



## Delegación de Servicios Sociales

### **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE TELASISTENCIA DOMICILIARIA EN EL MUNICIPIO DE MÉRIDA.**

#### **1. OBJETO DEL CONTRATO.**

Tiene por objeto contratar con una empresa la prestación del servicio de Telesistencia Domiciliaria, atendiendo a personas que por su avanzada edad y/o en situación de dependencia en el municipio de Mérida, con el objetivo de contribuir a lograr la permanencia de las personas dependientes en su medio habitual de vida, evitando los grandes costes personales y sociales que el desarraigo del medio conlleva, facilitando el contacto con su entorno sociofamiliar y asegurando la intervención inmediata en crisis personales, sociales o médicas para proporcionar seguridad y contribuir decisivamente a evitar ingresos innecesarios en centros residenciales.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- a) Proporcionar compañía, seguridad y tranquilidad al beneficiario y sus familiares.
- b) Apoyo y Atención inmediata ante situaciones de crisis.
- c) Garantizar la comunicación telemática las 24 horas al día entre usuarios y la Central del sistema.
- d) Potenciar la autonomía personal.
- e) Prevenir situaciones de riesgo por razones de edad, discapacidad, dependencia o soledad.
- f) Ofrecer una Atención Integral contando con el apoyo y coordinación de los recursos de la comunidad.
- g) Potenciar las redes sociales de apoyo ( apoyo a familiares y cuidadores).
- h) Favorecer la comunicación entre el usuario y su entorno evitando el aislamiento social y la soledad.



## Delegación de Servicios Sociales

### **2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.**

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 los usuarios, permite a las personas mayores, discapacitadas y/o dependientes, con sólo accionar el dispositivo que llevan constantemente puesto y sin molestias, entrar en contacto verbal "manos libres", durante las 24 horas del día y los 365 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 del usuario o existentes en la comunidad.

Este servicio se complementa con "agendas" de usuario, que permiten recordar a éste 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 los usuarios del servicio a fin de hacer un seguimiento permanente, mantener actualizados sus datos e intervenir si las circunstancias lo aconsejan; igualmente los usuarios podrán comunicarse con el centro cuando lo estimen oportuno.

### **3. MEDIOS HUMANOS/PERSONAL. FUNCIONES**

La empresa adjudicataria acepta para sí la condición de patrón absoluto exonerando de toda responsabilidad laboral a la Delegación de Servicios Sociales.

Se hará cargo en exclusiva y con totalidad de todo el personal que contrate en la ejecución del contrato, obligándose al pago de los salarios, seguros sociales, subsidios, mutualidad correspondiente (en cuanto a Accidentes de trabajo y Enfermedad Profesional) y, en general de todas las obligaciones que le impongan las disposiciones



## Delegación de Servicios Sociales

legales vigentes en materia laboral, sindical, de Seguridad Social y de seguridad e higiene en el trabajo.

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 empresa adjudicataria contará al menos, con el siguiente personal:

#### 1. **Coordinador/a del servicio:**

Responsable de la coordinación y control del servicio entre la empresa, los usuarios y los técnicos de Servicios Sociales del Ayuntamiento. Se ocupará de facilitar información actualizada por escrito sobre el movimiento de altas, bajas e incidencias en el servicio. Además del seguimiento de la evolución de los casos y valoración de necesidad de otros recursos existentes.

Deberá garantizar la entrega mensual de la facturación del TAD, listado de altas y bajas, así como la documentación que se acuerde con el Ayuntamiento y elaboración de memoria anual sobre la evolución y servicios prestados.

Poseerá titulación académica universitaria, preferiblemente trabajador social, y experiencia profesional en Servicios Sociales.

#### 2. **Responsable del Centro de Atención:**

Velará por el correcto funcionamiento del equipamiento 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.

#### 3. **Operador/a o teleoperador/a:**



## Delegación de Servicios Sociales

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 resolverle por sí mismo.

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 y las llamadas de seguimiento y demás obligaciones contraídas en este pliego.

La empresa procurará que cada usuario disponga de una persona de referencia, con el fin de ofrecer una atención más personalizada.

### **4. Instalador:**

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

La empresa 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.

### **5. Recursos humanos para garantizar el apoyo psicosocial;**

Pueden ser técnicos o personal voluntario debidamente entrenado, interviniendo siempre bajo la supervisión de los profesionales.

### **6. Formación:**

La empresa adjudicataria deberá presentar en su oferta la formación ofrecida a los profesionales con un mínimo de 20 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.



## Delegación de Servicios Sociales

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

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

#### **1. Centro de atención (C.A.):**

Es el centro que de 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 previsto 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.

El Centro de atención contará con líneas telefónicas suficientes para la recepción –emisión de llamadas garantizando autonomía en casos de corte de suministro de electricidad.

#### **2. Terminal de teleasistencia:**

Dispositivo 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.



## Delegación de Servicios Sociales

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 C.A. se establezca función de autochequeo automático de su correcto funcionamiento. Éste debe hacerse de manera periódica y silenciosa, con un intervalo de tiempo máximo de 15 días, pudiendo el Ayuntamiento de Mérida establecer en determinados casos un intervalo menor.

Para garantizar el derecho a la intimidad del usuario 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.

El Terminal debe permitir a su vez el uso como teléfono normal y teléfono de alarma, con posibilidad de simultanear conversación y capacidad programable desde el teclado o remotamente desde el centro de atención.

### **3. Unidad de control remoto:**

Es el elemento que transmite la señal codificada 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, cuyo 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:



## Delegación de Servicios Sociales

- 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. Estará dotada de una batería de alta duración que garantice su correcto funcionamiento.

### **5. TIPOLOGIA DEL USUARIO. CRITERIOS DE SELECCIÓN, CRITERIOS DE PRESTACIÓN.**

Serán usuarios del servicio de Teleasistencia domiciliaria (titular del Servicio) aquellos que tengan concesión de alta en el servicio mediante Resolución expresa de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Mérida.

Con carácter general podrán ser beneficiarios/as del servicio todas las personas mayores de 65 años o personas con algún tipo de dependencia o discapacidad, que vivan solas permanentemente o durante gran parte del día, o bien que, aunque convivan con otras personas, éstas presenten idénticas características de edad o discapacidad.

Por el manejo del sistema requiere un cierto nivel de comprensión y discernimiento, deben excluirse como usuarios/as a las personas con enfermedades mentales graves, incluidas las demencias, así como las deficiencias notorias de audición y/o expresión oral.

Para poder acceder a la Prestación del Servicio los usuarios/as 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 sus domicilios que permita la instalación del terminal.

#### **5.1 CRITERIOS DE SELECCIÓN:**



## Delegación de Servicios Sociales

- Ser residentes y estar empadronados en el Municipio de Mérida.
- Vivir solo o pasar gran parte del día sólo o en compañía de personas de situación similar.
- Riesgo por avanzada edad, discapacidad, dependencia o enfermedad.
- No padecer enfermedad o incapacidad mental, estando excluidas del servicio aquellas personas afectadas por demencia senil.
- No ser mudo o absolutamente sordo (al ser la base del sistema la comunicación verbal)
- Otras situaciones que el Técnico responsable del Servicio valore como excepcionales o en situación de riesgo.

### **5.2 CRITERIOS DE PRESTACION:**

1.- Los criterios de prestación del TAD son, por orden de prioridad, los siguientes:

- Personas en situación de soledad y angustia motivadas por el aislamiento social y el desarraigo, teniendo en cuenta que la mayor utilidad del sistema consiste en proporcionar seguridad, confianza y la posibilidad de un continuo contacto con el mundo exterior.
- Personas en situación de alto riesgo por enfermedad, minusvalía o avanzada edad.
- Personas que residan habitualmente en su domicilio.

2.- Para el acceso al TAD se aplicara la criterios de accesos establecidos en la ordenanza fiscal reguladora de la tasa por la prestación del servicio de teleasistencia domiciliaria municipal vigente en cada momento.

## **6. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO**

### **6.1 Determinación del servicio ( Información, Valoración y Acceso al Servicio (TAD)):**





## Delegación de Servicios Sociales

Es responsabilidad de la Delegación de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Mérida, la información, valoración, tramitación de solicitudes y alta de los usuarios al TAD, a través del Técnico responsable ofreciendo a las personas solicitantes 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 contactos
- g) Coste para el usuario de la prestación

### **6.2 Altas/Bajas en el Servicio:**

Las resoluciones de alta o baja en relación con el servicio que se dicten por la Delegación de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Mérida, se comunicarán a la empresa adjudicataria.

El plazo de inicio de la prestación del Servicio no será superior a 10 días, salvo en supuestos de emergencia, que no será superior a 48 horas.

El Técnico es el responsable del seguimiento del contrato, podrá recabar a la empresa adjudicataria información sobre los usuarios, los beneficiarios y sobre la marcha general del Servicio, promoviendo para tal fin las reuniones que consideren convenientes.

La empresa adjudicataria deberá entregar mensualmente a la Delegación de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Mérida, la factura, copias certificadas de los documentos firmados por los usuarios, donde conste la fecha de instalación del terminal, así como la de la retirada del mismo, firmadas también por los usuarios o personas que estén presentes.



## Delegación de Servicios Sociales

La adjudicataria queda obligada, igualmente, a comunicar inmediatamente al Técnico responsable del Ayuntamiento de carácter inmediato, las bajas de las que tenga conocimiento.

Las Bajas en el TAD podrán obedecer a los siguientes motivos:

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

Serán responsables de la comunicación de Bajas en el Servicio, el Técnico TAD del Ayuntamiento de Mérida, a la empresa adjudicataria que deberá retirar el terminal en un plazo no superior a 5 días, no computando a efectos de factura más allá de la fecha de comunicación de baja.

### **6.3 Ausencias Domiciliarias:**

Situación que se produce tras la comunicación, telefónica o por escrito, bien por parte del Técnicos del Ayuntamiento, bien por parte del usuario o familiar, a la entidad adjudicataria, de una ausencia en el domicilio durante un tiempo limitado o previsiblemente breve, no superior a un mes (vacaciones, excursiones, hospitalizaciones, traslados cortos a domicilios de familiares).



## Delegación de Servicios Sociales

En los días en los que el usuario se mantenga en situación de ausencia domiciliaria la empresa adjudicataria seguirá manteniendo el servicio y todas las prestaciones estipuladas como al alta.

Una vez transcurridos los treinta días, si no se ha producido comunicación alguna para la reactivación del servicio, la situación del usuario cambiará automáticamente a suspensión temporal.

Según el número de equipos disponibles se evitará la instalación a personas que anualmente pasan grandes periodos fuera de su domicilio habitual.

### 6.4 Suspensiones Temporales:

La situación de suspensión temporal puede ser debida a:

1. Situación sobrevenida de una ausencia domiciliaria.
2. Comunicación del Técnico del Ayuntamiento, o del usuario o familiar, a la entidad adjudicataria, de ingreso temporal en Centro Residencial o en institución sanitaria, de ausencia en el domicilio por un periodo de tiempo superior a un mes e inferior a 2 meses, salvo casos excepcionales, valorados como tales por los técnicos del TAD.
3. En los casos de cambio de domicilio al de un familiar, dentro del municipio, por recuperación o convalecencia, se podrá proceder al traslado del terminal a dicho domicilio, previa valoración de la necesidad del mismo por parte el Técnico.
4. En las situaciones de suspensión temporal se podrá proceder a la retirada del terminal.
5. En aquellos casos en los que no sea posible la retirada del terminal, durante este periodo de tiempo la entidad adjudicataria, deberá realizar llamadas con periodicidad mensual para cualquier comunicación con este Ayuntamiento para comprobar que dicha situación se mantiene y no se han producido modificaciones que determinen un nuevo cambio de estado: reactivación de alta o baja definitiva, pudiendo facturar como máximo el 50% del coste total del servicio.



## Delegación de Servicios Sociales

6. El precio de facturación que plantee la empresa será tomada en cuenta para valorar como mejora al pliego de condiciones.
7. La reactivación de alta se realizará previa solicitud del usuario o familiar en la Delegación de Servicios Sociales y comprobación de que se continúan cumpliendo los requisitos establecidos y de la existencia de terminales suficientes.
8. En caso de lista de espera, se valorará la situación de urgencia y necesidad, así como fecha de solicitud, pudiendo tener que esperar la reactivación y pasar a formar parte de dicha lista.

### 6.5 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, en un tiempo no superior a 10 días desde la fecha de comunicación por parte del Ayuntamiento de Mérida.

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 la fecha de alta y baja en el mismo.

### 6.6 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.



## Delegación de Servicios Sociales

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

### 6.7 Coordinación del Ayuntamiento con la empresa adjudicataria:

La coordinación se realizará mediante comunicación via mail o fax entre técnicos de Servicios Sociales del Ayuntamiento y los coordinadores de la empresa adjudicataria. El contenido principal de dichas comunicaciones versará acerca de:

- a) Altas y bajas producidas.
- b) Instalaciones realizadas.
- c) Incidencias y resolución de los usuarios.
- d) Ausencias domiciliarias y Suspensiones Temporales
- e) Cualquier otra circunstancia de interés para el servicio.

La empresa adjudicataria aportará a estas reuniones la documentación justificativa del contenido de las mismas (listado de altas y bajas, de ausencias, agendas, incidencias, copia de documento de conformidad con el servicio y fecha de alta o baja en el mismo firmado por el solicitante o familiar, seguimiento, entrega de memorias...)

El Técnico del TAD del Ayuntamiento de Mérida podrá determinar reuniones de coordinación.

## 7. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

### 7.1 Condiciones técnicas exigidas a los licitadores:

El adjudicatario vendrá obligado con carácter general a:

- a) Disponer de una sede con la infraestructura, las condiciones y el espacio adecuados para facilitar las tareas de información, el desarrollo del trabajo



## Delegación de Servicios Sociales

con el equipo técnico, el seguimiento de los usuarios, la atención de incidencias en los terminales, y/o usuarios.

b) 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.

c) Contar con una plantilla suficiente y con personal cualificado, para atender a los usuarios correctamente, siempre en crecimiento proporcional al incremento de beneficiarios, para así satisfacer adecuadamente la prestación del servicio que se demanda.

d) En ningún supuesto, el Ayuntamiento de Mérida se subrogará en las relaciones contractuales entre contratista y personal de la entidad adjudicataria, ya sea por extinción de la sociedad, quiebra, suspensión de pagos o cualquier otra causa similar.

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

f) 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.

g) 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 este Ayuntamiento. El adjudicatario será responsable de todos los daños, perjuicios o accidentes de toda naturaleza causados tanto al Ayuntamiento de Mérida 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.



## Delegación de Servicios Sociales

- h) Plan anual retribuido para el reciclaje formativo del personal con un mínimo de 20 horas anuales de formación. Teniéndose en cuenta para valorar como mejora al pliego de condiciones.
- i) 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 acudan al domicilio del usuario. En dicha tarjeta acreditativa se indicará el nombre y apellidos del profesional, fotografía, nombre de la Empresa Colaboradora y denominación del servicio (“Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Mérida”).
- j) Remitir al Ayuntamiento una memoria anual sobre el desarrollo del servicio.
- k) Acreditación y Calidad. La empresa adjudicataria, vendrá obligada a inscribirse en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de Extremadura
- l) La empresa procurara contar con un certificado o sistema de aseguramiento de calidad, en el servicio de Teleasistencia.
- m) 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 lo que se derive de la legislación vigente en esta materia.

### 7.2 Obligaciones de la empresa adjudicataria:

Se añaden a las condiciones técnicas, las siguientes obligaciones de la empresa adjudicataria del Servicio de Teleasistencia:

- a) En el momento de la adjudicación, la Entidad que resulte adjudicataria, deberá aportar certificaciones de estar al corriente de pago en las obligaciones tributarias, incluidas las municipales, así como en las de la Seguridad Social.
- b) Desarrollar el servicio del modo dispuesto en el contrato o en lo indicado posteriormente por la Administración. Además, la empresa adjudicataria deberá



## Delegación de Servicios Sociales

garantizar la cobertura del servicio cumpliendo con diligencia las prestaciones y actividades recogidas en el presente pliego.

- c) En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido a los trabajadores con ocasión del ejercicio de sus funciones, el adjudicatario cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que ésta alcance en modo alguno al Ayuntamiento.
- d) Disponer de los medios personales y materiales suficientes para la prestación del servicio.
- e) Contactar periódicamente desde el Centro de Atención con los usuarios del servicio a fin de hacer un seguimiento permanente, mantener actualizados sus datos e intervenir si las circunstancias lo aconsejan; igualmente los usuarios podrán comunicarse con el Centro cuando lo estimen oportuno.
- f) Suministrar al Ayuntamiento de Mérida los datos precisos para la identificación y control del personal designado para la prestación del servicio.
- g) Remitir al Ayuntamiento una memoria anual del servicio prestado.

### **8. SERVICIOS ABONABLES Y FACTURACIÓN.**

La empresa adjudicataria facturará al Ayuntamiento de Mérida 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. Así mismo, se remitirá a la Delegación de Servicios Sociales, dicha documentación junto con las copias de los documentos donde conste la fecha de instalación del Terminal, así como la de la retirada del mismo, en su caso, firmadas por los usuarios o personas que estén presentes.

Los meses que no puedan computarse enteros se facturaran haciendo el calculo día desde la fecha de instalación o retirada del terminal.

### **9. CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES.**





## Delegación de Servicios Sociales

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 empresa 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 de la legislación vigente.
3. La empresa adjudicataria 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, 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 empresa al Área de Servicios Sociales, así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento, salvo aquellos que la empresa deba conservar en su poder según lo dispuesto en la legislación vigente.

### **10. APORTACIONES DE LOS USUARIOS**

La aportación del usuario podrá sufrir variaciones en función de la Ordenanza reguladora del servicio, aprobada por el Ayuntamiento de Mérida.

### **11. GARANTÍAS TÉCNICAS.**

La empresa adjudicataria deberá presentar en el plazo de 1 mes, contado a partir de la firma del Acta de Iniciación de la actividad, una relación del personal que va a



## Delegación de Servicios Sociales

prestar el servicio en número suficiente como para garantizar el mismo, comprometiéndose a mantener tales medios durante la vigencia del contrato.

### **12. DERECHOS Y OBLIGACIONES RECÍPROCAS DEL ADJUDICATARIO Y DEL AYUNTAMIENTO.**

#### **12.1. El Ayuntamiento de Mérida ostentará en todo caso, las potestades y obligaciones siguientes:**

a) La dirección, planificación y evaluación del servicio, a través de los técnicos responsable del TAD Municipal.

b) Ordenar las modificaciones en la prestación del servicio que el interés público aconseje.

c) Determinar explícitamente los casos que deberán atenderse.

d) Fiscalizar la gestión del adjudicatario a cuyo efecto podrá inspeccionar las tareas que estén desarrollando para comprobar si son acordes con las indicaciones dadas, pedir documentación e informes y dictar las órdenes oportunas para mantener o restablecer la debida calidad del servicio.

e) Imponer al adjudicatario las correcciones pertinentes por razón de las infracciones que cometiese.

f) Obligación de abonar el importe de los servicios prestados en la forma establecida en el presente pliego de condiciones.

#### **12.2. Serán obligaciones generales del adjudicatario, además de las contenidas en otras cláusulas de este pliego, las siguientes:**

a) Prestar el servicio en la forma que, sin apartarse del contenido del presente Pliego de Condiciones, le sea ordenado por el Ayuntamiento.

b) Asumir todos los costes derivados de la relación de dependencia del personal, así como todas las responsabilidades tanto de los hechos susceptibles de producirlas,



## Delegación de Servicios Sociales

como de las relaciones laborales con dicho personal, que en ningún caso se considerará personal municipal.

c) El adjudicatario deberá designar los coordinadores necesarios en razón del número de beneficiarios del servicio, cuya titulación será la de Diplomado Universitario en Trabajo Social u homologación oficial correspondiente, el cual mantendrá contactos continuados con los técnicos municipales, con objeto de efectuar la programación y seguimiento de la prestación del servicio.

d) Preparar técnicamente a los trabajadores en materias propias del servicio de Teleasistencia que deban prestar.

e) La empresa facilitará a los trabajadores el equipamiento y material necesario para el desarrollo de sus funciones.

f) Facilitar al Ayuntamiento la inspección del servicio y de la documentación relacionada con el mismo.

g) Velar por el mantenimiento de una relación de respeto con el beneficiario del servicio y en especial, garantizar el secreto profesional.

h) Prohibir a sus trabajadores el recibo de cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de los beneficiarios del servicio. La empresa adjudicataria será responsable de su cumplimiento, debiendo informar al Ayuntamiento de cualquier situación de esta naturaleza que pueda producirse.

i) Adoptar las medidas necesarias, así como establecer aquellas de contratación laboral, cuyas características favorezcan la permanencia de sus trabajadores, a los efectos de garantizar la continuidad del servicio y evitar la rotación.

j) Cualquier otra que en el transcurso del contrato hubiese que aplicar por modificación de Ordenanzas municipales u otras aplicables al servicio, como pueda ser el cobro de los precios públicos por la prestación del servicio, que se devengarán a mes vencido por terminal y se ingresarán en la cuenta bancaria del Ayuntamiento.

k) El adjudicatario deberá suministrar, instalar, mantener y gestionar el sistema durante todo el periodo del contrato, garantizando el nivel de servicio exigido.

l) En atención al interés público, los adjudicatarios del presente contrato se comprometen, en caso necesario, a colaborar estrechamente con la entidad saliente, hasta la implantación definitiva del servicio, contando en la actualidad



## Delegación de Servicios Sociales

con terminales, para garantizar la continuidad del mismo en las mejores condiciones de atención para el usuario; y durante un periodo máximo de 1 meses. La reducción del tiempo estimado de implantación del servicio se valorará como mejora.

Así mismo, la empresa adjudicataria se compromete, a la finalización del presente contrato, a colaborar con la futura empresa entrante.

Éstas tareas consisten básicamente en operaciones de reprogramación telefónica, traslado de terminales, entrega de llaves, devolución de todos aquellos datos personales implementados con ocasión de la prestación anterior, atención de llamadas y emergencias que pudieran suscitarse; así como cualquier otra actuación directamente relacionada con las prestaciones que este servicio integra.

### **13. DURACIÓN DEL CONTRATO.**

El servicio debe prestarse de forma ininterrumpida las 24 horas del día, los 365 días del año desde el 1 de mayo al 31 de diciembre 2013.

PRORROGABLE POR MESES HASTA UN MAXIMO DE 6 MESES.

### **14. PRESUPUESTO Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.**

El presupuesto máximo asciende a la cantidad VEINTINUEVE MIL OCHOCIENTOS EUROS (29.800 €), IVA incluido, para los meses de mayo a diciembre de 2013, y para un máximo de 250 terminales.

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Mérida aportará a la empresa adjudicataria un máximo de 14,90 euros por mes terminal y usuario, IVA incluido.

**Se puntuará con 70 puntos a la empresa que menor precio oferte y el resto de empresas, con arreglo a la siguiente fórmula:**

**Puntos = Menor oferta/oferta\*70**

**Hasta 70 puntos**



## Delegación de Servicios Sociales

<p><b>Mejoras en el servicio</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><b>.- Reducción del plazo de instalación del terminal</b><ul style="list-style-type: none"><li>5 días .....10 puntos</li><li>7 días ..... 8 puntos</li><li>9 días ..... 6 puntos</li><li>11 días ..... 4 puntos</li><li>13 días ..... 2 punto</li></ul></li><li><b>.- Llamadas de seguimiento</b><ul style="list-style-type: none"><li>.- Una vez a la semana ..... 10 puntos</li><li>.- Una vez cada 10 días ..... 5 puntos</li></ul></li></ul> <p><b>Comprobación periódica del funcionamiento del colgante, por el sistema de auto chequeo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>.- Todos los días ..... 3 puntos</li><li>.- Cada cinco días .... 1 punto</li></ul> <p><b>Sustitución o reparación de equipos en caso de avería, en el plazo máximo de 24 horas: 3 puntos.</b></p> <p><b>Retirada del terminal en caso de baja en un plazo máximo de siete días: 2 puntos.</b></p> <p><b>Ampliación de formación del personal, hasta 30 horas anuales: 2 puntos</b></p>	<p><b>Hasta 30 puntos</b></p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------

Mérida, a 01 de abril de 2013

LA DIRECTORA Acctal. De Servicios Sociales  
Fdo.: Francisca Morcillo Pérez