



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

1. NATURALEZA:

La Teleasistencia Domiciliaria es una prestación social dirigida a prevenir y abordar situaciones críticas o de grave necesidad, en el medio habitual de convivencia, garantizando un apoyo en el propio domicilio (a través de medios telemáticos), durante las 24 horas del día, todos los días del año, ante situaciones de urgencia a las personas que tienen una autonomía limitada debido a problemas de edad, enfermedad, discapacidad... Este servicio posibilita a las personas usuarias continuar residiendo en su medio habitual con la garantía de unas condiciones mínimas de seguridad y de asistencia inmediata en situaciones de emergencia.

2. OBJETO DEL CONTRATO Y ÁMBITO TERRITORIAL.

Mejorar la calidad de vida de las personas usuarias, atendiendo a personas que por su avanzada edad, discapacidad, aislamiento social o alto nivel de dependencia de terceros lo necesiten dada su falta de autonomía, para facilitarles el continuar viviendo en su domicilio habitual, en condiciones de seguridad, ofreciéndoles la posibilidad de conectar automática y permanentemente con un centro de atención de llamadas desde donde se tomarán las medidas oportunas para solucionar la situación problemática, objetiva y subjetiva, y de emergencia que el usuario plantee.

La prestación del servicio de Teleasistencia domiciliaria se desarrollará en el termino municipal de Almendralejo.

El servicio debe prestarse las 24 horas del día, los 365 días del año de forma ininterrumpida y permanente.

3. OBJETIVOS:

Los objetivos específicos del servicio son:

- 1.- Proporcionar compañía, seguridad y tranquilidad al beneficiario y sus familiares.
- 2.- Apoyo y atención ante situaciones de crisis.
- 3.- Garantizar la comunicación interpersonal las 24 horas del día.
- 4.-Potenciar la autonomía personal.

- 5.- Prevenir las situaciones de riesgo por razones de edad, discapacidad, dependencia o soledad.
- 6.- Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
- 7.- Mejorar la calidad de vida de los mayores.

4. CARACTERISTICAS:

La Teleasistencia Domiciliaria es un servicio que, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, ubicado en un centro de atención y en el domicilio de las personas usuarias, permite a las personas mayores y/o personas con discapacidad, con solo accionar el dispositivo que llevan constantemente puesto y sin molestias, entrar en contacto verbal “manos libres”, durante las 24 horas del día, todos los días del año, con un centro atendido por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios de la persona usuaria o existentes en la comunidad.

Este servicio puede complementarse con “agendas” que permiten recordar a la persona la necesidad de realizar una actividad concreta en un momento predeterminado, de forma esporádica o con la periodicidad que se fije, como, por ejemplo, la toma de medicamentos, la realización de una gestión, etc.

Por otra parte, desde el centro de atención se contactará periódicamente con las personas usuarias del servicio a fin de hacer un seguimiento permanente, mantener actualizado sus datos e intervenir si las circunstancias lo aconsejan; igualmente los usuarios podrán comunicarse con el centro cuando lo estimen oportuno.

5. BENEFICIARIOS DEL SERVICIO.

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria comprenderá las siguientes tareas y/o actividades:

- Dotar e instalar en el domicilio de las personas usuarias los elementos del sistema.
- Familiarizar a los usuarios con el uso de su equipo individual.
- Apoyo inmediato a la persona usuaria ante cualquier situación de emergencia e intervención adecuada al caso.
- Movilización de los recursos sociales, sanitarios o de otro tipo que sean necesarios a la emergencia producida, garantizando la atención de las posibles urgencias en un tiempo máximo de 20 minutos.
- Seguimiento permanente de las personas usuarias y del sistema.
- Apoyo psico-social a las personas usuarias.
- Mantenimiento del sistema y sus instalaciones.
- Comprobación continua del funcionamiento del sistema.



AYUNTAMIENTO DE ALMENDRALEJO

Sección de Patrimonio Municipal, Contratación Pública y Atención Ciudadana.

- Transmitir a los técnicos del Servicio Social de Base del Ayuntamiento de Almendralejo las incidencias y necesidades de las personas usuarias, detectadas a través del sistema y que requieran una intervención posterior a la realizada ante la situación imprevista y de emergencia presentada y atendida desde la central.
- Reuniones periódicas entre el adjudicatario y los técnicos de Servicios Sociales responsables del servicio.

Con carácter general, podrán ser beneficiarios del servicio:

- Personas mayores de 65 años, en situación de riesgo y /o especial vulnerabilidad, que vivan solas, o en compañía de otras personas de similares características, y que deseen seguir viviendo en su domicilio.
- Personas con discapacidad que tengan reconocida la condición de minusválido y se encuentren en situación de riesgo y/o especial vulnerabilidad.
- Personas que se encuentren en otras situaciones de riesgo detectadas por los Servicios Sociales de Base.

Así mismo, se establecen como criterios prioritarios de selección los siguientes:

- a) Vivir solo o pasar gran parte del día sin compañía.
- b) Temor y angustia motivados por el asilamiento geográfico y/o desarraigo social.
- c) Riesgo por avanzada edad, discapacidad o enfermedad.
- d) Escasos recursos económicos.

Dado que el manejo del sistema requiere un cierto nivel de comprensión y discernimiento, **deben excluirse** como usuarios a las personas que presenten enfermedades mentales graves y a las personas con deficiencias notorias de audición y/o expresión oral.

Los usuarios deben tener cubiertas sus necesidades básicas de vivienda, alimentación e higiene personal y del hogar, así como disponer de suministro eléctrico y línea telefónica en su domicilio que permitan la instalación de este servicio.

6. ACTIVIDADES.

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria comprenderá las siguientes tareas y/o actividades:

- i. Dotar e instalar en el domicilio de las personas usuarias los elementos del sistema.
- ii. Familiarizar a los usuarios con el uso de su equipo individual.
- iii. Apoyo inmediato a la persona usuaria ante cualquier situación de emergencia e intervención adecuada al caso.
- iv. Movilización de los recursos sociales, sanitarios o de otro tipo que sean necesarios a la emergencia producida, garantizando la atención de las posibles urgencias en un tiempo máximo de 20 minutos.
- v. Seguimiento permanente de las personas usuarias y del sistema.
- vi. Apoyo psico-social a las personas usuarias.
- vii. Mantenimiento del sistema y sus instalaciones.
- viii. Comprobación continua del funcionamiento del sistema.
- ix. Transmitir a los técnicos del Servicio Social de Base del Ayuntamiento de Almendralejo las incidencias y necesidades de las personas usuarias, detectadas a través del sistema y que requieran una intervención posterior a la realizada ante la situación imprevista y de emergencia presentada y atendida desde la central.
- x. Reuniones periódicas entre el adjudicatario y los técnicos de Servicios Sociales responsables del servicio.

7. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN.

7.1. La persona usuaria debe poder establecer comunicación con el centro de atención, mediante pulsación de terminal o unidad de control remoto, siempre que lo considere necesario. El coste de esta llamada no podrá ser superior al coste de una llamada local.

Ante cualquier llamada recibida en la central, los operadores deben identificarse como Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Almendralejo, dirigirse al usuario por su nombre, identificarse como operador y utilizar en todo momento un trato de respeto y amabilidad.

Todas las comunicaciones que se reciban en el Centro de Atención se deben responder en un tiempo máximo de 5 minutos, a contar desde la entrada de la llamada en el Centro de Atención.

Las llamadas atendidas en el centro de atención producirán una activación del sistema informático mostrando la codificación del usuario, con:

- Identificación de la llamada (nombre del usuario).
- Identificación del terminal o pulsador que genera la alarma.
- Datos más relevantes del usuario.
- Acceso al expediente completo.
- Recursos a movilizar.
- Procedimiento de actuación ante incidencias.



AYUNTAMIENTO DE ALMENDRALEJO

Sección de Patrimonio Municipal, Contratación Pública y Atención Ciudadana.

Por la seguridad del sistema, la llamada, una vez generada por el usuario, sólo puede ser finalizada desde la central.

Los operadores deben disponer, a través de aplicación informática, de todos los protocolos de actuación ante emergencias y, además deben contar con el apoyo del supervisor del Centro de Atención.

7.2. Las comunicaciones bidireccionales entre usuario y Centro de Atención se clasifican en:

A) **Servicio de Respuesta Rápida** que permite, mediante tecnologías aplicadas al efecto, establecer una comunicación entre el usuario y el Centro de Atención, que será atendido por personal cualificado durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

Facilitan el intercambio de información sobre datos, modificaciones y otros contenidos del servicio. Se incluirán en estas comunicaciones aspectos que el Ayuntamiento de Almendralejo considere de interés para el mayor.

B) **Movilización de recursos en respuesta de emergencia.** Recursos propios de la entidad adjudicataria, de la persona beneficiaria y/o familia así como recursos comunitarios disponibles, ante situaciones de emergencia sanitaria, doméstica o social.

Se producen por situaciones que implican riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona usuaria del servicio o de su entorno.

C) **De seguimiento:** Seguimiento permanente desde el Centro de Atención; éste efectuará una llamada, al menos cada quince días al usuario, excepto cuando:

- Los usuarios, por deseo expreso, soliciten un número menor de llamadas al mes.
- El Ayuntamiento de Almendralejo, en caso de mayores frágiles o en situación de riesgo, determine una mayor frecuencia de llamadas.

Si ante una llamada de seguimiento no se consigue comunicar con el usuario, se repetirá ésta durante dos días consecutivos, en franjas horarias diferentes. Si no se consigue contactar con el usuario, se llamará al teléfono de un familiar para obtener la información necesaria respecto a la situación del mismo.

D) **De atención interpersonal:** Con estas comunicaciones se pretende realizar una atención personal al usuario que podrá iniciarse por iniciativa de la entidad prestadora, por iniciativa de los técnicos de los Servicios Sociales o a petición de las personas beneficiarias:

- Llamadas de agenda-recordatorio, para recordar datos importantes sobre la salud (citas médicas, medicación), gestiones sociales y otras.
- Llamadas de cortesía, felicitaciones de santo, cumpleaños, interés en situaciones de convalecencia, vuelta de vacaciones...etc.
- Llamadas informativas sobre asuntos o actividades de interés para las personas beneficiarias.
- Llamadas a petición de la persona beneficiaria, por algún tema concreto de su interés, calendarizar seguimiento...etc.

E) **Avisos producidos por el sistema:** Por avería técnica del sistema, generadas por:

- Cortes de conexión del terminal a la red eléctrica.
- Restablecimiento de la conexión de la red eléctrica.
- Baja carga de la batería del terminal.
- Baja carga de la batería de la unidad de control remoto.
- Otros.

El centro de atención deberá realizar las comprobaciones necesarias para restablecer el servicio inmediatamente.

8. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO :

8.1 Información, valoración y acceso al servicio.

Es competencia municipal la información, valoración y acceso a la condición de usuario del servicio de Teleasistencia. El proceso de información, tramitación de solicitudes y alta en el servicio se realizará por los técnicos del Servicio Social de Base, que facilitarán a las personas solicitantes del servicio, la información previa necesaria con el siguiente contenido mínimo:

- a) Definición del servicio.
- b) Condiciones de acceso.
- c) Funcionamiento.
- d) Prestaciones.
- e) Identificación de la entidad adjudicataria que prestará el servicio.
- f) Teléfonos de contacto.
- g) Coste por el usuario de la prestación.

8.2 Altas de usuarios.

Las resoluciones de alta en relación con el servicio serán comunicadas a la entidad adjudicataria por parte de los técnicos de Servicios Sociales para que un plazo no superior a 10 días se proceda a la instalación del terminal, salvo en situaciones de urgencia apreciadas por los responsables municipales, en que no será superior a 48 horas.

Cada incorporación al Servicio irá acompañada de una comunicación de alta por parte de los Servicios Sociales Municipales.

La comunicación se realizará por correo electrónico para posibilitar la agilización del proceso de alta.

La entidad remitirá a los Servicios Sociales Municipales el recibí de la comunicación de alta, y con posterioridad la comunicación de la fecha efectiva de



AYUNTAMIENTO DE ALMENDRALEJO

Sección de Patrimonio Municipal, Contratación Pública y Atención Ciudadana.

alta, una vez instalado el terminal. Estas comunicaciones serán efectuadas mediante correo electrónico para su agilidad.

La entidad prestadora remitirá mensualmente la información correspondiente a cada persona beneficiaria: la fecha de alta, suspensión temporal y motivo y baja definitiva según sea el caso.

Las altas que se produzcan cada mes tendrán efecto retributivo a partir del día siguiente de la fecha de instalación del terminal, en proporción al número de días en situación de alta en el mes correspondiente.

Excepcionalmente, y siempre que se haya ofrecido un servicio de custodia de llaves como mejoras en la oferta realizada por parte del licitador del proyecto técnico presentado, el usuario podrá hacer una entrega de llaves del domicilio a la entidad adjudicataria, previa autorización escrita de la misma, y siendo comunicada tal circunstancia a los técnicos de Servicios Sociales, que darán su conformidad. Así mismo, tal situación también podrá ser propuesta a la empresa adjudicataria por Servicios Sociales, cuando sea valorada como necesaria. En todo caso, la responsabilidad del uso que se haga de las mismas vincula directa y exclusivamente a la entidad adjudicataria y la persona usuaria.

8.3 Bajas de usuarios

Las bajas en el servicio de Teleasistencia pueden obedecer a los siguientes motivos:

- Fallecimiento del beneficiario.
- Decisión expresa del beneficiario de abandonar el servicio.
- Finalización del plazo establecido por ausencia domiciliaria.
- Por ingreso definitivo en Centro Residencial o en institución sanitaria.
- Por incumplimiento de la persona usuaria de sus obligaciones de colaboración o contractuales que dificulten o hagan inviable la prestación del servicio.
- Por modificación de las circunstancias que dieron lugar al alta en el servicio y/o ya no reúnan los requisitos establecidos.
- Por traslado definitivo del usuario a localidad distinta a este municipio.
- Por tener derecho a dicha prestación a través del Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia. (Ley de Dependencia).

Si el adjudicatario es conocedor de una situación de baja, así como de cualquier otra información que puedan determinar o ser causa de baja en el servicio, y que no ha sido comunicada a Servicios Sociales por el usuario, deberá notificarlo a Servicios Sociales de inmediato, haciendo referencia al motivo causante, por medio de correo electrónico cuya recepción debe ser confirmada.

En los casos en los que sean los responsables del servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento los que comuniquen la baja en el servicio, la empresa deberá retirar el Terminal en un plazo no superior a 10 días.

A efectos de facturación, las bajas tendrán efecto desde el día siguiente a la fecha de comunicación de dicha baja.

8.4.Incidencias por ausencias domiciliarias:

La ausencia del domicilio del usuario dará lugar a baja provisional. Tanto desde Servicios Sociales como desde la empresa adjudicataria, se comunicarán mutuamente cualquier incidencia que dé lugar a la ausencia del usuario de su domicilio, dando lugar a situación de Baja Provisional.

En cualquier caso, las Bajas Provisionales por ausencias del domicilio se abrirán por un periodo de 3 meses, transcurrido este tiempo pasarán a Baja Definitiva. Cuando la causa que motiva la baja provisional sea el ingreso en un centro residencial, la duración de la misma será de 1 mes, transcurrido el cual pasará a baja definitiva.

Sólo en casos excepcionales, y valorada la situación por los Técnicos de Servicios Sociales, el periodo de ausencia podrá ser ampliable a 5 meses y serán comunicados como tales a la entidad adjudicataria.

Cuando el periodo de ausencia sea inferior a un mes, se facturará el mes completo. Si fuera superior al mes no será facturado.

Así mismo, deberá ser comunicada cualquier otro tipo de incidencias del usuario que modifique su situación y motivo causante.

8.5.Instalación:

La instalación de los terminales en el domicilio de los usuarios se producirá en un tiempo no superior a **10 días desde la fecha de comunicación** de alta de un nuevo usuario por parte de Servicios Sociales.

En los casos en que desde los Servicios Sociales se valore como urgente la instalación del servicio, este deberá realizarse en un plazo máximo de **48 horas**.

La instalación debe ser realizada por operarios especializados, que serán responsables de ofrecer información a la persona usuaria en relación al funcionamiento y las características de los dispositivos instalados, así como la documentación de uso de cada uno de ellos.

La entidad adjudicataria instalará los equipos en el domicilio del usuario comunicando a Servicios Sociales cualquier incidencia en la instalación (ausencias, renuncias al servicio...) para que se tenga constancia de los mismos, y así Servicios Sociales informe sobre si se prosigue con el alta o no.



AYUNTAMIENTO DE ALMENDRALEJO

Sección de Patrimonio Municipal, Contratación Pública y Atención Ciudadana.

Tanto en la instalación como en la retirada del terminal, la persona usuaria o familiares firmarán un documento de conformidad con el servicio y fecha de alta o baja en el mismo, debiendo ser remitido a Servicios Sociales dicho documento, junto a la facturación mensual.

8.6. Mantenimiento del equipo:

Los equipos serán programados para realizar una comprobación periódica de funcionamiento por lo menos una vez cada 15 días.

Cuando se detecte una avería o fallo del sistema, se procederá a la reparación o sustitución del Terminal y/o sistemas periféricos en su caso, en las 24 horas siguientes a la detección de la avería.

El desplazamiento al domicilio a estos efectos se hará siempre previa concertación de cita con la persona usuaria o familiares.

Una vez reparado o sustituido el equipamiento se realizarán nuevamente las pruebas que verifiquen el correcto funcionamiento del sistema.

9. FACTURACIÓN:

La empresa adjudicataria facturará a Servicios Sociales por mensualidades vencidas los servicios prestados durante el mes inmediatamente anterior, en la que se detallará el número de terminales, acompañado de la relación nominal de usuarios, debiendo acompañar copia acreditativa de los documentos firmados por los usuarios donde conste la fecha de instalación del terminal, en caso de alta, así como la fecha de baja en el servicio, en caso de baja definitiva, debidamente firmados por el usuario o familiar.

La facturación de los servicios prestados por el adjudicatario será mensual, y teniendo en cuenta los siguientes criterios para determinar la cantidad a facturar según el número de terminales:

- La primera facturación tras el alta en el servicio corresponderá a la cantidad resultante por el número de días de utilización del servicio en el mes correspondiente y desde la fecha de instalación del terminal.
- Cuando se produzca baja definitiva de un usuario en el servicio, se facturará en base al número de días de utilización del servicio en el mes hasta la fecha de baja.

Las bajas provisionales en el servicio se facturarán:

- Si es inferior a un mes, por el mes completo.
- Si es superior a un mes (y hasta el máximo de 3 meses) se factura el primer mes y no los siguientes.

10. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA:

El adjudicatario vendrá obligado con carácter general a:

1.- Disponer del equipamiento básico necesario para el desarrollo de los trabajos contratados, incluyendo la disponibilidad de equipos informáticos y telemáticos, así como programas informáticos de gestión económica y técnica, para el equipo técnico de la entidad con nivel de software / hardware suficientes que permita operar en un "hosting" (entorno web con acceso restringido) en Internet.

2.- Contar con una plantilla suficiente para atender a las personas usuarias correctamente, siempre en crecimiento proporcional al incremento de beneficiarios, para así satisfacer adecuadamente la prestación del servicio que se demanda.

3.- Prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a la población que tiene concedido el mismo por el Ayuntamiento de Almendralejo, el derecho a utilizarlo en las condiciones establecidas.

4.- Cuidar el buen orden del servicio pudiendo dictar las oportunas instrucciones, sin perjuicio de los poderes de dirección e inspección propias de la Administración, necesaria para asegurar la buena marcha de los servicios.

5.- Instalar el dispositivo en el domicilio de cada persona beneficiaria, puestas en funcionamiento y mantenimiento del sistema, así como la renovación y actualización del material técnico con la periodicidad necesaria, incluyendo la retirada del mismo.

6.- Remitir a Servicios Sociales las quejas y sugerencias de las personas beneficiarias del Servicio de Teleasistencia, con el nombre, fecha, resumen y respuesta de la queja presentada.

7.- Garantizar el alta en el servicio en un periodo no superior a 15 días desde la comunicación de alta por parte de Servicios Sociales, remitiendo el acuse de recibo de la notificación de alta.

8.- La entidad adjudicataria facilitará una comunicación permanente con los técnicos de Servicios Sociales mediante correo electrónico, teléfono, fax, ...

9.- Adoptar todas las medidas que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de la Ley 15/99 de Protección de Datos, y toda normativa que resulte de aplicación en esta materia, en relación con la historia de las personas beneficiarias, utilizando exclusivamente los datos para los fines regulados en la prestación de Teleasistencia.

10.- Tener contratada al comenzar la prestación de los servicios una póliza de seguro de **responsabilidad civil y daños a terceros** con una compañía aseguradora legalmente constituida, notificándolo por escrito a ese Ayuntamiento. El adjudicatario será responsable de todos los daños, perjuicios o accidentes de toda naturaleza causadas tanto al Ayuntamiento de Almendralejo



AYUNTAMIENTO DE ALMENDRALEJO

Sección de Patrimonio Municipal, Contratación Pública y Atención Ciudadana.

como a terceros por su personal, o como consecuencia de los trabajos objeto de contrato, que se produzcan con evidencia de negligencia o intencionalidad. El Ayuntamiento podrá fiscalizar las distintas pólizas y exigir su revisión y actualización.

11.- El personal de la entidad prestadora deberá cumplir con las medidas de salud laboral establecidas en la legislación vigente, así como mantener siempre e inexcusablemente el secreto profesional.

12.- Para evitar posibles problemas de seguridad, la entidad adjudicataria proporcionará una tarjeta o carnet para **identificación y control del personal** designado por la entidad adjudicataria y que acuda al domicilio del usuario.

13.- La entidad Adjudicataria deberá remitir mensualmente una memoria con los siguientes datos:

- Llamadas de seguimiento realizadas a cada usuario.
- Llamadas de atención interpersonal.
- Llamadas de emergencia y gestiones resultantes.
- Bajas provisionales y motivos de las mismas.
- Bajas definitivas y motivos de las mismas.
- Altas nuevas, teniendo en cuenta la fecha de instalación.

14.- La entidad prestadora realizará una memoria anual que recoja los datos de las memorias mensuales de forma globalizada.

15.- Disponer de los recursos necesarios para garantizar la aplicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, cumpliendo con lo establecido en los artículos 16 y 17 de la Ley 31/95, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, así como de los que se derive de la legislación vigente en esta materia.

11. CARACTERÍSTICAS Y RECURSOS DEL CONTRATISTA:

La entidad adjudicataria se dedicará a la prestación de servicios de teleasistencia domiciliaria u otros de carácter social. En el caso de desarrollar actividades de contenido distinto al señalado (de seguridad, control,...) debe contar con un departamento o unidad totalmente diferenciada del resto para la prestación del servicio de teleasistencia domiciliaria, tanto en lo que se refiere a la ubicación del centro de atención como al personal dedicado al servicio. La empresa contará con un sistema de gestión de calidad según la normativa vigente al respecto.

Para la prestación del servicio la empresa / entidad contará, al menos, con el siguiente personal contratado:

Un/a Responsable del Servicio:

Máximo responsable del Servicio por parte de la entidad prestadora, encargado de planificar, dirigir, desarrollar y evaluar el cumplimiento de los objetivos, así como la asignación de recursos, tanto técnicos como materiales y humanos necesarios para garantizar a la persona beneficiaria de Teleasistencia una respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, inseguridad, soledad, etc.

Es también el responsable de la relación y coordinación del Servicio con la Jefatura del Área de Atención Social y Participación Ciudadana del Ayuntamiento.

Un/a Coordinador/a:

El coordinador/a desempeña las tareas de coordinación, gestión y organización del servicio.

Es el responsable de la coordinación y control del servicio entre la entidad, las personas usuarias y los técnicos de Servicios Sociales. Se encargará de supervisar la gestión y facilitar información actualizada sobre el movimiento de altas, bajas e incidencias en el servicio, seguimiento de casos, supervisión de agendas, movilización de recursos para situaciones de urgencia, incidencias, recogida de datos para la memoria, etc, y determinará las pautas de actuación personalizadas y la facturación. En general, será responsable de la eficiencia y calidad del funcionamiento de Teleasistencia.

Además, garantizará la adecuada coordinación con el personal del Centro de Atención y del equipo tecnológico, así como, la gestión eficaz de las llamadas y la movilización de recursos que la situación de emergencia requiera.

Teleoperadores/as del Centro de Atención:

Son los encargados de recibir en primera instancia las alarmas y llamadas, solicitando la intervención directa del responsable del centro cuando por su complejidad no puedan o no sepan resolver la situación por si mismos.

El número mínimo de operadores y la presencia real en el centro de atención será el necesario para garantizar la prestación del servicio en las condiciones establecidas en el presente pliego, así como la normativa vigente de aplicación.

Deben poseer una buena capacidad de comunicación y percepción, una personalidad equilibrada, rapidez de razonamiento, serenidad y sabrán transmitir seguridad al comunicar las pautas de actuación.

La empresa adjudicataria aportará además el apoyo técnico para el adecuado funcionamiento del Servicio de Teleasistencia. El personal del servicio técnico será el encargado de la instalación, mantenimiento y reparación o sustitución de



AYUNTAMIENTO DE ALMENDRALEJO

Sección de Patrimonio Municipal, Contratación Pública y Atención Ciudadana.

los terminales en los domicilios, así como la recogida de los mismos una vez que la persona beneficiaria causa baja definitiva.

12. FORMACIÓN:

La entidad adjudicataria deberá presentar en su oferta la formación ofrecida a los profesionales con un mínimo de 14 horas anuales, diferenciando:

- Formación general y específica de cada profesional que desarrolla su trabajo en el servicio de Teleasistencia, explicitando las horas anuales de formación retribuida y las que no lo son para cada una de las actividades de formación.
- La planificación y el contenido del plan de formación continuada que desarrollará en los años de vigencia del presente contrato.

13. MEDIOS MATERIALES:

Los licitadores deberán hacer constar expresa y detalladamente el material, maquinaria y equipos que se proponen adscribir al servicio, con sus características, elementos y marcas de los mismos a fin de obtener el más preciso conocimiento del material ofertado.

A la finalización del contrato, el adjudicatario será el propietario exclusivo del equipo y maquinaria utilizado para la prestación del servicio y no podrá exigir a este Ayuntamiento que le adquiera el equipo o maquinaria que haya utilizado.

Para una correcta prestación del servicio, la entidad adjudicataria contará con:

Centro de Atención:

Es el centro que da cobertura al servicio de teleasistencia y es el responsable de la recepción y emisión de las comunicaciones y avisos enviados desde los equipamientos instalados en los domicilios de las personas usuarias (terminales, UCR, sistemas periféricos, si proceden).

Debe estar provisto de tecnología suficiente (software de gestión del servicio, hardware, servidores, etc), y con capacidad para procesar dichas comunicaciones y avisos adecuadamente y proporcionar a los operadores información sobre el dispositivo que las ha generado. Deberá garantizar autonomía en casos de corte de suministro eléctrico.

El centro de atención deberá contar con un número de líneas telefónicas suficientes para garantizar la recepción – emisión de llamadas, inclusive simultáneas, que garantice una adecuada y eficaz gestión y cumplimiento de las condiciones del servicio.

Terminal de Teleasistencia:

Dispositivo manos libres que se instala en el domicilio de la persona usuaria conectado con la red eléctrica y a la línea telefónica. Permite la transmisión de comunicaciones y avisos con marcación automática y función vocal incorporada,

así como establecer contacto con la central de atención con solo pulsar un botón. El equipo posibilita la emisión de llamadas y el establecimiento de una comunicación verbal entre el usuario y el centro de atención de forma nítida.

El terminal debe permitir que desde el Centro de Atención, se establezca función de autochequeo automático de su correcto funcionamiento. Éste debe de hacerse de manera periódica y silenciosa, con un intervalo de tiempo máximo de 15 días, pudiendo el Ayuntamiento de Almendralejo establecer en determinados casos un intervalo menor.

Para garantizar el derecho a la intimidad de la persona usuaria desde el centro de atención sólo podrá establecer contacto auditivo con el domicilio de la persona usuaria después de la pulsación de la unidad de control remoto o Terminal. En el resto de situaciones en que el centro de atención deba ponerse en contacto con la persona usuaria, esta comunicación debe realizarse con una llamada de teléfono normalizada.

Unidad de Control Remoto:

Es el elemento que transmite la señal codificada vía radio al Terminal desde cualquier parte del domicilio. Debe ser de un tamaño reducido para ser transportado sin molestias. Dispondrá de un botón reconocible al tacto de accionamiento sencillo y protegido contra activaciones accidentales, cuya pulsación desencadena la activación del sistema de forma que el usuario puede entrar en contacto, en modo conversación “manos libres” con el centro de atención. Si la unidad de control remoto es de tipo colgante al cuello, incorporará un mecanismo de auxilio frente a tensiones mecánicas (anti-estrangulamiento).

Deberá tener un sistema de identificación de forma que la pulsación del botón transmita al terminal un código diferenciable de los asociados a otras unidades de control remoto o dispositivos periféricos en su caso, que puedan operar bajo el mismo Terminal.

Otras características técnicas:

- Deberá tener un radio de acción no inferior a 90 metros, y una vida aproximada de 6.000 llamadas o 10 años de uso.
- La UCR indicará de forma luminosa y diferenciada al usuario que se ha establecido comunicación con el centro de atención.
- Será estanca al agua por inmersión.
- Realizará chequeos periódicos de funcionamiento para garantizar el buen estado de las baterías. En caso de mal estado enviará una señal codificada y diferenciada indicando la anomalía detectada.
- Cada unidad de control remoto estará asociada a un terminal.



AYUNTAMIENTO DE ALMENDRALEJO

Sección de Patrimonio Municipal, Contratación Pública y Atención Ciudadana.

14. CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES:

La entidad adjudicataria, en cuanto al tratamiento de datos de carácter personal o relativos a los usuarios del servicio, deberá respetar en todo caso las prescripciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter personal, especialmente deberá cumplir las siguientes obligaciones, conforme a lo dispuesto en los artículos 9 y 12 de la citada norma:

1. La entidad adjudicataria no aplicará tales datos ni los utilizará para fines distintos a la prestación del servicio que constituye el objeto del presente contrato.
2. No comunicará tales datos, ni siquiera para su conservación, a otras personas, físicas o jurídicas, salvo en los casos previstos en la legislación vigente.
3. La entidad adjudicataria se compromete a adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a los que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
4. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos pertenecientes a las personas usuarias deberán ser devueltos por la entidad al contratante así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento, salvo aquellos que la entidad deba conservar en su poder según lo dispuesto en la legislación vigente.

15. TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN E INICIO/TERMINACIÓN DEL SERVICIO:

Al inicio del contrato, el Servicio Social de Base procederá a facilitar toda la información existente de las personas usuarias del programa de telesistencia domiciliaria municipal, necesaria para la puesta en marcha del servicio por el adjudicatario. Así mismo se establece un periodo de 15 días para que el adjudicatario pueda proceder a la instalación de terminales en los domicilios de las personas usuarias, para lo cual deberá coordinarse con la entidad que con anterioridad viniera prestando los referidos servicios, a fin de que ésta proceda a la retirada de terminales una vez instalados los nuevos en los domicilios con el objeto de que las personas usuarias no se vean afectadas por una interrupción del servicio.

Así mismo, en el mes anterior a la terminación del contrato la empresa adjudicataria deberá entregar a Servicios Sociales toda la información existente de los usuarios de telesistencia a fin de que sean facilitados a la nueva empresa resultante del procedimiento de contratación, si así fuera, así como a coordinarse con aquella para la retirada de terminales, en los 15 días siguientes a la finalización del contrato y en todo caso, hasta que no se hayan completado todas las instalaciones, a seguir prestando los servicios al menos en cuanto a la atención de las llamadas de emergencia.

Una vez finalizado el proceso de traspaso, informaran a Servicios Sociales de las fechas de los cambios realizados a los efectos de que pueda liquidar a cada una de las empresas el servicio prestado, conforme a lo previsto en la formad de pago del contrato.

En todo caso, el servicio deberá estar perfectamente instalado y en pleno funcionamiento para todos los usuarios del mismo, dentro del plazo máximo de un mes desde la fecha de formalización del contrato.

16. COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIALES DE BASE DEL ASYUNTAMIENTO DE ALMENDRALEJO CON LA ENTIDAD ADJUDICATARIA:

La coordinación se realizará mediante reuniones periódicas entre técnicos de Servicios Sociales de base y coordinadores de la entidad. El contenido principal de dichas reuniones versará acerca de:

- Altas y Bajas producidas.
- Instalaciones realizadas.
- Incidencias y resolución de las mismas.
- Ausencias domiciliarias y bajas temporales producidas.
- Propuestas de mejoras.
- Cualquier otra circunstancia de interés para el servicio.

El Servicio Social de Base determinará la perioricidad de las reuniones de coordinación, siendo la entidad adjudicataria la encargada de aportar la documentación justificativa del contenido de las mismas. El Servicio Social de Base podrá comunicarse con la entidad prestadora del servicio siempre que lo considere necesario, al objeto de recabar información sobre los usuarios/as y sobre la marcha del servicio.

Por otra parte, el Servicio Social de Base a través de sus técnicos, podrá comprobar la calidad de los servicios prestados mediante los medios que estime oportunos, estando obligada la entidad adjudicataria a facilitar las tareas de inspección y seguimiento que, este sentido, se llevan a cabo.

Almendralejo, a 1 de marzo de 2013.
LA JEFA DE SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Fdo. María del Mar Garrido Taboada.