

✓ |

DILIGENCIA: Para hacer constar que el presente pliego consta de 30 páginas y fue aprobado mediante resolución de la Presidencia 116/17 de fecha 2 de noviembre de 2017.

Mejorada del Campo, 2 de noviembre de 2017

EL SECRETARIO GENERAL

Carlos Belmonte Gracia

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ
EL PROCEDIMIENTO ABIERTO TRAMITADO PARA
ADJUDICAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
DENOMINADO "TELEASISTENCIA DOMICILIARIA" EN
LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES
MEJORADA VELILLA.**

ÍNDICE

- CLÁUSULA 1. Objeto del contrato.
- CLÁUSULA 2. Prestación del servicio.
- CLÁUSULA 3. Desarrollo y gestión del servicio.
- CLÁUSULA 4. Recursos Humanos y Materiales a disposición del servicio.
- CLÁUSULA 5. Duración del contrato.
- CLÁUSULA 6. Precio del contrato.
- CLÁUSULA 7. Obligaciones del adjudicatario.
- CLÁUSULA 8. Criterios para la negociación.
- CLÁUSULA 9. Seguros
- CLÁUSULA 10. Facultades de la dirección.
- CLÁUSULA 11. Titularidad, suministro, custodia y confidencialidad de la información.

CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente pliego regular las prescripciones técnicas que ha de cumplir el adjudicatario para la prestación del servicio denominado "TELEASISTENCIA DOMICILIARIA" de la Mancomunidad de Servicios Sociales Mejorada - Velilla.

La Teleasistencia es un servicio de carácter social que, con el soporte de la tecnología, facilita la atención y el apoyo personal y social continuo a personas en situaciones de fragilidad por limitaciones en la autonomía personal o la dependencia para las actividades de la vida diaria asociadas a la edad, la discapacidad o la enfermedad. Está especialmente indicado para aquellas personas que, encontrándose en situación de riesgo, viven solas o pasan mucho tiempo solas.

Este servicio permite que, a través de la línea telefónica, ante cualquier eventualidad o emergencia, pulsando un botón, la persona pueda, desde cualquier lugar de su domicilio y sin necesidad de desplazarse, entrar en comunicación verbal "manos libres" con un centro de atención especializado. Desde el centro, activo permanentemente, será atendido por profesionales capacitado para dar respuesta a la situación presentada.

CLÁUSULA SEGUNDA. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.1. Objeto del Servicio

El servicio de Teleasistencia es un recurso de carácter preventivo y cumple la finalidad de facilitar la permanencia en su entorno habitual de las personas mayores o con falta de autonomía y que puedan hallarse en situaciones de riesgos por razones de edad, diversidad funcional, enfermedad o aislamiento social. Este recurso puede proporcionar condiciones de seguridad, potenciar la autonomía y facilitar la integración de las personas en su entorno habitual de convivencia.

2.2. Objetivos del Servicio

- Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado y con ello tranquilidad y seguridad a las personas usuarias y sus familiares. Se debe garantizar la atención presencial en el domicilio en caso de crisis o emergencia. Esta podrá ser proporcionada directamente por la entidad que presta el servicio (unidad móvil y personal propio) o por los dispositivos públicos de emergencia correspondientes: policía, sistema sanitario, bomberos....o por otros recursos sociales (familiares, vecinos...) o sanitarios propios del usuario.
- Prestar una atención las 24 horas del día los 365 días del año ya que el sistema debe garantizar permanentemente la comunicación bidireccional persona usuaria-Centro de Atención.
- Desarrollar actuaciones de control y seguimiento del estado del usuario así como de acompañamiento, prevención y cuidado de las personas usuarias.

- 
- Proporcionar también seguridad y tranquilidad al usuario fuera de su domicilio, mediante el empleo de sistemas de telelocalización y telefonía móvil, cuando dado un determinado perfil de usuario, así le haya sido indicado técnicamente.
 - Ofrecer compañía al usuario y estar presente en su día a día mediante la realización de llamadas periódicas de cortesía y seguimiento y la gestión de agendas específicas (recordatorios de citas médicas, toma de medicación u otros recordatorios personalizados...) suscritas entre la entidad prestataria del servicio y el usuario, a petición de éste, de su familia o allegados o de las administraciones colaboradoras en la prestación del servicio.
 - Ofrecer un sistema seguro de custodia de las llaves del domicilio de la persona que utiliza el servicio, o alternativas a la custodia, de manera que quede garantizado el acceso a la vivienda y la atención en caso de emergencia.

2.3. Características generales del servicio de Teleasistencia

2.3.1. Las características técnicas del servicio que se exigen son:

- El servicio de Teleasistencia se presta durante las 24 horas del día, los 365 días del año, de forma que las personas usuarias del servicio puedan establecer comunicación con el centro de atención, siempre y cuantas veces lo deseen.
- La Teleasistencia podrá prestarse bien a través de dispositivos domiciliarios fijos, con posibilidad de actuación exclusivamente en el domicilio, (Teleasistencia Domiciliaria Fija), o bien a través de dispositivos móviles, que permiten proporcionar las prestaciones del servicio también fuera del domicilio (Teleasistencia Móvil). No serán de aplicación simultánea las dos modalidades.
- El centro de atención entrará en contacto con las personas usuarias del domicilio atendido y, salvo deseo expreso del usuario sobre una frecuencia distinta, al menos una vez cada siete días.
- El centro de atención mantendrá permanentemente actualizada la información disponible de la persona usuaria en lo que se refiere a su situación y a sus necesidades específicas, así como de los recursos disponibles para su atención.
- Se realizará, salvo renuncia expresa de las personas atendidas, al menos una visita domiciliaria por cada 12 meses de alta en el servicio. Dicha visita tendrá por objeto asegurar las pautas de actuación establecidas así como acercarse y estar presente en la vida del usuario.
- El servicio prestado garantizará así mismo la intervención presencial en el domicilio, cuando esta sea necesaria, en un tiempo no superior a 30 minutos desde la recepción de la llamada en la central de atención.

- 51
- La instalación, junto con el servicio básico de Teleasistencia, de los complementos tecnológicos (dispositivos periféricos), que puedan mejorar las condiciones de seguridad y acompañamiento de la persona usuaria, debiendo disponer la entidad prestataria de dispositivos con suficiencia de los siguientes tipos:
 - Las adaptaciones del sistema útiles para que las personas con déficit sensorial auditivo puedan acceder a la prestación del servicio siempre que realmente estas adaptaciones posibiliten una comunicación efectiva usuario-centro de atención: amplificadores, uso de dispositivos con señal luminosa, con pantalla táctil, etc...
 - Detectores de condiciones de seguridad: humo, fuego, gas, monóxido de carbono, cuando las condiciones del domicilio en el que se instala la Teleasistencia, por su antigüedad o estado, así lo exigen.
 - Detectores funcionales: detector de caída, apertura de frigorífico, detector de pasividad/movilidad, sensor de ocupación cama o sillón, detector de enuresis, dispensador de medicación.
 - Dispositivos específicos para el desarrollo de actuaciones de prevención y acompañamiento: Vídeo asistencia, plataformas de servicios interactivos compatibles con el equipamiento existente en el domicilio y de uso habitual para el usuario (TV).

2.3.2 Prestaciones del servicio de Teleasistencia

Las principales prestaciones del servicio de Teleasistencia son:

- Soporte técnico.
- Atención social y apoyo personal telefónico.
- Atención presencial en el domicilio.
- Servicio de información y asesoramiento telefónico.
- Comunicación y coordinación con otros servicios externos.
- Atención, orientación y apoyo.
- Favorecer y facilitar a las personas usuarias del servicio el envejecimiento activo y saludable.

2.4. Tipos de servicios a prestar

2.4.1. Teleasistencia Domiciliaria Fija

Es el servicio de Teleasistencia prestado únicamente dentro del domicilio de la persona usuaria a través de un dispositivo o terminal de telefonía fija. Este servicio tendrá que ser compatible con todos los operadores de telefonía fija.

El usuario dispondrá en su domicilio de un terminal, conectado a un Centro de Atención (CA), que se activa por pulsación directa o bien accionando la unidad de control remoto (UCR), dispositivo en forma de colgante o pulsera que el usuario deberá llevar constantemente puesto. La conexión permitirá el contacto verbal "manos libres" con el CA.

Cada terminal en el domicilio llevará asociada al menos una UCR y se dispondrá de todas las UCR necesarias al número de personas usuarias que conviven en el mismo y a su perfil de atención.

Cada terminal en el domicilio a propuesta, bien de los servicios sociales municipales bien de la propia entidad contratista y previa conformidad de los servicios sociales municipales, deberá llevar asociados los distintos dispositivos periféricos que actualmente y en un futuro inmediato puedan optimizar las prestaciones del servicio de Teleasistencia, tales como:

- Dispositivo adaptado a deficiencias sensoriales.
- Detector de movilidad/pasividad.
- Detector de caídas.
- Sensores de ocupación cama/sillón.
- Sensores de apertura frigorífico/microondas.
- Dispensador de medicación.
- Detector de humo/fuego.
- Detectores de gas/Monóxido de carbono.
- Vídeo asistencia.
- Plataformas de servicios interactivos para tele asistencia social.
- Dispositivos móviles que permitan la monitorización y la geolocalización vías GPS, GSM.
- Otros que la entidad adjudicataria ponga a disposición del servicio.

2.4.2 Teleasistencia móviles

Modalidad de servicio prestado tanto dentro como fuera del domicilio de la persona usuaria, mediante terminales de telefonía móviles adaptados tecnológicamente a su uso para personas mayores y con determinadas discapacidades y que adicionalmente cuentan con un sistema de telelocalización basada en sistemas GPS y GSM. También por dispositivos que exclusivamente permitan la emisión de alarmas y la localización de la persona usuaria.

La Telelocalización consiste en la utilización de dispositivos que exclusiva o primordialmente posibilitan la emisión de alarmas y la localización de la persona-usuaria.

Esta modalidad del servicio permite, de forma remota, la localización de la persona usuaria ante situaciones potencialmente peligrosas para la misma, todo ello de acuerdo con las especificaciones del servicio solicitado y en las que se tendrá en cuenta tanto la protección de la persona usuaria, como el respeto a la intimidad de la misma: zona delimitada de seguridad o riesgo, personas que podrán activar el sistema de localización y en qué circunstancias, etc.

2.5. Usuarios de Teleasistencia

Las personas beneficiarias de este servicio son todas aquellas que reúnen los requisitos establecidos por la entidad local y que se encuentran en una situación de riesgo por razones de edad, discapacidad, enfermedad o aislamiento social y que precisan de las

prestaciones que ofrece el servicio para mejorar las condiciones de seguridad, soledad y aislamiento que puedan presentar.

Se dará prioridad a la prevención y promoción de la autonomía personal: usuarios sin reconocimiento de dependencia mayores de 65 años o menores de esta edad que por tener una discapacidad reconocida, por estar afectados de una enfermedad crónica o por otras razones, se encuentran en situación de riesgo y precisan del servicio. Temporalmente podrán ser usuarios de los servicios incluidos en este contrato usuarios con Grado de dependencia reconocido, que tengan la Teleasistencia en su Programa Individualizado de Atención, pero se encuentren en lista de espera del mismo.

No podrán contemplarse como titulares a las personas con limitaciones en su capacidad de comprensión y discernimiento, es decir, personas con enfermedades mentales graves, incluidas las demencias.

Tampoco podrán ser titulares del servicio personas que viven solas y con imposibilidad de mantener comunicación verbal con el Centro de Atención y siempre que no se disponga de alternativa tecnológica adecuada para su atención.

2.5.1. Tipos de usuarios

Titular del servicio de Teleasistencia:

Dispone del terminal de usuario (móvil o fija) y de la unidad de control remoto, en el caso de Teleasistencia domiciliaria fija. El coste será el 100% del importe del servicio.

Beneficiario con UCR:

Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio, reúne los requisitos para ser usuario del mismo. Dispondrá de una unidad de control remoto adicional para su uso exclusivo. Este tipo de usuario no genera coste adicional.

Beneficiario sin UCR:

Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio y necesitando las prestaciones y atenciones que éste proporciona, carece de capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí mismo esa atención. Este usuario debe ser dado de baja cuando lo sea el titular, salvo que pase a depender de otro usuario titular con el que también conviva. Tampoco en este caso se generará coste adicional.

Titular de Teleasistencia móvil con función de telelocalización:

Usuario de dispositivo para localización que convive con otras personas usuarias de Teleasistencia o que es el único usuario del servicio, beneficiándose exclusivamente de la prestación de telelocalización. El coste será el 100% del importe del servicio.

Para poder prescribir esta modalidad de Teleasistencia es necesario que en el domicilio convivan varias personas usuarias del servicio y alguna de ellas presente deterioro cognitivo inicial por Alzheimer u otro tipo de demencia y tenga episodios de desorientación espacial, temporal o pérdida de memoria, discapacidad intelectual ligera o alteraciones de comportamientos leves.

2.5.2. Requisitos de acceso al servicio

En el caso de Teleasistencia domiciliaria fija, deberá disponer de servicio telefónico o comunicaciones compatibles con el sistema de Teleasistencia, así como suministro eléctrico.

En el caso de Teleasistencia móvil, disponer en la zona de residencia de cobertura de telefonía móvil.

Tener cubiertas sus necesidades básicas de vivienda, alimentación e higiene personal y del domicilio.

No encontrarse en circunstancias que por su gravedad o complejidad imposibiliten la correcta utilización del servicio o suponga riesgos no controlados. La situación física, psíquica o sensorial de la persona usuaria debe ser compatible con la prestación del servicio.

Garantizar la posibilidad de acceso al domicilio en caso de emergencia. Para ello, y en caso del servicio de Teleasistencia, se hará entrega a la entidad prestataria de una copia completa de las llaves de acceso. En el supuesto de que el usuario no quisiera hacer la entrega de las llaves, suscribirá un documento en el que se indicará, además de esta circunstancia, en qué domicilio alternativo, próximo al suyo, puede ser recogida en caso de emergencia la copia de las llaves. Asimismo, firmará un documento donde asuma las consecuencias que pueden derivarse de su decisión de no entregar las llaves y en el que se exima tanto a las Administraciones, como las entidades que prestan el servicio, de cualquier responsabilidad en la reparación de los daños que se puedan producir en el acceso forzoso al domicilio por situación de emergencia.

Proporcionar los datos personales indispensables para la prestación del servicio, consentir su tratamiento y autorizar la grabación de las comunicaciones que mantenga con el centro de atención, todo ello bajo las medidas de protección que la normativa vigente contempla.

Las personas solicitantes o sus representantes legales deberán aceptar voluntaria y conscientemente, considerando también su posible participación en el coste, las condiciones de prestación del servicio, en su caso.

Aportar la información y documentación que le sea requerida, incluida la económica, por el centro de Servicios Sociales de referencia a su domicilio, que ordenará el alta en la prestación del servicio.

CLÁUSULA TERCERA. DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SERVICIO

En los extremos que afectan al servicio de Teleasistencia definido en el presente pliego y, de acuerdo con la Norma UNE 158401:2007, se aplicarán las condiciones que se describen a continuación.

Durante el periodo de vigencia del contrato podrá serle requerida a la entidad contratista la correspondiente certificación, emitida por el organismo competente, de adecuación a

la norma.

3.1. Instalación de terminales o dispositivos

La instalación de los terminales o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema en el domicilio del usuario se producirá en un tiempo no superior a los quince días naturales desde la fecha de comunicación de la concesión de la prestación u orden de alta a la empresa adjudicataria por parte de la Entidad Local correspondiente. En los casos en que desde el Ayuntamiento se valore como urgente la instalación de un servicio, esta deberá encontrarse realizada en un plazo máximo de 48 horas.

La franja horaria par las instalaciones será entre las 10 y las 20 horas de lunes a viernes y se realizará previo acuerdo entre el coordinador/a de la entidad adjudicataria y el usuario.

Cada nueva instalación conllevará al menos una visita al domicilio del coordinador o coordinadora de zona de la entidad contratista, que tendrá por objeto asegurarse de que la información disponible sobre la situación socio-sanitaria de las personas a atender es correcta y suficiente para una adecuada prestación del servicio, de que las personas usuarias disponen de toda la información relativa al funcionamiento del sistema y a las prestaciones del servicio, así como de que la instalación o entrega se ha realizado a plena satisfacción de los usuarios.

La instalación no se dará por concluida hasta haber realizado las correspondientes verificaciones del funcionamiento del sistema, al menos, llamada de recepción, emisión y pulsaciones desde cada unidad de control remoto y dispositivo móvil desde todos los lugares de la casa, y hasta haber comprobado que las personas usuarias han entendido su manejo.

Se debe informar por escrito, con un lenguaje claro y comprensible, sobre el funcionamiento básico del servicio, de tal forma que esta documentación sirva a la persona usuaria de guía-manual permanente de consulta ante cualquier duda o dificultad. Tendrá el siguiente contenido mínimo:

- Funcionamiento: características, funcionamiento y uso correcto del equipamiento en información gráfica.
- Plazo de resolución de averías.
- Prestaciones: Pautas de actuación personalizadas (agenda, custodia de llaves, etc.). Pautas de respuesta del CA ante una comunicación y movilización de unidad móvil, en su caso.
- Derechos y obligaciones de la personas usuarias del servicio.
- Procedimiento de gestión de incidencias en el servicio.
- Sistema de atención y respuesta a sugerencias y reclamaciones: teléfonos, correos de contacto.

3.2. Documento contractual / conformidad del usuario

El alta en el servicio de Teleasistencia se producirá tras la suscripción entre la entidad prestadora del servicio y la persona usuaria de un documento contractual que expresará la conformidad de ambas partes en las condiciones de la prestación del mismo. El modelo de dicho documento será proporcionado por la Mancomunidad de Servicios

Sociales Mejorada - Velilla

El contratista debe registrar y custodiar el documento contractual y las actualizaciones que puedan producirse en caso de modificaciones sustanciales en las condiciones de prestación del servicio, mientras éste permanezca en alta y el tiempo legalmente establecido posterior a la baja.

Dicho documento podrá serle requerido a efectos de estudio, explotación estadística y seguimiento de la prestación del servicio por la Mancomunidad.

3.3. Procedimiento de atención y modalidades de comunicación e intervención

3.3.1. Comunicación de atención personalizada

Cuando la persona usuaria del servicio realice un llamada, serán los/as operadores/as de CA los encargados de atenderla. El sistema informático debe ofrecer inmediatamente la información suficiente sobre la persona que realiza la llamada, recursos a movilizar y procedimiento de actuación ante cualquier incidencia.

En todos los casos, además de contar con un soporte de protocolos de actuación, el/la operador/a debe contar con el apoyo de la persona supervisora del CA que garantice la toma de la decisión más adecuada en cada situación.

La entidad adjudicataria del servicio dispondrá de los medios para que las comunicaciones bidireccionales sean y queden registradas, codificadas coherentemente por niveles y subniveles, atendiendo a la clasificación establecida en el protocolo de funcionamiento del servicio a presentar por la entidad.

El/la operador/a debe mantener una actitud de escucha activa y recoger información lo más rápida y ampliamente posible, acerca de la gravedad de la incidencia.

3.3.2. Avisos producidos automáticamente por el sistema

Según lo establecido en el protocolo de actuación ante comunicaciones.

3.3.3. Actuaciones ante emergencias y movilización de recursos

La respuesta ante una comunicación de emergencia se hace atendiendo a los siguientes niveles:

Nivel 1 (Respuesta verbal): Ante cualquier comunicación de emergencia el personal del Centro de Atención, mediante una escucha activa, debe evaluar la situación y determinar el motivo de la llamada. En primera instancia, debe tratar de solucionar la demanda recibida con información o apoyo telefónico.

Nivel 2 (Respuesta verbal con movilización de recursos): Se debe actuar de esta manera cuando:

- 
- Desde el Centro de Atención, no se haya podido mantener un diálogo con la persona usuaria que ha originado la comunicación.
 - Se ha mantenido un diálogo con la persona usuaria pero se considera necesaria la movilización de recursos.
 - Si de la información recogida por el Centro de Atención se desprende la necesidad de movilizar recursos (propios de la entidad o ajenos), su requerimiento se debe realizar de forma inmediata.
 - En cualquier caso, también se debe contactar con las personas de referencia indicadas por la persona usuaria, a fin de informarles de la situación y proceder a su movilización en caso necesario
 - Durante esta etapa, el Centro de Atención debe permanecer en contacto con la persona usuaria y con los recursos desplazados. Debe determinar también si es necesario pasar al tercer nivel de atención o si se puede dar por terminada la emergencia.

Nivel 3 (Derivación a un recurso especializado): Se actúa de esta manera cuando es necesario trasladar a la persona usuaria a un Centro especializado.

En este caso, el Centro de Atención debe dar seguimiento al traslado y confirmar que se ha producido el ingreso. El tercer nivel y la atención finalizan con el ingreso de la persona usuaria en el centro especializado o con el traslado de nuevo a su domicilio si el ingreso no procediera.

En los casos de actuación en nivel 2 y 3, durante los días sucesivos, desde el centro de Atención se deben realizar llamadas de seguimiento hasta que la situación de emergencia sobrevenida se estabilice. Finalmente se debe realizar un registro de las incidencias producidas y las actuaciones realizadas.

En los casos de actuación ante emergencias que requieren movilización de recursos, propios o ajenos a la entidad, o que requieren el traslado de la persona atendida a un recurso especializado o a otro domicilio, se deberá comunicar al centro de Servicios Sociales de referencia, en un plazo no superior a las 48 horas, la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma. Esta comunicación se efectuará una vez estabilizada la crisis planteada salvo que sea necesaria la intervención de los servicios sociales en su resolución.

Para la adecuada atención de las situaciones planteadas, el Centro de Atención debe disponer de un registro actualizado de los recursos de atención de emergencias existentes en el área de atención.

3.3.4. Actuaciones en el domicilio en el caso de servicio con unidad móvil

Sus actuaciones tienen por objeto la atención presencial a las personas usuarias en sus domicilios, ante situaciones de emergencia (domésticas, psicosociales, sanitarias, etc.) detectadas desde el centro de atención.

Estas unidades estarán en comunicación permanente con el centro de atención y dotadas de los medios suficientes para garantizar el cumplimiento de los cometidos asignados.

Este recurso se debe movilizar según la gravedad de la emergencia de la situación a atender y de manera complementaria a los recursos especializados públicos y privados que correspondan.

La Unidad Móvil se deberá movilizar desde el Centro de Atención en los siguientes casos:

- Cuando desde el Centro de Atención no se haya podido mantener un contacto con la persona usuaria que ha originado la comunicación.
- Por la falta de comunicación reiterada con la persona usuaria por parte de su red habitual de contactos y a requerimiento de estos y tras no haber tenido noticias o comunicación desde el centro de atención.
- En su caso, por alarmas de dispositivos de detección de falta de actividad según los patrones establecidos con la persona usuaria.

3.3.5. Servicios de garantía, mantenimiento y reposición del equipamiento técnico.

- Se debe contar con un sistema de gestión del equipamiento técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo y disponer de un stock que permita la reposición inmediata en los casos necesarios.
- En las averías detectadas que afecten a la continuidad del servicio, las reparaciones o reposiciones se deben realizar en un periodo no superior a 48 h.

3.4. Procedimiento de altas/bajas y suspensiones

3.4.1. Altas

Las órdenes de alta de la presentación del servicio serán emitidas por el centro de Servicios Sociales a través de email en el formato que se establezca por la entidad de atención primaria y que recoja los ítems establecidos para el normal funcionamiento del recurso. De la misma manera habrá un original en formato papel para que la entidad pueda recoger todas las altas, al menos, una vez al mes.

Desde la emisión de la orden de alta hasta la instalación del terminal no debe pasar un periodo mayor de 15 días naturales. Para las órdenes de alta de urgencia debe ser inferior a 48 horas.

Una vez procedida al alta, la empresa adjudicataria, a través de su coordinador/a o personal cualificado, deberá realizar una visita al domicilio en la que deberá considerar las condiciones del entorno y de la persona o personas beneficiarias; y recabará los datos complementarios necesarios.

3.4.2. Suspensiones temporales

Se entiende por suspensión temporal del servicio la situación en la que, a solicitud de las personas usuarias del mismo por ausencia temporal del domicilio superior a un mes, se interrumpe la comunicación entre las personas atendidas y el centro de atención sin que esto suponga la retirada del equipamiento domiciliario de Teleasistencia.

El usuario comunicará directamente a la entidad adjudicataria con antelación suficiente las ausencias temporales del domicilio. Durante el tiempo en que se mantenga esta situación, el usuario no causará derecho económico alguno a favor de la entidad adjudicataria.

El periodo máximo de suspensión del servicio, salvo causas debidamente justificadas y previa autorización de los servicios sociales municipales, será de hasta cuatro meses. Finalizado este periodo y si persisten las circunstancias que motivaran el alta en el servicio, se reactivará la atención en las condiciones en las que se venía realizando.

Las personas usuarias de Teleasistencia deberán estar debidamente informadas del procedimiento a seguir para reactivar la suspensión temporal y en su caso reactivar la prestación del servicio, así como del periodo máximo de suspensión previsto en el presente pliego.

3.4.3. Baja definitiva o finalización del servicio

Son causas de baja en el servicio:

- Fallecimiento del usuario.
- Ingreso en residencia definitivamente.
- Traslado a otra Comunidad Autónoma.
- Traslado definitivo a otro municipio de la Comunidad de Madrid.
- Cuando la situación que propicia la implantación del servicio desaparece.
- Otras causas debidamente justificadas: Impago, Incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de sus obligaciones de colaboración o contractuales que dificulten o hagan inviable la prestación del servicio.

3.4.4. Renuncia total al servicio

Las personas que han solicitado el servicio de Teleasistencia podrán renunciar al mismo. La renuncia total supone la suspensión con carácter indefinido del servicio con la consiguiente retirada del terminal en los casos en los que el servicio haya llegado a estar en activo.

3.4.5. Incidencias

La entidad adjudicataria comunicará las incidencias a la Mancomunidad que puedan ocurrir en el desarrollo del servicio relativas a:

- SI
- Modificaciones del servicio.
 - Suspensiones del servicio.
 - O cualquier otra información que suponga la mejora en la calidad del servicio individualizado o cuando se detecte situaciones objeto de intervención por parte del personal de Servicios Sociales de la Mancomunidad.

3.5. Coordinaciones del servicio

Se programarán reuniones periódicas (una cada dos meses, como mínimo) en el Centro de Servicios Sociales de Mejorada del Campo, donde participará tanto el coordinador/a de la entidad adjudicataria como el personal técnico que se designe desde la Mancomunidad. La finalidad de dichas reuniones será realizar un seguimiento del contrato, del desarrollo del servicio y de los usuarios en los que se necesite otro tipo de intervención por parte de los Servicios Sociales de la Mancomunidad.

Para poder llevar un seguimiento de los servicios deberá existir un Programa de Atención vinculado al expediente personal del usuario en el que contará toda la información de alta, así como los informes y las incidencias surgidas. Estos expedientes estarán a disposición de la Mancomunidad a fin de comprobar la atención prestada a los usuarios. Dichos archivos estarán ajustados a la normativa vigente en materia de Protección de Datos.

No obstante el contratista facilitará al Centro de Servicios Sociales, mensualmente y acompañando a la facturación:

- Listado general de usuarios, que podrá serle requerido también en formato electrónico, conteniendo la siguiente información: Datos de identificación. Tipo de usuario. Fecha de alta. Fecha de Baja definitiva. Fecha de suspensión temporal. Nº de días de servicio. Nº de días en suspensión temporal. Precio unitario. Coste total.
- Cuadros resúmenes con el siguiente contenido: Tipo de usuario. Fecha de alta. Fecha de baja. Fecha de suspensión temporal. Número de días de servicio. Número de usuarios. Precio unitario. Coste total. Número total de usuarios por tipo. Tipo de dispositivos periféricos instalados. Número total por tipo. Informe de incidencias mensuales siempre que así lo desee el Ayuntamiento y con el contenido que esta indique.

Anualmente, antes del 15 de enero del año siguiente al que se refiere la información y en formato electrónico, memoria anual de actividad relacionada con los usuarios atendidos, número y perfil, actuaciones que se han llevado a cabo y medios que el contratista ha dispuesto para su atención.

El contenido básico y común de la memoria anual de actividad será el indicado al contratista tras la adjudicación. Durante el periodo de vigencia del contrato podrán ser introducidas todas aquellas modificaciones que el desarrollo del servicio aconseje.

3.6. Protocolos de atención.

La organización debe contar, como mínimo, con los siguientes protocolos:

- Protocolo de alta en el servicio.
- Protocolo de custodia y manipulación de llaves.
- Protocolo de baja del servicio.
- Protocolo de suspensión temporal del servicio.
- Protocolo de coordinación y comunicación con la administración pública (si procede).
- Protocolo general de actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo.
- Protocolo de actuación ante comunicaciones.

Las empresas que sean licitadoras al servicio deberán de especificar los requisitos mínimos de cada uno de los protocolos, que serán valorados y puntuados por la dirección del centro.

3.7. Gestión de calidad del servicio

La entidad debe contar con:

- Sistema de calidad del servicio en el que se deben definir al menos:
 - Política de la calidad
 - Objetivos
 - Funcionamiento y organización
 - Dicho sistema debe estar documentado y aplicado en el servicio y debe ser revisado anualmente.

Verificación del cumplimiento y medición de los indicadores de calidad. La entidad prestadora del servicio debe verificar, con una periodicidad mínima semestral, el cumplimiento de los requisitos del sistema de calidad mediante, al menos, los siguientes indicadores:

- Inicio del servicio:
 - Tiempo medio (horas) de inicio del servicio, en una solicitud de alta normal.

- 
- Tiempo medio (horas) de inicio del servicio, en una solicitud de alta urgente (si procede).
 - Prestación del servicio:
 - Tiempo medio (en segundos) de respuesta de la persona operadora a una llamada, una vez ésta ha entrado en el Centro de Atención.
 - Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el Centro de Atención hasta la movilización del recurso especializado (bomberos, fuerzas de seguridad, ambulancias, servicios sanitarios, etc.).
 - Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el Centro de Atención hasta la movilización de otros recursos (familiares, amigos, vecinos, etc.).
 - Tiempo medio (en minutos) de llegada de la unidad móvil al domicilio.
 - Número medio de llamadas de seguimiento por persona usuaria al mes.
 - Número de persona usuarias a la que se ha realizado encuesta de satisfacción /total de personas usuarias (este indicador se debe medir anualmente).
 - Número personas usuarias con quejas del servicio/número total de persona usuarias.
 - Número de incidencias relacionadas con la custodia y manipulación de llaves por parte de la entidad.
 - Recursos materiales:
 - Número de averías en el equipamiento de la persona usuaria que impiden la comunicación de ésta con el Centro de Atención/total de terminales instalados.
 - Tiempo medio (en horas) de la resolución de averías del terminal que impiden la comunicación de la persona usuaria con el Centro de Atención.
 - Centro de atención:
 - Número de averías en el sistema del servicio que producen la pérdida de capacidad de respuesta del centro de atención y que activan el sistema de respaldo.
 - Baja o finalización del servicio:
 - Número de bajas voluntarias por insatisfacción con el servicio.
 - Evaluación interna de la calidad del servicio

- SI
- Para la evaluación interna de la calidad del servicio la entidad prestadora del servicio debe:
 - Contar con un sistema de evaluación interna de calidad del servicio que garantice una inmediata detección y corrección de las posibles incidencias o deficiencias en la prestación del servicio y permita la mejora continua, orientada a alcanzar un nivel de calidad óptimo en la prestación.
 - Definir los mecanismos de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad percibida por la persona usuaria, familiares, personal vinculado al servicio y clientes.
 - Contar con un sistemas de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias y, en su caso, de las entidades contratantes, orientados a generar acciones de mejora.
 - Disponer de un sistema de recepción y análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias verbales y escritas recibidas; estas se ponen en conocimiento de la entidad prestadora del servicio para analizar y gestionar la reclamación o queja, dando las oportunas soluciones.
 - Se valorará que las empresas cuenten con un sistema de aseguramiento de la calidad en el servicio de Teleasistencia, según la Norma UNE /EN/ ISO 9001:2000, certificado por una entidad acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).
- Análisis de resultados y elaboración de propuestas de mejora continua del servicio. La entidad prestadora del servicio debe realizar una memoria, con una periodicidad mínima anual, en la que debe incluir los aspectos cuantitativos y cualitativos más importantes del servicio, así como propuestas de mejora.

CLÁUSULA CUARTA. RECURSOSHUMANOS Y MATERIALES A DISPOSICIÓN DEL SERVICIO

4.1. Recursos Humanos

Para la prestación del servicio, la empresa o entidad debe contar, al menos, con los siguientes perfiles:

4.1.1. Director(a)

Máximo responsable del servicio de Teleasistencia, encargado de planificar, dirigir, desarrollar y evaluar el cumplimiento de los objetivos a corto, medio y largo plazo, así como la asignación de los recursos, tanto técnicos, económicos como humanos, necesarios para asegurar que el servicio de Teleasistencia garantice a la persona usuaria una respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, inseguridad, soledad y aislamiento.

Perfil profesional.- Debe poseer titulación académica universitaria, experiencia profesional en servicios sociales y conocimiento y manejo de los recursos. Su disponibilidad será a jornada completa.

4.1.2. Responsable del Centro de Atención

Profesional que garantiza la correcta dirección del personal del Centro de Atención y del funcionamiento del equipamiento tecnológico, así como la gestión eficaz de las llamadas, la movilización de los recursos necesarios, propios o ajenos, que la situación de emergencia requiera.

Perfil profesional.- Debe poseer titulación académica universitaria o experiencia de un año en puesto de similares características, experiencia demostrada en la coordinación de equipos de personas, gestión de programas de emergencia social y sanitaria y conocimiento de los medios tecnológicos del centro de Atención. Su disponibilidad será a jornada completa.

4.1.3. Coordinador(a)

Con respecto a la figura de coordinador habrá de tenerse en cuenta que la entidad contratista deberá disponer para este servicio de al menos 6 horas semanales de coordinación por cada 60 terminales en activo.

Esta figura profesional asumirá las tareas de:

- Coordinación y enlace personal entre la entidad contratista y las personas usuarias.
- Establecerá las pautas de atención personalizada orientadas a apoyar la permanencia en su domicilio de las personas atendidas, para lo que se tendrá en cuenta tanto la demanda expresa, como las posibles actuaciones de carácter preventivo y de seguimiento que en coordinación con el propio usuario y su red familiar y social puedan plantearse.
- Asumirá las tareas de recogida inicial de datos y actualización permanente de estos.
- Realizará la visita al domicilio que de acuerdo al presente pliego habrá de acompañar la instalación y alta en el servicio, familiarizando al usuario con el sistema y velando por el correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos domiciliarios.
- Realizará así mismo, al menos y salvo renuncia expresa de las personas atendidas, una visita anual (12 meses de alta en el servicio tras la instalación) de seguimiento.
- Coordinación y enlace personal entre la entidad contratista y los centros de Servicios Sociales de la Mancomunidad, manteniendo las necesarias relaciones de coordinación para un buen funcionamiento del servicio y

responsabilizándose de:

- Recabar la información referida a las el Centro Municipal de Servicios Sociales propongan realizar.
- Facilitar a los Centros información actualizada sobre el servicio prestado, movimiento de altas, bajas y todo tipo de incidencias en la prestación del mismo.

Perfil Profesional.- Debe poseer titulación académica universitaria de orientación social y experiencia en Servicios Sociales.

4.1.4. Operador/a o Teleoperador/a

Responsable de la gestión de las llamadas, de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas de actuaciones personalizadas.

Perfil profesional.- Debe poseer formación académica o experiencia en puesto de similares características de al menos seis meses. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la entidad.

4.1.5. Supervisor/a de Teleasistencia

Responsable de la supervisión de los oficiales de unidad móvil y/o los/as operadores/as en cada uno de los turnos de trabajo. Su función es asegurar que la gestión de las llamadas se realice de forma inmediata y adecuada. Distribuye las tareas dentro del turno y asesora ante incidencias o dudas en el servicio.

Esta función puede ser desempeñada por uno/a de los/las operadores/as asignados/as al turno respectivo.

La entidad adjudicataria mantendrá el suficiente personal contratado y formado para posibles sustituciones o aumento de las necesidades del servicio.

La entidad adjudicataria debe facilitar a todos su personal tarjeta de identificación, así como cuidar de la correcta presentación del personal a su cargo.

4.2. Subcontratación

Si se realizan subcontrataciones, se debe garantizar que las empresas subcontratadas cumplan los requisitos aplicables de esta norma.

No se puede subcontratar ninguno de los siguientes puntos:

- Información inicial a la persona usuaria.
- Proceso de solicitud/valoración.
- Entrega de documentación e información en el alta del servicio.

- 
- Centro de atención, a excepción de los servicios de alojamiento tecnológico y servicios de mantenimiento de instalaciones (limpieza, suministros, gestión informática, etc.)
 - Prestación de servicio de intervención en el domicilio, a excepción del alquiler de vehículos con o sin conductor.

4.3. Recursos Materiales

La entidad prestadora del servicio debe contar con:

- Un centro de atención.
- Un centro de respaldo independiente que asegure como mínimo las comunicaciones de las personas usuarias con el centro de atención habitual.
- Terminales emisores de alarmas para las personas usuarias. En el caso de Teleasistencia fija, con sus correspondientes unidades de control remoto.
- Dispositivos periféricos complementarios de la instalación básica.
- Unidad Móvil.

El sistema tecnológico y de comunicaciones empleado deberá ofrecer la máxima compatibilidad posible, de forma que el acceso a la prestación del servicio sea posible para todas las personas que lo soliciten y sin costes adicionales.

4.3.1. Características de los terminales y de la unidad de control remoto.

El dispositivo terminal de la persona usuaria debe:

- Ser accesible, de fácil comprensión y manejo, manos libres y cumplir con las especificaciones técnicas en vigor.
- Disponer de un botón destinado al envío de una llamada al centro receptor codificada de una manera diferente al resto de llamadas.
- Integrar un altavoz y un micrófono, ambos con radio de acción suficiente, si bien el equipo básico se debe poder complementar con elementos adicionales al objeto de garantizar una cobertura adecuada a las necesidades del servicio.
- Tener un volumen de sonido controlable, en caso de llamada, desde la central receptora.
- Tener autonomía con total garantía y capacidad de al menos veinticuatro horas en reposo, incluida media hora de conversación "manos libres". En el caso de Teleasistencia móvil, debe tener una autonomía mínima de nueve horas.
- Aceptar la conexión de distintos periféricos en función de las necesidades de la persona usuaria.

31

- En el caso de telefonía fija, detectar diferentes estados anómalos del sistema en el domicilio de la persona usuaria. Como mínimo los siguientes:
 - Corte en la conexión del terminal a la red eléctrica.
 - Restablecimiento de la conexión a la red eléctrica.
 - Baja carga de las baterías del terminal.
 - Baja carga de la batería de la unidad de control remoto.
 - Ausencia de conexión a la red telefónica.
- Señalizar de forma accesible para la persona usuaria su estado de normal funcionamiento y, al menos, las comunicaciones técnicas correspondientes a baja batería del terminal. Las anomalías eléctricas o telefónicas se señalizan de manera óptica o acústica de modo optativo.
- Realizar de modo automático y silencioso la comprobación del funcionamiento del terminal fijo de la persona usuaria y la conectividad de línea telefónica, mediante un programa de chequeo local, residente en el mismo, o bien mediante chequeo remoto desde el centro receptor.
- Incorporar codificación diferenciada por cada tipo de comunicación a transmitir en las llamadas efectuadas por el terminal de la persona usuaria hacia el centro receptor.
- Para evitar el bloqueo de la central receptora en caso de fallo general de suministro eléctrico en un área grande, el terminal transmitirá el fallo de conexión en un instante de tiempo aleatorio en un periodo no superior a 2 horas desde el comienzo del mismo y siempre y cuando ésta persista.
- Tras la activación del sistema mediante acción de la persona usuaria, se iniciará un periodo corto de duración programable durante el cual la misma podrá anular la transmisión al centro de atención.
- El periodo de pre-alarma se debe señalar de forma accesible para la persona usuaria.
- Los elementos programables del sistema deben incluir, al menos, los siguientes aspectos:
 - Identificación del terminal de la persona usuaria.
 - Números de teléfono de la central receptora.
- Cada terminal debe tener capacidad para almacenar, al menos, tres números de teléfono para contactar con el centro de atención o centro de respaldo, en su caso.

- 51
- La programación del terminal de la persona usuaria y sus datos básicos deben residir en una memoria no volátil y susceptible de ser grabada.
 - El terminal de la persona usuaria debe ser programable, localmente y de forma remota, desde el centro receptor de alarmas. Todos los parámetros deben poder ser verificados desde el centro receptor de alarmas.
 - El terminal de la persona usuaria debe tener la capacidad de priorizar cualquier comunicación por pulsación del terminal o de la unidad de control remoto frente a cualquier otro tipo de comunicación telefónica.
 - En caso de no conseguir comunicar con el centro receptor al primer intento, el terminal de la persona usuaria debe iniciar un ciclo continuado de intentos de llamada que se debe repetir periódicamente tantas veces como sea necesario hasta conseguir la comunicación con la central receptora.
 - Tras la emisión de una comunicación o activación del sistema por parte la persona usuaria, ésta no debe poder cortar la llamada telefónica ni liberar la línea.
 - En relación a la intimidad de la persona usuaria, desde el centro de atención no se debe poder establecer un proceso de escucha por activación remota del micrófono, excepto en aquellas situaciones especiales de riesgo establecidas o definidas contractualmente.
 - Se producen distintos tipos de avisos dependiendo de la causa que los genera:
 - Avisos técnicos por:
 - ✓ Corte en la conexión del terminal a la red eléctrica.
 - ✓ Restablecimiento de la conexión a la red eléctrica.
 - ✓ Baja carga de las baterías del Terminal.
 - ✓ Baja carga de la batería de la unidad de control remoto.
 - ✓ Fallos en el funcionamiento del sistema de localización (en el caso de Teleasistencia móvil).
 - ✓ Fallos en el funcionamiento de sistemas periféricos.

31

- Avisos por inactividad.
- Avisos por activación del sistema.
- Aviso por pulsación del botón del terminal:
 - ✓ Aviso por pulsación del botón de la unidad de control remoto del titular en el caso de Teleasistencia fija.
 - ✓ Aviso por pulsación del botón de las unidades de control remoto adicionales en el caso de Teleasistencia fija.
 - ✓ Aviso por activación de sistemas periféricos.
 - ✓ Aviso por activación de sistemas complementarios del terminal.

Con respecto a la unidad de control remoto, ésta debe de:

- Ser accesible y de fácil porte.
- Ser estanca.
- Disponer de un botón de activación del sistema fácilmente reconocible al tacto y protegido frente a la activación accidental.
- Tener un radio de acción suficiente o contar con un sistema de amplificación que garantice la cobertura en todo el domicilio.
- Estar dotada de una batería de alta duración que garantice el funcionamiento correcto durante un periodo mínimo de tres años.
- En el caso de accesorios colgantes al cuello, la unidad debe tener además un mecanismo de auxilio frente a tensiones mecánicas (anti-estrangulamiento).

CLÁUSULA QUINTA. DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo de duración del contrato será de UN (1) AÑO. La vigencia del mismo comenzará el 1 de enero de 2018, no pudiéndose iniciar la ejecución del mismo sin la previa formalización del contrato en documento administrativo, según lo dispuesto en el artículo 156.5 del TRLCSP.

El contrato será susceptible de modificación y/o de prórroga por mutuo acuerdo de las partes antes de la finalización de éste, sin que la duración total del contrato, incluidas las prórrogas, pueda exceder de DOS (2) AÑOS.

CLÁUSULA SEXTA. PRECIO DEL CONTRATO.

El presupuesto exacto del contrato que servirá de base de licitación, que inicialmente no puede ser cuantificado, se devengará en función de los usuarios del servicio.

El presupuesto del contrato que servirá de base de licitación tiene un precio unitario de DIECINUEVE EUROS CON VEINTITRÉS CÉNTIMOS (19,23 €), por terminal y mes. CINCO (5) EUROS precio comida/día I.V.A. excluido. Se entenderá que el importe de la oferta es el de la suma del precio terminal/mes ofrecido más el I.V.A., debiendo además figurar desglosados ambos conceptos. El I.V.A. que deberá soportar la Mancomunidad de Servicios Sociales Mejorada-Velilla por este contrato es el 4 por ciento.

El contrato no se adjudicará por un precio global sino por el precio unitario que figura en el párrafo anterior (precio por terminal/mes), constituyendo el valor estimado del contrato el límite máximo de gasto que puede suponer la ejecución del contrato para la Mancomunidad de Servicios Sociales Mejorada-Velilla.

A efectos de determinar la publicidad y el procedimiento de adjudicación, el valor estimado de la contratación a realizar asciende a la cantidad de TREINTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS EUROS (34.800,00 €) EUROS, I.V.A. excluido, más la cantidad de MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS EUROS (36.192,00 €) EUROS en concepto de I.V.A. (4%), que deberá soportar la Mancomunidad. El precio establecido se considera el límite máximo de gasto.

CLÁUSULA SÉPTIMA. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

7.1. Las empresas adjudicatarias quedarán obligadas en cuanto a la gestión a:

- Dar de alta un caso, abierto por procedimiento ordinario, en un máximo de quince días naturales (15 días).
- No obstante, para todos aquellos casos en que la Trabajadora Social valore que la demora producida por el procedimiento anterior contribuye a deteriorar la situación de la persona (caso de personas que precisan atención urgente, personas mayores que vivan solas y desatendidas, etc.) se establecerá un procedimiento de urgencia que consistirá en notificar a la Coordinador/a del Teleasistencia de la urgencia, y se proceda a la instalación en un plazo de 24 horas.
- Cubrir la atención a los/as beneficiarios/as independientemente a la organización de su personal, no pudiendo quedar descubierta dicha atención por motivo alguno (descanso semanal, vacaciones, enfermedad, etc.).
- La entidad adjudicataria, en todos los medios materiales que ponga a disposición de la atención directa de las personas usuarias del mismo (terminales domiciliarios, unidades móviles, vehículos de transporte, uniformes y acreditaciones del personal, documentación pública o de divulgación,) utilizará las señas gráficas de identidad de la Mancomunidad de Servicios Sociales Mejorada - Velilla.

- 
- La entidad adjudicataria garantizará el acceso al software de gestión del servicio al profesional de la Mancomunidad que gestione de forma operativa el servicio.
 - La entidad adjudicataria deberá designar a una persona, a la coordinadora o quien corresponda, que realice las labores de facturación y coteje, en los primeros cinco días del mes, los datos incluidos en la factura.
 - Se debe contar con un sistema de gestión del equipamiento técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo y disponer de un stock que permita la reposición inmediata en los casos necesarios. En las averías detectadas que afecten a la continuidad del servicio, las reparaciones o reposiciones se deben realizar en un periodo no superior a 48 h.
 - Acudir a las reuniones a que se les convoque por parte de la Mancomunidad, a fin de coordinar actuaciones, exponer planteamientos generales, etc., indicando la persona designada para ostentar la representación técnica ante los responsables municipales.
 - Presentar memoria y evaluación trimestral y anual.
 - La Entidad adjudicataria deberá cumplir con las condiciones de intervención existentes en los diferentes Protocolos y en especial con el de detección de situaciones de emergencia. Este Protocolo tiene por objeto prever posibles situaciones de emergencia socio – sanitaria y su respuesta inmediata.
 - La entidad adjudicataria deberá realizar un seguimiento más pormenorizado en temporadas específicas (Navidades o “Olas de calor”) que puedan provocar en determinados perfiles de usuarios que aumenten las situaciones de vulnerabilidad.
 - La entidad adjudicataria colaborará con la Mancomunidad en la difusión de información de interés para los usuarios sobre el servicio.
 - Contestar por escrito a las reclamaciones que puedan interponer los/as beneficiarios/as en la Mancomunidad sobre el servicio prestado. A cumplir cuanta obligaciones quedan recogidos en las cláusulas anteriormente descritas.
 - Las entidades licitadoras y adjudicatarias habrán de disponer de la autorización administrativa correspondiente según el Decreto 91/1990, de 26 de octubre relativo al régimen de autorización de servicios y centros de acción social y servicios sociales (B.O.C.M. nº 261, 2 de noviembre de 1990) y órdenes de desarrollo, o en su defecto presentarán documentación acreditativa de hallarse en fase de tramitación.
 - La adjudicataria deberá contar durante la vigencia del contrato con un plan de protección medioambiental aplicado a los materiales que se retiren, (terminales y dispositivos, pilas, etc.), de forma que quede garantizada la entrega y eliminación de los residuos en puntos de reciclaje autorizados, poniendo a disposición de la entidad contratante los correspondientes certificados de los puntos de reciclaje.

- 31
- La empresa adjudicataria tendrá el compromiso de diseñar y aplicar un Plan para la Igualdad específico en el marco estricto de la prestación contractual. Presentará una memoria sobre el impacto de género.
 - Se contratará un seguro de responsabilidad civil subsidiario, respecto a la prestación del servicio.
 - El personal que preste el servicio de Teleasistencia deberá cumplir con todas las medidas de seguridad e higiene, prevención de riesgos laborales establecidas en la legislación vigente.
 - La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir las normas de la protección de la industria nacional y del trabajo, en todos sus aspectos, incluidos de previsión y seguridad social, asumiendo cualquier responsabilidad que pudiera surgir por cualquier concepto durante el cumplimiento del contrato.

7.2. Obligaciones de la empresa adjudicataria con los/as usuarios/as:

- La entidad adjudicataria deberá dar servicio a todas las personas que cumplan los requisitos de valoración determinados por los Servicios Sociales de la Mancomunidad "Mejorada – Velilla". Los cambios en los servicios se establecen por los técnicos de Servicios Sociales en función de las necesidades razonadas de los/as usuarios; no se podrá cambiar un servicio entre la entidad y el/la usuario/a sin previo aviso.
- La Empresa y el personal que presta el servicio de Teleasistencia debe de informar de cualquier conflicto que se produzca con los usuarios/as. El personal debe eludir todo conflicto personal con los usuarios, informando de todos los incidentes a la Mancomunidad.
- En las comunicaciones con los usuarios los profesionales del servicio de Teleasistencia se identificarán como servicio de la Mancomunidad de Servicios Sociales Mejorada – Velilla.
- El personal que tenga relación directa o indirecta con el funcionamiento y desarrollo del servicio guardará secreto profesional sobre las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso.
- Indemnizar a terceros, como consecuencia de los daños que pudieran ocasionar la actuación negligente o dolosa del personal a su cargo.

CLÁUSULA OCTAVA. CRITERIOS PARA LA NEGOCIACIÓN.

A los efectos del artículo 67.2 del RGLCAP y conforme a lo previsto en el artículo 150.2 de la TRLCSP, para la valoración de las proposiciones presentadas y la determinación de la oferta económica más ventajosa se tendrán en cuenta los siguientes criterios con arreglo a la siguiente ponderación:

8.1. CRITERIOS EVALUABLES AUTOMÁTICAMENTE (Hasta un máximo de 51 puntos según el siguiente desglose)

- **PRECIO.** Se valorará con la máxima puntuación (51 puntos) a la oferta que presente el importe más bajo (mejor oferta) y para el resto de ofertas se actuará del siguiente modo: se determinará el importe de la diferencia existente entre el presupuesto base de licitación establecido por la Mancomunidad y la oferta presentada por el licitador y se puntuará proporcionalmente, es decir, si la diferencia de la mejor oferta se le asignan 51 puntos, a la diferencia de la oferta a tener en cuenta se le asignará X.

8.2. CRITERIOS NO EVALUABLES AUTOMÁTICAMENTE (Hasta un máximo de 49 puntos según el siguiente desglose)

- **METODOLOGÍA EN EL DESARROLLO DE LOS TRABAJOS.** Será valorada , hasta un máximo de TREINTA (30) PUNTOS, entre otros:
 - La finalidad del servicio, así como los objetivos específicos y operativos para la consecución del servicio. Máximo de 5 puntos.
 - Finalidad del proyecto. 1 punto
 - Objetivos del proyecto. 1 punto.
 - Principios metodológicos del mismo. 3 puntos.
 - El diseño de la intervención, la metodología, la programación de las acciones y su temporalidad, así como cualquier otro aspecto que se considere conveniente para el desarrollo óptimo del servicio. Máximo 15 puntos.
 - Protocolo de inicio de los casos. 2 puntos.
 - Protocolo de seguimiento de los casos. 2 puntos
 - Gestión administrativa de altas, bajas, incidencias. 2 puntos.
 - Protocolos que se establecen con las auxiliares para el control de las actividades. 2 puntos.
 - Protocolo de comunicación con las personas usuarias del servicio. 2 puntos.
 - Protocolo de custodia y manipulación de llaves. 1 punto.
 - Protocolo general de actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo. 1 punto.
 - Proceso de coordinación operativo con la Mancomunidad de Servicios Sociales. 2 puntos.
 - Instrumentos de evaluación propuestos. 1 punto.
 - Los medios materiales y humanos que se adscribirán al servicio. Máximo 6 puntos.
 - Programas informáticos utilizados para la gestión del servicio. 1 punto.
 - Material necesario para el desarrollo del servicio, midiendo la calidad, cantidad y atención a necesidades especiales. 2 puntos
 - Formación para el personal establecido por la empresa. 2 puntos.

- 
- Programas especiales para la conciliación de la vida laboral, familiar o personal o cualquier otro que atienda a la diversidad. 1 punto.
 - Así como las medidas a emplear por las entidades licitadoras para asegurar la calidad de los trabajos a realizar. 4 puntos.
 - Contar con medidas de calidad para el desecho de residuos. 1 punto.
 - Contar con procedimientos e instrumentos de evaluación internos del servicio. 1 puntos.
 - Cuantificación de los seguros que tienen en caso de incidencia, si están por encima de lo establecido. 1 punto.
 - Procedimientos para el uso de emergencias sociales. 1 punto.

8.3. MEJORAS (Hasta un máximo de 19 puntos según el siguiente desglose):

Serán valoradas, hasta un máximo de DIEZ Y NUEVE (19) PUNTOS, las aportaciones y mejoras ofrecidas por el licitador que incrementen lo exigido en el contenido de este Pliego, sin que supongan coste alguno para la Mancomunidad y deberán significar un manifiesto incremento en términos de calidad, cantidad u otros aspectos de relieve para el servicio. Se valorarán conforme al siguiente desglose:

- Aportación dispositivos periféricos para los usuarios beneficiarios del Servicio (máximo 5 Puntos):
 - De 0 a 50..... 1 puntos.
 - De 51 a 75 2 puntos.
 - De 76 en adelante..... 5 puntos.
- Oferta de dispositivos de Teleasistencia sin línea de telefonía fija y/o dispositivos de Teleasistencia móvil (máximo 6 Puntos):
 - 5 dispositivos 3 puntos.
 - 10 dispositivos 6 puntos.
- Proporcionar dispositivos adaptados tecnológicamente adaptados a su uso por personas con dificultades de comunicación verbal y/o auditiva a igual precio que el resto de terminales (máximo 2 Puntos):
 - Proporcionar 2 dispositivos adaptados..... 1 punto.
 - Proporcionar 4 dispositivos adaptados..... 2 puntos.
- Proporcionar dispositivos de localización permanente dentro y fuera del domicilio para enfermos con alteraciones cognitivas, alzhéimer u otras demencias (máximo 3 puntos)
 - Hasta 5 terminales.....1 punto.
 - Hasta 10 terminales.....2 puntos.
 - Hasta 15 terminales.....3 puntos.

- Atención especial lista de espera. Compromiso de la empresa/entidad adjudicataria de cobrar el precio de adjudicación a la totalidad de personas de lista de espera del servicio público de Teleasistencia de la Mancomunidad de Servicios Sociales Mejorada - Velilla, soliciten el mismo de forma privada y hasta que se pueda dar de alta el servicio público. 3 puntos

La adjudicación recaerá en el licitador que teniendo en cuenta los criterios establecidos con anterioridad, obtenga el mayor número de puntos y, por tanto, se considerará como la oferta económicamente más ventajosa.

En caso de empate, tendrán preferencia en la adjudicación las proposiciones presentadas por aquellas empresas que, en el momento de acreditar su solvencia técnica, tenga en su plantilla un número de trabajadores con discapacidad superior al dos por cien. A efectos de aplicación de esta circunstancia los licitadores deberán acreditarla, en su caso, mediante los correspondientes contratos de trabajo de cotización a la Seguridad Social. Si varias empresas licitadoras acreditan esta circunstancia, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato la que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en la plantilla.

De persistir el empate, éste se resolverá a favor de aquel licitador que hubiera ofertado la mayor baja en el precio y, si éste continúa, se resolverá mediante celebración de sorteo entre los empatados, notificándose a los licitadores, previamente, el lugar, fecha y hora de celebración de dicho sorteo.

CLÁUSULA NOVENA. SEGUROS

Los seguros de accidentes y responsabilidad civil que sean precisos, correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

CLÁUSULA DÉCIMA. FACULTADES DE LA DIRECCIÓN

La dirección, inspección y vigilancia de los trabajos corresponderá a la Dirección técnica y a la Presidencia de la Mancomunidad.

CLÁUSULA UNDÉCIMA. TITULARIDAD, SUMINISTRO, CUSTODIA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El adjudicatario del contrato adoptará las medidas necesarias para que, durante la ejecución de los trabajos encomendados, quede asegurada la protección a terceros, siendo de su total responsabilidad los daños y perjuicios que a éstos puedan ocasionarse como consecuencia de aquéllos, si a tenor de las disposiciones vigentes se demuestra su culpabilidad.

Asimismo, la Mancomunidad será titular de pleno derecho de toda la información contenida en los ficheros, archivos, fiscales, patrimoniales y personales anteriormente obtenidos de aquélla, necesarios para el desarrollo de la realización de los servicios

convenidos objeto de este contrato.

La dirección, inspección y vigilancia de los trabajos corresponderá a la Dirección de la Mancomunidad de Servicios Sociales Mejorada-Velilla y a la Presidencia de la Mancomunidad.

Las anteriores obligaciones de confidencialidad se establecen sin perjuicio de todas aquellas en garantía del deber de secreto que al efecto establece la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, sobre tratamiento automatizado y protección de datos de carácter personal.


Mejorada del Campo, 11 de octubre de 2017
La Directora de la Mancomunidad

Mar Cercadillo Isla