



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA**

### **1.- ANTECEDENTES**

El servicio de Teleasistencia se venía prestando a través de dos Convenios, uno entre la FEMP, el Ayuntamiento de Ponferrada y la entidad Cruz Roja y otro exclusivamente entre el Ayuntamiento de Ponferrada y la entidad Cruz Roja.

Con el primero de los convenios se prestaba servicio a unos 750 beneficiarios a los que habría que añadir en torno a 65 que recibían el servicio a través del segundo de los convenios mencionados.

El Convenio entre la FEMP, el Ayuntamiento de Ponferrada y Cruz Roja finalizó su vigencia el 31 de diciembre de 2012 y, teniendo en cuenta que a través del mismo se prestaba servicio a la gran mayoría de beneficiarios, se consideró procedente cambiar la forma de prestación del mismo, adjudicando a través de un contrato de servicios a la misma entidad la prestación del servicio al 100 % de los beneficiarios.

### **2.- JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

El servicio de Teleasistencia para las personas que reciben la prestación a través de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia y para los mayores de 80 años, tiene el carácter de derecho subjetivo, y por lo tanto es obligatoria su provisión y está públicamente garantizado.

Se justifica la contratación del servicio de forma externalizada por los equipamientos técnicos necesarios para la correcta prestación del servicio, así como la complejidad y dificultad de la organización del mismo en atención al elevado número de usuarios/as, lo que aconseja que la entidad prestadora del servicio goce de una dilatada experiencia y especialización.

Dado que este Ayuntamiento de Ponferrada (León) no dispone de medios propios para la prestación de este Servicio de Teleasistencia domiciliaria, se



debe proceder a su contratación con una entidad especializada en dicho servicio.

### **3.- OBJETO DEL CONTRATO**

El presente contrato tiene por objeto la prestación del Servicio Público de Tele-asistencia domiciliaria del Ayuntamiento de Ponferrada (León) en el municipio de Ponferrada según lo dispuesto en la Ordenanza Reguladora de los Precios Públicos para la Prestación de Servicios para la Dependencia, publicada en el BOP de la Provincia de León de fecha 31 de diciembre de 2011.

La Teleasistencia domiciliaria es una prestación social dirigida a prevenir y abordar situaciones críticas, de grave necesidad o de urgencia ( crisis, soledad, accidentes domésticos, caídas...etc) 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...etc. 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.

La finalidad del servicio es:

- Mejorar la calidad de vida de las personas, posibilitando la estancia en su domicilio de aquellas personas que no precisen cuidados permanentes.
- Proporcionar una rápida intervención en situaciones de emergencia.

Características:

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 o centralita y en el domicilio de las personas usuarias, permite a las personas mayores y/o personas con discapacidad que tienen una autonomía limitada, con sólo 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, así como avisar a los familiares o personas de referencia del usuario/a, si es necesario.



Este servicio se complementará 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, al menos semanalmente, con las personas usuarias del servicio a fin de hacer un seguimiento permanente y personalizado, mantener actualizados sus datos e intervenir si las circunstancias lo aconsejan; igualmente los usuarios podrán comunicarse con el centro cuando lo estimen oportuno, sin que ello suponga coste alguno para el usuario/a. Igualmente se realizarán visitas presenciales con periodicidad, disponiendo el usuario de una persona de referencia con el fin de ofrecer una atención personalizada.

El Servicio de Teleasistencia tiene por objeto 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 problemáticas, objetiva y subjetiva, y de emergencia que el usuario plantee.

#### Perfil del usuario:

El Ayuntamiento de Ponferrada (León) determinará quiénes serán usuarios del servicio, definiéndose como tal aquella persona que dispone del Terminal de usuario y de la unidad de control remoto (UCR en adelante), y que pueden acceder al mismo como prestación municipal, o al amparo de la Ley de Dependencia (Ley 39/2006).

#### Actividades:

Constituyen actividades básicas del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria las siguientes:

- Dotar e instalar en el domicilio de las personas usuarias los elementos del sistema.
- Familiarizar a las usuarios/as 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, y aviso a los familiares o personas de referencia del usuario, garantizando la atención de las posibles urgencias en un tiempo máximo de 20 minutos.



- Seguimiento permanente de personas usuarias y del sistema, al menos con una llamada telefónica semanal y con visitas presenciales previo aviso por profesionales o voluntarios, al menos una vista mensual.
- Apoyo psico-social a la persona usuaria.
- Actuaciones de apoyo de carácter preventivo así como de integración y participación sociocomunitaria.
- Mantenimiento del sistema y sus instalaciones.
- Comprobación continua del funcionamiento del sistema.
- Trasmitir a los técnicos de la Concejalía de Acción Social del Ayuntamiento de Ponferrada las incidencias y necesidades de la persona usuaria, detectadas a través del sistema y que requieran de 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.

#### Gestión del 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 de Servicios Sociales de los Centros de Acción Social (CEAS) de la Concejalía competente en materia de Acción Social del Ayuntamiento de Ponferrada (León) ofreciendo 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 para el usuario de la prestación.

#### Altas/Bajas en el servicio.

Las resoluciones de alta en relación con el servicio serán comunicadas a la entidad adjudicataria por parte de los técnicos de la Concejalía de Acción Social del Ayuntamiento de Ponferrada (León) para que en un plazo no superior a 15 días naturales se proceda a la instalación del Terminal.

En los casos urgentes o de extrema necesidad, según apreciación del Ayuntamiento de Ponferrada (León), el servicio deberá comenzarse a prestar en un plazo máximo de 7 días naturales desde la comunicación (por escrito, fax o telefónica) que se efectúe a la entidad adjudicataria.



Cuando se produzca la entrega de llaves del domicilio de una persona usuaria a la entidad adjudicataria o personal a su cargo, se realizará previa autorización por escrito de la misma y se comunicará al Ayuntamiento de Ponferrada (León). En todo caso la responsabilidad del uso que se haga de la misma vincula directa y exclusivamente a la entidad adjudicataria y la persona usuaria.

Las bajas en el servicio se determinarán por el Ayuntamiento de Ponferrada (León) y se comunicarán a la entidad adjudicataria para la retirada del Terminal en un plazo no superior a 5 días, no computando a efectos de factura más allá de esta fecha.

En ningún caso, se retirará el terminal del domicilio antes de tener la confirmación de la baja por parte de los Técnicos del Ayuntamiento.

El adjudicatario deberá aportar la información relativa a incidencias que puedan determinar la baja en el servicio con carácter inmediato a su conocimiento.

#### Instalación.

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, cumplimentándose en ese momento la ficha relativa a los datos del usuario.

Tanto en la instalación como en la retirada del Terminal, la persona usuaria o familiares firmarán un documento de conformidad con el servicio a la empresa adjudicataria y fecha de alta o baja en el mismo.

#### 3.4. 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.

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



Ausencias domiciliarias.

Situación que se produce tras la comunicación telefónica o por escrito por parte del Ayuntamiento de Ponferrada (León) o de la persona usuaria o familiar a la entidad adjudicataria de una ausencia en el domicilio durante un tiempo limitado como mínimo de 15 días y como máximo de 6 meses. En los casos en los que el servicio sea una prestación resuelta al amparo de la Ley de Dependencia este periodo de ausencia se reducirá en tres meses.

Durante este periodo la entidad adjudicataria deberá realizar llamadas con periodicidad mensual para comprobar que dicha situación se mantiene y que no se han producido modificaciones que determinen un nuevo cambio de estado: Reactivación de alta o baja definitiva.

Seguimiento y control por parte del Ayuntamiento de Ponferrada (León).

Se realizará mediante reuniones periódicas entre técnicos de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ponferrada (León) y los coordinadores de la entidad adjudicataria. El contenido principal de dichas reuniones será el siguiente:

1. Altas y bajas producidas.
2. Instalaciones realizadas.
3. Incidencias y resolución de los usuarios.
4. Ausencias domiciliarias.
5. Cualquier otra circunstancias de interés para el servicio.

La entidad adjudicataria aportará a estas reuniones la documentación justificativa del contenido de las mismas (listado de ausencias, agendas, incidencias, etc.)

El Ayuntamiento de Ponferrada (León) podrá comunicarse con la entidad adjudicataria siempre que lo considere necesario al objeto de recabar información sobre los/as usuarios/as y la marcha del servicio. Asimismo, determinará las reuniones de seguimiento que considere necesarias y que, como mínimo tendrán una periodicidad de una al trimestre, y podrá dictar las instrucciones oportunas en cuanto a la ejecución del contrato.

Por otra parte, el Ayuntamiento de Ponferrada (León) 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, en este sentido, se lleven a cabo.

#### **4.- DURACION DEL CONTRATO**



La duración del contrato se establece en UN AÑO, contados a partir del día en que se pongan en funcionamiento todos los equipos y terminales, pudiendo prorrogarse por una anualidad más, hasta un máximo de dos años.

Se concede un plazo máximo de DOS MESES desde la firma del contrato para la puesta en funcionamiento del servicio.

### **5.- PRESUPUESTO**

El precio de licitación se fija en 15,87 € mensuales por terminal instalada ya sea con una o varias Unidades de Control Remoto, a esta cantidad habría que añadir el IVA correspondiente al 4% ( 0,63 € ), siendo un total, IVA incluido, de 16,50 € por terminal. El presupuesto máximo anual será de 145.644,23 €, más el IVA correspondiente al 4% ( 5.825,77 € ), siendo un total, IVA incluido de 151.470 €.

### **6.- FORMA DE PAGO**

El servicio se abonará por el Ayuntamiento, previa presentación por parte de la entidad adjudicataria de la factura mensual por el importe del nº de usuarios realmente atendidos y que han sido autorizados previamente por el Ayuntamiento, acompañando listado de los mismos especificando, las posibles incidencias con indicación clara de las fechas a las que afecta (altas, bajas, modificaciones, ausencias temporales, días festivos, etc.)

El abono se efectuará por mensualidades vencidas y será requisito previo la conformidad de l@s responsables del servicio en el Ayuntamiento.

En caso de que existieran diferencias entre las facturas presentadas por la Empresa y las comprobadas por l@s Técnicos del Ayuntamiento, se subsanarán según el criterio que adopte el Ayuntamiento.

El Ayuntamiento podrá exigir junto con la factura los boletines de cotización a la seguridad social del personal que realiza el servicio, sellados por el organismo competente.

### **7.- REVISION DE PRECIOS**

Teniendo en cuenta la duración del contrato no cabe la posibilidad de revisión del precio.

### **8. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**



El adjudicatario vendrá obligado con carácter general a:

1. Abrir y mantener una sede local en la ciudad de Ponferrada (León), con la infraestructura y condiciones necesarias para facilitar las tareas de información, el desarrollo del trabajo con el equipo técnico, la coordinación con el Ayuntamiento, el seguimiento de los usuarios así como la atención de incidencias en los terminales y/o usuarios.
2. Disponer del equipamiento básico necesario para el desarrollo de los trabajos contratados, incluyendo la disponibilidad de equipos informáticos y telemáticos, así como de 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" (entono web con acceso restringido) en Internet.
3. 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, así como para garantizar el adecuado apoyo psicosocial.
4. Prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a la población que tiene concedido el mismo por el Ayuntamiento de Ponferrada (León) el derecho a utilizarlo en las condiciones establecidas.
5. Cuidar del buen orden del servicio pudiendo dictar las oportunas instrucciones, sin perjuicio de los poderes de dirección e inspección propias de la Administración, necesarias para asegurar la buena marcha de los servicios.
6. Prohibir a sus trabajadores/as el recibo de cualquier gratificación o contraprestación económica por parte de los usuarios/as. Por otra parte, los trabajadores/as que desempeñen funciones propias del Servicio de Teleasistencia para el Ayuntamiento de Ponferrada (León) no podrán desempeñar ninguna otra durante su horario laboral.
7. Plan anual retribuido para el reciclaje formativo del personal con un mínimo de 40 horas anuales de formación.
8. Tener contratada al comenzar la prestación de los servicios una póliza de seguro de responsabilidad civil y daños a terceros con cobertura de trescientos mil quinientos seis euros con cinco céntimos (300.506,05 €), con una compañía aseguradora legalmente constituida, notificándolo por escrito a este Ayuntamiento. El adjudicatario será responsable de todos los daños, perjuicios o accidentes de toda naturaleza causados tanto al Ayuntamiento de Ponferrada como a terceros por su personal, o como consecuencia de los trabajos objeto del contrato, que se produzcan con evidencia de negligencia o intencionalidad. Esta responsabilidad no terminará hasta que se haya cumplido totalmente el plazo de duración del contrato.
9. Remitir al Ayuntamiento de Ponferrada una memoria anual sobre el desarrollo del servicio.





10. Para evitar posibles problemas de seguridad, la entidad adjudicataria se compromete a aceptar las órdenes que dé el Ayuntamiento de Ponferrada (León), a través de la Concejalía de Acción Social, para identificación y control del personal designado por la entidad adjudicataria y que acudan al domicilio del usuario. La tarjeta identificativa se muestra en el anexo II del presente pliego.
11. Estar acreditada conforme con los criterios comunes que fije el Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. De forma temporal y hasta que se apruebe el reglamento que regule la acreditación de este tipo de servicios, se entenderán acreditados aquellas entidades inscritas en el registro de entidades, servicios y centros de carácter social de Castilla y León, de acuerdo con la legislación vigente.
12. Cumplir la norma AENOR: UNE - 158401 2007 u otra de similares características que pudiese existir.
13. Desarrollar y ejecutar el servicio con estricto cumplimiento de lo dispuesto en este pliego, en la normativa aplicable al servicio, en la normativa reguladora de la contratación pública, en la normativa laboral aplicable y, en general, cualquier disposición estatal, autonómica o local vigente.
14. La empresa será la responsable de la instalación y puesta en funcionamiento del equipo necesario en el domicilio del usuario/a así como de la enseñanza de su uso y manejo. Igualmente será responsable de su mantenimiento técnico y reparación, si es necesario, y del seguimiento periódico de su estado de funcionamiento.
15. En caso de cambio de empresa adjudicataria tras el proceso de contratación, en cuanto a la subrogación del personal de la empresa saliente a la entrante, se estará a lo dispuesto en el convenio colectivo vigente que regule el sector.

Los licitadores presentarán un Proyecto Técnico que incluya el desarrollo de los procedimientos de gestión con aportación de protocolos en cada uno de los procesos de atención:

- Descripción de los medios técnicos, instalaciones, infraestructuras, organización y coordinación para la ejecución del servicio.
- Proyecto de gestión de calidad con indicación de mecanismos de control y evaluación de la gestión del servicio, sistemas para la evaluación de la calidad de la atención, percepción y satisfacción del usuario, sistemas informáticos utilizados.



- Organización de medios personales y los planes de formación inicial y continua de la entidad adjudicataria.

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 de este Ayuntamiento que le adquiera el equipo o maquinaria que haya utilizado.

La normativa aplicable respecto a los dispositivos de Teleasistencia a instalar en los domicilios de los usuarios es la siguiente: la directiva europea 1999/5/EC del Parlamento Europeo y del Consejo del 9 de marzo de 1999 sobre armonización de los equipos de radio y terminales de comunicaciones y reconocimiento mutuo de la conformidad, y demás normativa europea vigente que resulta de aplicación.

Asimismo, la prestación del servicio requiere la aplicación de la normativa medioambiental vigente cumplimentándose lo dispuesto en la directiva 2002/95/CE del Parlamento Europeo de 27 de enero de 2003, sobre restricción en la utilización de ciertas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos, así como a la restante normativa vigente aplicable.

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

**Centro de Atención (C.A.): Central receptora/transmisora**

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 proporcionando a los operadores información sobre el dispositivo que las ha generado, evitando la falta de disponibilidad de líneas para la prestación del servicio y garantizando autonomía en casos de corte de suministro de electricidad.

Tendrá una capacidad para gestionar un mínimo de 10.000 personas usuarias, garantizando autonomía en casos de corte de suministro eléctrico. El centro de atención contará al menos con 10 líneas telefónicas para la recepción



– emisión de llamadas. Este equipo deberá asimismo tener capacidad de generar alarmas provocadas por dispositivos periféricos.

En caso de avería que impida la atención, se dispondrá de un Centro de respaldo con la misma capacidad como mínimo y con los datos de los Usuarios actualizados, que permita en breve espacio de tiempo asumir la atención, siendo transparente para el Usuario.

Ante cualquier contacto con las personas usuarias del Servicio, bien por la generación de alguna alarma o incidencia provocada por la persona titular o a iniciativa del Centro de Atención para el cumplimiento de las condiciones reflejadas en el presente pliego, las personas interlocutoras se identificarán al inicio de la conversación o contacto como el Servicio Municipal de Teleasistencia del Ayuntamiento de Ponferrada (León).

Terminal de Teleasistencia: unidades domiciliarias

Terminal telefónica 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 sólo 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.

Debe contar con posibilidad de simultanear conversación y capacidad programable desde el teclado o remotamente desde la Central Receptora /Transmisora, asimismo tendrá un radio de acción suficiente para que desde todo el domicilio se escuche o contará con un sistema de amplificación que garantice la cobertura.

El terminal debe permitir que desde el C.A. se establezca función de autochequeo automático de su correcto funcionamiento y detectar diferentes estados anómalos del sistema, señalizándose de forma accesible al usuario/a. Éste debe hacerse de manera periódica y silenciosa, con un intervalo de tiempo máximo de 15 días, pudiendo el Ayuntamiento de Ponferrada (León) establecer en determinados casos un intervalo menor, señalizándose de forma accesible para el usuario.

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.



Al objeto de que se identifique como un servicio municipal, el Terminal instalado en el domicilio del titular deberá llevar reflejado exclusivamente el logotipo del Ayuntamiento de Ponferrada (León).

#### Unidad de Control Remoto (UCR)

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-estrangamiento). Debe ser hermético al agua.

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:

- Tendrá un radio de acción suficiente o contará con un sistema de amplificación que garantice la cobertura en todo el domicilio.
- Estará dotada de una batería de larga duración, que garantice el funcionamiento correcto durante un periodo mínimo de 3 años.
- 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.

#### Dispositivos periféricos.

Los dispositivos periféricos son sistemas tecnológicos que complementan el servicio de Teleasistencia ofreciendo seguridad, máximo control y compañía a la persona usuaria. De igual forma, aportan un valor añadido al Servicio de Teleasistencia ofreciendo excelencia en la calidad y atención. En todo caso, estos dispositivos se valorarán como mejoras al pliego de condiciones.

Los sistemas periféricos que podrán ser objeto de mejora al pliego son:



- Detector de caídas: Dispositivos que al detectar la pérdida de verticalidad de la persona, envía un aviso a la CA. Puede ser activado también por presión del botón, en cuyo caso la señal que envía al CA es la misma que la producida por la UCR.
- Detector de gas: Dispositivos que detecta fuga de gas en el domicilio. Emite una señal visual y acústica alertando al usuario. A su vez produce una activación, vía radio, del Terminal de Teleasistencia, el cual envía un aviso con codificación diferenciada al CA.
- Detector de humos: Dispositivo que, mediante vía radio, permite la activación del Terminal de Teleasistencia ante la detección de humos en el domicilio. Emite un aviso a la CA con una codificación determinada.
- Dispensadores de medicamentos: Dispositivo que permite la administración de fármacos con la pauta que se establezca en dosis y horario. Permite a la persona usuaria tomar la medicación dentro de un tiempo determinado, actuando como recordatorio de la misma. Si la persona no accede a la medicación en el tiempo establecido, el dispensador emitirá un aviso a la CA con una codificación diferenciada.
- Detector de presión: Dispositivo que emite un aviso a la central de atención, si, sobrepasado el tiempo prefijado, no se detecta actividad o modificación alguna, respecto al uso de sillón, cama, etc. Deberá estar programada en función de rutinas y horarios habituales de las personas usuarias.
- Detectores de movimiento: Dispositivo que permita, por un lado, monitorizar la inactividad de la persona usuaria, y por otro, detectar la intrusión en el domicilio, por lo que dispondrá de una programación específica para cuando la persona usuaria esté dentro del domicilio, para detectar caídas o pérdida de conocimiento, y otra distinta para cuando esté fuera de él.

El personal adscrito al Servicio de Teleasistencia debe contar con un plan de acogida y apoyo inicial así como un plan de formación específica.

a) Perfiles profesionales: Para la prestación del Servicio, la entidad adjudicataria contará al menos, con el siguiente personal:

- Responsable del proyecto: personal (al menos uno/a) cuya función principal consistirá en la relación continua y de coordinación con el responsable técnico del proyecto del Ayuntamiento, a fin de lograr una adecuada implantación y desarrollo del servicio, tanto en calidad como en volumen de usuarios.

Poseerá titulación académica universitaria, y experiencia profesional en Servicios Sociales, especialmente en proyectos de intervención con personas mayores, así como en el conocimiento y manejo de recursos.

- Coordinador/a del servicio: personal (al menos uno/a) responsable de la coordinación y control del servicio entre la entidad, las personas usuarias



y los técnicos de Servicios Sociales del Ayuntamiento. Se ocupará de facilitar información actualizada sobre el movimiento de altas, bajas e incidencias en el servicio, así como de mantener una relación directa y personalizada con los usuarios/as del servicio.

Poseerá titulación académica universitaria, preferiblemente Trabajador/a Social, y experiencia profesional en Servicios Sociales.

- Responsable del Centro de Atención: personal (al menos uno/a) que velará por el correcto funcionamiento del equipo tecnológico, así como la gestión eficaz de las comunicaciones y avisos poniendo especial atención en que el usuario reciba siempre un trato cordial y se movilicen, si es necesario, los recursos propios o ajenos que la situación de emergencia requiera. Estará en conexión permanente con el centro de atención a través de emisor-receptor de radio o telefonía móvil. Se valorará su experiencia en la gestión de programas de emergencia social y sanitaria.
- Operador/a o teleoperador/a: Personal responsable de la gestión de llamadas de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas de actuaciones personalizadas que estén establecidas. Solicitarán la intervención directa del responsable del Centro de Atención o del Coordinador/a del Servicio cuando, por la complejidad de la situación, no puedan resolverla por sí mismos.
- Recursos humanos para garantizar el apoyo psico-social

Serán operadores profesionales formados específicamente en Servicios Sociales y en número suficiente para atender en exclusiva la central receptora/transmisora durante las 24 horas del día, 365 días al año, y las llamadas de seguimiento y demás obligaciones contraídas en este pliego.

En los protocolos de gestión de llamadas, deberán identificarse como el Servicio Municipal de Teleasistencia del Ayuntamiento de Ponferrada.

- Instalador: Persona que realiza la instalación, reparación, mantenimiento y sustitución de los equipamientos del servicio (terminales y dispositivos periféricos en su caso).

La entidad adjudicataria debe tener un número suficiente de instaladores para cumplir con el plazo de instalación, reparación de averías y retirada de terminales contempladas en este pliego.

B) Formación: La entidad adjudicataria deberá presentar en su oferta la formación ofrecida a los profesionales (con un mínimo de 40 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.

### C) Seguridad Social.

El Ayuntamiento de Ponferrada (León) será totalmente ajeno a la relación laboral que utilice el contratista con el personal para la prestación del servicio, por tanto, será por cuenta de la empresa adjudicataria y con cargo a la misma, la contratación del personal necesario para atender el objeto del contrato y el pago de las obligaciones derivadas de dicha contratación, así como el cumplimiento escrupuloso de todas las determinaciones legales y reglamentarias en materia de personal, derechos pasivos, seguridad social y cualesquiera otras en materia laboral, así como de seguridad e higiene laboral. La entidad adjudicataria acepta para sí la condición de responsable absoluto exonerando de toda responsabilidad laboral al Ayuntamiento de Ponferrada (León).

Igualmente, el adjudicatario estará obligado a mantener al personal contratado debidamente afiliado a la Seguridad Social, y al corriente en el pago de las cuotas correspondientes, quedando totalmente exento el Ayuntamiento de Ponferrada (León) de cualquier obligación al respecto, y pudiendo exigir en cualquier momento, si lo estima oportuno, los documentos de cotización debidamente diligenciados por la Seguridad Social.

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.- Se compromete a adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida o 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 a la Concejalía de Bienestar Social, así como cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento, salvo aquellos que la entidad deba conservar en su poder según lo dispuesto en la legislación vigente.

Conforme a lo dispuesto en la Ordenanza Reguladora de los Precios Públicos para la prestación de Servicios para la Dependencia ( BOP DE 31 DE ENERO DE 2011 ) abonarán la cuantía correspondiente teniendo en cuenta su capacidad económica.

El pago de las tarifas al Ayuntamiento de Ponferrada (León) por parte de las personas usuarias del servicio se hará efectiva mensualmente a través de domiciliación bancaria, previa aprobación por la Entidad Local del reconocimiento de los derechos derivados de la cuantía de las tarifas por la prestación del citado servicio.

El ingreso de las tarifas se realizará en la C/C que a tal efecto determine el Ayuntamiento de Ponferrada (León).

## **9.- CRITERIOS DE VALORACIÓN**

Las ofertas presentadas se valorarán atribuyendo un total máximo de 100 puntos. Se fijan como criterios para la adjudicación del concurso, además de los requisitos mínimos establecidos, los siguientes:

### **A. CRITERIOS NO EVALUABLES MEDIANTE FORMULA**

#### ***PROYECTO TÉCNICO DEL SERVICIO: 45 PUNTOS.***

. Proyecto de organización y gestión del Servicio de Teleasistencia, donde se valorará solo aquello que complemente las prescripciones técnicas y suponga innovaciones respecto a la organización planteadas por I@s Técnicos del Ayuntamiento en el presente pliego, incluidos los apartados de modelo y metodología, organización del servicio y gestión de calidad, y dado que el proyecto se desarrolla en la ciudad de Ponferrada, se tendrá en cuenta el conocimiento de la misma y de su problemática social así como el programa de formación a desarrollar con los profesionales que presten el servicio y personal técnico incluido en el Programa de Trabajo (tipo de formación, frecuencia, contenidos generales, recursos didácticos, garantías de realización, control y evaluación de la formación) hasta **25 puntos**.





- . Se valorará la existencia de programas de acompañamiento médico y domiciliario así como de asistencia psicológica a usuarios hasta **10 puntos**
- . Se valorará la existencia de un servicio gratuito de orientación, asesoramiento y préstamo o cesión de uso de productos de apoyo para la comunicación, escritura, para la realización de actividades domésticas, higiene... hasta **5 puntos**
- . Se valorará la existencia de planes de formación para cuidadores de los usuarios del servicio, especialmente en primeros auxilios hasta **5 puntos**

### B. CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FORMULA: 55 PUNTOS

- 1.- Puesta a disposición del Servicio de Vehículos adaptados para el transporte de personas con discapacidad y/o movilidad reducida. Se valorará con **10 puntos** el mayor número de vehículos cuya puesta a disposición se oferte, aplicándose a las demás criterios de proporcionalidad
- 2.- Puesta a disposición del servicio de sistemas que permitan el acceso al mismo de personas con hipoacusia. Se valorará con **10 puntos** el mayor número de elementos/sistemas de hipoacusia ofertados, aplicándose a las demás criterios de proporcionalidad
- 3.- Puesta a disposición del servicio de dispositivos periféricos tales como detectores de caídas, de escapes de gas, de humos, movimiento..... Se valorará con **10 puntos** el mayor número de dispositivos periféricos ofertados, aplicándose a las demás criterios de proporcionalidad.
- 4.- Se valorará la realización de actividades de ocio y tiempo libre con los usuarios/a anuales gratuitas para los usuarios y/o familias, con un máximo de 10 puntos. Se valorará con **10 puntos** el mayor número de actividades ofertadas, aplicándose a las demás criterios de proporcionalidad. Se detallarán las actividades propuestas, no serán valorables compromisos genéricos de realización.
- 5.-Oferta económica: **15 puntos**

Se otorgará máxima puntuación (15 puntos) a la oferta que presente el precio más bajo con respecto al precio de licitación, efectuándose un reparto proporcional inverso para el resto de las ofertas en función del precio ofertado. Dicho reparto proporcional inverso se realizará según la siguiente fórmula:

Puntuación a otorgar = Total puntos máximos x  $\frac{\text{Menor precio ofertado}}{\text{Precio de la oferta a puntuar}}$

En Ponferrada a 9 de enero de 2017  
EL COORDINADOR DE SERVICIOS SOCIALES

Fdo: Roberto Bello Iglesias

**PONFERRADA**

ID RH	ANTIGÜEDAD	TIPO CONTRATO	CODIGO PUESTO	JORNADA DE CONTRATO	JORNADA A SUBROGAR	QUE SUPONE UN % DE	SALARIO BRUTO AÑO
315970	01/12/2006	100	OPERADOR	1792	1000,84 horas a subrogar	55,85%	25.242,98 €
408575	24/11/2014	100	COORDINADOR	1792	100%	100%	16811,64€.
300630	25/04/2000	100	SUPERVISOR TELEASISTENCIA	1792	70,96 HORAS ANUALES A SUBROGAR	3,96%	35.449,40 €



CENTRO DE  
SERVICIOS ASISTENCIALES S.A.U.