BPEL Process Manager, Oracle Service Bus, Oracle Business Rules...)
- HL7 mezularitza erabiltzea. Horretarako, HL7 2.x bertsioak onartu beharko dira, eta bertsio berriak hartzean Osakidetzatik egiten diren bilakaeretara egokitu beharko da.
- CDA estandarra erabiltzea dokumentu kliniko elektronikoen arkitektura gisa.
- Definitutako ereduak aukera eman beharko du estandarretik kanpoko integrazioak inplementatzeko **Osakidetzak** egoki iritzitakoetan, eta soilik entitate horrek baimentzen dituenetan.
- Aplikazioen arteko integrazio guztiek traza erregistratu behar dute DBLOk eskatzen duen sarrera-erregistroan, eta modu unibokoan identifikatu behar dute sartzen den erabiltzaile bakoitza.

a.- Elkarreragingarritasuna

Osakidetzako informazio-sistemekiko integrazioa zerbitzuei (SOA) orientatutako arkitektura batean oinarritzen da, Oracle SOA Suite plataformaren gainean (Oracle BPEL Process Manager, Oracle Service Bus (OSB), Oracle Business Rules...).

Arkitektura horrek Web Zerbitzuak erakusteko eta deitzeko modu ondo zehaztua eskaintzen du, eta horrek sistema propioen edo hirugarrenen sistemen arteko interakzioa errazten du.

SOA arkitektura beraren gainean, Osakidetzak Ekitaldietara bideratutako integrazio-soluzio bat ezartzen du; ekitaldiak argitaratzen dituzten sistemen multzo bat eta ekitaldi jakin batzuetara harpidetzen diren aplikazioen multzo bat kudeatzen duen neurrirako diseinu bat da. Irtenbide horrek Eventos-Event Manager du izena, eta argitaratutako gertaerak jasotzeaz, baliozkotze egokiak gauzatzeaz, gertaerak bideratzeaz eta biltegiratzeaz arduratzen da, jasotako elementu bakoitzari lotutako harpidedunetara bidaltzeko.

Jasandako komunikazio-estandarren zerrenda:

- Mezu-protokoloak:
  - SOAP 1.1 y SOAP 1.2
  - WSDL 1.1 y WSDL 1.2 Binding
  - SOAP con Attachments
  - JSON – REST (para aplicaciones móviles)
- Mezu mailako segurtasun-protokoloak:
  - WS-Security 1.0/1.1
  - WS-SecurityPolicy
  - WS-Policy
  - WSPolicyAttachment
  - WS-Security: Username Token Profile 1.0/1.1
  - WS-Security: X.509 Token Profile 1.0/1.1
  - WSSecurity: SAML Token Profile 1.0/1.1
  - WS-Security: KerberosToken Profile 1.1
  - WS-Reliable Messaging 1.0
  - WS-Addressing
  - WS-I Basic Profile 1.1
  - WSSecurity: JWT Token (aplicaciones móviles en internet)
- Garraioaren arloko protokoloak:
  - HTTP 1.0, HTTP 1.1
  - TLS, SSL
  - Interoperabilidad con registros UDDI v3-compliant
  - Sistemas middleware basados en JMS/MQ
  - HTTPS

b.- Web zerbitzuak

Web zerbitzuak WSDL v1.1, SOAP v1.1, v1.2, JSON-REST (aplikazio mugikorren kasuan), UDDI v2 zehaztapenen arabera ezarriko dira. XX eta XML v1.0, Basic Profile v1.0, v2.0 zehaztapenean definitutako WS-Iren gomendioak txertatzeko eta, horrela, sistemen arteko elkarreragingarritasuna bermatzeko.

XML mezuetan erabiltzen den kodetze-estandarra UTF-8 da.
Web-zerbitzuei aplikatutako segurtasunak honako alderdi hauek estaliko ditu:

- Autentifikazioa: egiaztatu bezeroa (erabiltzailea edo aplikazioa) dioela. Erabiltzaile baten identitatea erabiltzaileak aurkeztutako informazioaren arabera egingo da (erabiltzailea/pasahitza, ziurtagiria, token SAML)
- Baimena: Zerbitzuetara sartzeko aukera ematea, bezeroaren identitatearen edo esleitutako rolen arabera.
- Konfidentzialtasuna, pribatutasuna: informazio sekretua mantentzea, XML elementuen enkriptazio-algoritmo estandarrak erabiliz.
- Osotasuna, ez arbuiatzea: sinadura digitalaren bidez transmititzen den bitartean mezu bat aldatu gabe geratzen dela ziurtatzea. Sinadurak igorlearen nortasuna ere baliozkotzen du, eta denbora-marka bat ematen du, bermatzeko igorleak eta hartzaileak ezin dutela transakzio bat geroago arbuiatu.

Osakidetzak Oracle Web Service Manager (OWSM) erabiltzen du SOA plataforman argitaratutako web-zerbitzuei politikak kudeatzeko eta aplikatzeko..

Osakidetzak zerbitzuetarako definitu duen politika estandarrak honako hauek eskaintzen ditu:

- Ziurtagiri bidezko autentifikazioa x509
- Mezua sinaduraren bidez babestea (enkriptatu gabe)

Politikaren bi bertsio daude OWSMn, bata zerbitzuetarako eta bestea bezeroentzat. Elkarreragingarritasuna bermatzeko, politika bakoitzaren bertsioa bateragarria da .NET eta Java teknologiekin.

- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_service_policy
- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_service_policy_net
- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_client_policy
- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_client_policy_net
- oracle_http_jwt_token_server_policy

Internet bidez sartzen diren bezeroak eta aplikazioak aplikazioen firewall (WAF) bidez sartzen dira DMZn. WAFk erasoen aurkako arauak aplikatzen ditu eta segurtasun-ereduak definitzen ditu.

- DMZn argitaratutako aplikazio bakoitzaren erantzukizuna da sarbidea kontrolatzea eta erabiltzaileei baimena ematea.
- Interneteko aplikazioek eskura ditzaketen zerbitzuak argitaratzen ditu Interneteko OSBak.
- Interneteko OSBk Web Zerbitzuei egindako dei guztiak ikuskatzen ditu OWSMk kudeatutako Osakidetzaren politika jabe baten bidez.
- Interneteko OSBan zerbitzu guztiak babesten dira oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_service_policy politikarekin. Politika horrek benetakotzat jotzen ditu aplikazioak x509 ziurtagiriaren bidez, eta eskaeraren eta erantzunaren mezua sinatzen du.
- Interneteko OSBk Intraneten argitaratutako zerbitzuen esku uzten du exekuzioa.
- Intraneten, web-zerbitzuen instantzia independenteak zabaltzen dira, Interneteko OSBtik iristen diren eskaerei zerbitzua emateko.
- Intraneteko OSBren eta intraneteko OSBren artean zerbitzu-federazio bat egiten da, ohiko segurtasun-baldintzekin.
  Oharra: OSB -> Oracle Service Bus 11.1.1.7 -> Paso a OSB 12c

c.- Ekitaldien kudeatzailea (Event Manager)

Jarraian, aplikazioek gertaerak argitaratzeko eta/edo jasotzeko bete behar dituzten baldintza teknikoak deskribatzen dira.

d.- Komunikazio-estandarrak

Osakidetza Zerbitzuaren mezularitza HL7 estandarraren 2.XX bertsioaren zehaztapenen arabera edo Osakidetzaren beste edozein formaturen arabera ezarriko da; horrela, informazio-sistemen arteko elkarreragingarritasuna bermatzen da.

Ekitaldiak argitaratzeko eta harpidetzeko euskarri diren teknologien zerrenda:

Modalitatea	Teknologia	Transakzionala	Ordena	Segurtasuna
Argitalpena	JMS mezularitza	Bai	Bai, argitaratzaileak UnitOfOrder	Autentifikazioa (user/pass)

			parametroa ezartzen badu	
Argitalpena	Web zerbitzua	Ez	Ez	Bat ere ez, autentifikazioa (user/pass) eta WS-Security
Harpidetza	JMS mezularitza	Bai	Bai. Event Manager-ek entrega bermatzen du, eman den ordena berean mezuak jasota	Autentifikazioa (user/pass)
Harpidetza	OSB zerbitzua	Bai	Bai. Event Manager-ek entrega bermatzen du, mezuak jaso dituen ordena berean	Bat ere ez
Harpidetza	Web zerbitzua	Bai	Bai. Event Manager-ek entrega bermatzen du, eman den ordena berean mezuak jasota	Bat ere ez, autentifikazioa (user/pass) eta WS-Security

Modalitate eta teknologia bakoitzeko baldintza tekniko batzuk bete behar dira, eta esleipendunari adieraziko zaizkio integrazio-modu hori ezar dezan.

e.- Mezularitza. Gertaeraren definizioa

Gertaera bat XSD baten bidez definitutako XML dokumentu bat da, non:

- ✓ **id**: Gertaera-motaren identifikatzailea da. Gertaerari Event Manager-en administrazio-sisteman alta emateko prozesuan sortzen da. Gertaera bat prozesatzean, id-a baliozkoa dela egiaztatzen da.

- ✓ **correlation**: Eremu librea da, eta gertaeraren argitaratzaileak bere sistemaren zenbaki korrelatibo bat adierazten du.

- ✓ **source**: Argitaratzailearen identifikatzailea da. Event Manager-en administrazio-sisteman argitaratzaile bati alta emateko prozesuan sortzen da. Gertakari bat prozesatzen den bitartean, source-a baliozkoa dela egiaztatzen da.

- ✓ **timestamp**: Gertaeraren argitaratzaileak ezartzen du bidalketaren unean.

- ✓ **metadata**: ekitaldiaren edukia deskribatzen lagunduko duen xml bat izan dezake. Event Manager-ek informazio hori erabil dezake bideratze-erabakiak hartzeko

- ✓ **payload:** Ekitaldiaren edukia da. Edozein testu-kate edo XML izan daiteke.

Event Manager-en gertaera bat argitaratzen denean itzultzen den emaitza XSD batek definitutako XML bat da. Bertan:

- ✓ **uuid**: Event Manager-ek prozesatutako gertaera bakoitzari esleitzen zaion identifikatzaile bakarra da.
- ✓ **processed**: true o false, gertaera behar bezala prozesatu den edo erroreekin.
- ✓ **errorCode**: Errore bat gertatu bada, hemen errorearen kodea jakinarazten da.
- ✓ **errorDescription**: Errore bat gertatu bada, haren deskribapena jasotzen du.

Erroreak kudeatzen dira: erroreak kodetzen dira eta horiek deskribatzen dira.