



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HABRÁ DE REGIR PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE VELEZ MALAGA.

1.-OBJETO DEL CONTRATO

La adjudicación, que mediante concurso se acuerda, tendrá por objeto la contratación de una empresa para la ejecución del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria en Vélez Malaga, entendido éste como un servicio que debe prestarse las 24 horas del día, los 365 días del año de forma ininterrumpida y permanente.

2.-CARACTERÍSTICAS, FINALIDAD, OBJETIVOS Y ACUTACIONES QUE COMPRENDE EL SERVICIO

2.1- 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 y en el domicilio de los usuarios, permite a las personas mayores y /o personas discapacitadas, 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 usuarios, 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.



2.2 Finalidad

La Teleasistencia Domiciliaria es una prestación social dirigida a prevenir y abordar situaciones críticas o de grave conflictividad, en el medio habitual de convivencia, garantizado un apoyo en el propio domicilio a través de medios telemáticos, durante las 24 horas del día, ante situaciones de urgencia a las personas que tienen una autonomía limitada debido a problemas de edad, enfermedad física o psíquica, etc. Este servicio posibilita a sus usuarios que continúen residiendo en su medio habitual con la garantía de unas condiciones mínimas de seguridad y asistencia inmediata en situaciones de emergencia.

2.3.-Objetivos:

El Servicio de Teleasistencia tiene por objeto promover una mejora de la calidad de vida de las personas usuarias, potenciando su autonomía personal y unas condiciones adecuadas de convivencia en su propio entorno familiar y socio comunitario para facilitarles el continuar viviendo en su domicilio habitual, en condiciones de seguridad, contribuyendo con ello evitar ingresos innecesarios.

Los objetivos específicos son :

- 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 del día entre usuario 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.

2.3 Actuaciones:

C/Pescadería Vieja. Edificio San Cayetano Bajo. 29700 Vélez Málaga.
Telf.952558305 Fax 952507557.
E-mail: asuntos.sociales@velezmalaga.es



Las actuaciones básicas englobadas en el Servicio son:

- Dotar e instalar en el domicilio de los usuarios 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 urgencias en el menor tiempo posible.
- Seguimiento permanente de usuarios y sistema, tanto desde la central de atención a través de llamadas telefónicas como de visitas domiciliarias.
- Contacto con el entorno socio-familiar.
- Apoyo psico-social a la persona usuaria
- Mantenimiento del sistema y sus instalaciones.
- Comprobación continua del funcionamiento del sistema.
- Transmitir a los Técnicos de Servicios Sociales del Ayuntamiento, 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.

3 USUARIOS Y TIPOLOGÍA.

Con carácter general, podrán ser beneficiarios del Servicio de Telasistencia Domiciliaria aquellas personas que residan en Vélez Málaga y sean mayores de 65 años o con algún tipo de dependencia o discapacidad, que vivan solas permanentemente o durante gran parte del día, o bien si conviven con otras personas que éstas presenten idénticas características.

Las personas usuarias deben tener cubierta su necesidad básica de vivienda así como disponer de suministro eléctrico y línea telefónica en su domicilio que permitan la instalación de este servicio.



El Servicio irá destinado prioritariamente a las personas que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

- Vivir solo o pasar gran parte de día sin compañía
- Temor o angustia motivados por el aislamiento geográfico y/o desarraigo social.
- Riesgo por avanzada edad, discapacidad, dependencia o enfermedad. Se valorarán situaciones de emergencia sufridas con anterioridad.
- Escasos recursos económicos.
- Otras situaciones que tras valoración técnica se consideren como excepcionales y en situación de riesgo.

Prevalecerá el servicio para las personas mayores, por considerarse que tienen una mayor situación de riesgo, dando prioridad a aquellas que vivan solas y no puedan ser beneficiarias del servicio similar de otra entidad.

Dado que el manejo del sistema requiere cierto nivel de comprensión y discernimiento, aquellas personas con enfermedades mentales graves, incluidas las demencias, no podrán ser titulares del servicio, aunque podrán ser personas usuarias del mismo apoyadas por una persona titular principal.

Igualmente, dado que el sistema posibilita la atención en base, principalmente, a la comunicación verbal usuario-centro de atención, aquellas personas con deficiencias notorias de audición y/o expresión oral, tampoco podrán ser titulares del servicio aunque si usuarios complementarios.

De este modo, la tipología de persona usuaria del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Vélez Málaga que se establece es la siguiente:

Tendrán condición de usuarios las siguientes personas:

a) Titular del servicio de teleasistencia: dispone del Terminal de usuario y de la unidad de control remoto (UCR en adelante). Reúne los requisitos para ser beneficiario.

b) Usuario con unidad de control remoto: convive con el titular del servicio y reúne los requisitos para ser beneficiario. Dispondrá de una unidad de control remoto adicional para su uso exclusivo.



c) Usuario sin unidad de control remoto: persona que conviviendo con el titular del servicio y necesitando las prestaciones y atenciones que éste proporciona, carece de capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí mismo esa atención.

Este usuario debe de ser dado de baja cuando lo sea el titular, salvo que pase a depender de otro usuario titular con el que también conviva.

4.-GESTIÓN DEL SERVICIO

La titularidad del Servicio de Teleasistencia Domiciliara compete al Ayuntamiento de Vélez Málaga, quien lo gestionará en el objeto del presenta, de manera indirecta, mediante la contratación administrativa de servicios con la empresa seleccionada para presentar las distintas actuaciones a los usuarios incluidos en el Servicio.

Así pues, el Ayuntamiento, a través de los técnicos de la Delegación designados a tal efecto, continuará asumiendo las siguientes funciones:

- Análisis de la demanda recibida de inclusión en el Servicio.
- Estudio socio-económico y familiar de la demanda recibida.
- Propuesta de resolución de los casos que demandan la inclusión en el Servicio.
- Altas y Bajas de los usuarios.
- Programación y coordinación del Servicio.
- Seguimiento, supervisión y evaluación del Servicio.

La empresa seleccionada para prestación del Servicio tendrá por su parte las siguientes funciones:

- Ejecución de las tareas/actuaciones a los usuarios incluidos en el Servicio.
- Coordinación con los profesionales propios que desarrollan las tareas/actuaciones con los usuarios.
- Coordinación técnica con la Delegación Acción Social y Familia y sus profesionales.

5.-ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

5.1.-Información, valoración y acceso al servicio:

Es responsabilidad del Ayuntamiento de Vélez Málaga la información, valoración y acceso de los usuarios a la prestación del Servicio de Teleasistencia.



El proceso de información tramitación de solicitudes y valoración de alta en el servicio se realizará por los técnicos de Servicios Sociales de la Delegación de Acción Social y Familia del Ayuntamiento de Vélez Málaga ofreciendo a las personas solicitantes del servicio la información previa necesaria con el siguiente contenido mínimo:

- Definición y prestaciones del servicio
- Condiciones de acceso al servicio y obligaciones de la persona usuaria que garantizan la adecuada prestación.
- Funcionamiento general del servicio.
- Identificación de la empresa que prestará el servicio
- Información sobre el proceso de alta en el servicio e instalación del terminal.
- Teléfonos de contacto.
- Coste para el usuario de la prestación, si procede.

Las solicitudes con la documentación pertinente se presentarán a través de las Unidades de trabajos Social del Ayuntamiento de Vélez Málaga.

5.2.- Altas/Bajas en el servicio

Las resoluciones de alta en relación con el servicio serán comunicadas a la empresa adjudicataria por parte de los técnicos del Servicios Sociales del Ayuntamiento de Vélez Málaga para que en un plazo no superior a 10 (diez) días se proceda a la instalación del Terminal, siempre y cuando no se produzca ningún problema ajeno a la empresa y debidamente justificado que dificulte la misma y exista disponibilidad presupuestaria para su mantenimiento.

En los casos urgentes o de extrema necesitada, valorados como tales por los técnicos Municipales, el plazo no será superior a 48 horas.

La empresa contratada será la responsable de la instalación del Terminal en el domicilio de la persona usuaria o/y de la correspondiente alta en el servicio.

Cuando se produzca entrega de llaves del domicilio de una persona usuaria a la empresa adjudicataria o personal a su cargo, se realizará previa autorización por escrito de la misma y se comunicará a la Delegación. En todo caso, la responsabilidad de usuario que se haga de la misma vincula directa y exclusivamente a la empresa y la persona usuaria.

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

C/Pescadería Vieja. Edificio San Cayetano Bajo. 29700 Vélez Málaga.

Telf.952558305 Fax 952507557.

E-mail: asuntos.sociales@velezmálaga.es



- Fallecimiento de la persona usuaria.
- Manifestación expresa de la persona usuaria.
- Ausencia temporal de larga duración.
- Ingreso en Centro Residencial.
- Incapacitación para utilizar el servicio de una forma óptima.
- Modificación de las circunstancias que motivaron el alta en el servicio.
- Traslado de domicilio a otra localidad distinta a este municipio.
- Tener derecho a dicha prestación a través del Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia (Ley de Dependencia).

La baja podrá ser notificada por diferentes vías:

- La persona usuaria o sus familiares lo comunican directamente al centro de atención mediante el terminal.
- Desde el centro de atención se detecta la ausencia de la persona usuaria mediante llamadas de seguimiento general periódicas.
- Los Servicio Sociales comunican a la empresa adjudicataria la baja definitiva de la persona.

En todo caso, los Servicios Sociales confirmarán formalmente la baja a la empresa adjudicataria, siendo en ese momento cuando la baja definitiva se hará efectiva y cesará la facturación en el servicio.

La empresa adjudicataria procederá a retirar el terminal del domicilio e informará con carácter mensual a la Delegación de Acción Social y Familia sobre las bajas producidas, la fecha y el motivo.

5.3.- Ausencias domiciliarias

Situación que se produce tras la comunicación telefónica o por escrito, bien por parte de los técnicos de Servicios Sociales, bien por parte de la persona usuaria o familiar, a la empresa adjudicataria de una ausencia en el domicilio durante un tiempo limitado o previsiblemente breve, no superior a un mes (variaciones excursiones, hospitalizaciones, traslados cortos a domicilios de familiares, etc.)



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

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

El precio de facturación para las ausencias domiciliarias que plantee la empresa será tenido en cuenta para valorar como mejora al pliego de condiciones.

5.4.-Suspensiones Temporales:

Se considerará suspensión temporal del servicio cuando exista una ausencia del domicilio superior a treinta días durante un periodo limitado que será como máximo de 2 meses o un plazo con una fecha concreta de retorno.

Durante el periodo de suspensión temporal queda interrumpida la prestación del servicio y la facturación.

La situación de suspensión temporal puede ser debida a:

1. Situación sobrevenida de una ausencia domiciliaria.

2. Comunicación de los Técnicos de Asuntos Sociales, 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 de Asuntos Sociales.

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 de los Técnicos de Asuntos Sociales.

En el proceso de suspensión temporal del servicio la empresa contratada tendrá que tener en cuenta:

- a) La comunicación de la ausencia temporal podrá llegar a la empresa por diferentes vías:
- La persona usuaria o sus familiares lo comunican directamente al centro de atención mediante el terminal.
 - Desde el centro de atención se detecta la ausencia de la persona mediante las llamadas de seguimiento general periódicas.



- Los Servicios Sociales comunican a la empresa la ausencia temporal de la persona.
- b) Será suficiente la comunicación vía teléfono
- c) Se valorará si hace falta retirar o no el terminal del domicilio para su mantenimiento técnico. Si hiciera falta la retirada, la empresa se desplazará al domicilio de la persona usuario para su retirada.
- d) Los Servicios Sociales dispondrán de información de las personas usuarias que han cursado suspensión temporal cada mes, la fecha y el motivo de la ausencia.
- e) Se hará un seguimiento específico de las personas en situación de suspensión temporal para tener un control sobre si se tiene que reactivar el servicio una vez finalizado el periodo o bien si ha generado baja definitiva.
- f) La reanudación del servicio se tiene que comunicar telefónicamente en el centro de atención, como mínimo 72 horas antes por parte de la persona usuaria, familiares o los Servicios Sociales.

Si se ha procedido a la retirada del terminal, la reinstalación se hará en un periodo no superior a 48 horas. La reactivación de alta se realizará previa solicitud del usuario o familiar en el Área de Asuntos Sociales y comprobación de que se continúan cumpliendo los requisitos establecidos y de la existencia de terminales suficientes. 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.

5.5.-Instalación:

La instalación de los nuevos terminales y unidades de control remoto necesarios para el funcionamiento del sistema en el domicilio del usuario se producirá en un tiempo no superior a 10 (diez) días desde la fecha de comunicación de la concesión del servicio a la empresa adjudicataria por parte del Ayuntamiento.

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.



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

5.6.-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 siguiente 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 realizaran nuevamente las pruebas que verifiquen el correcto funcionamiento del sistema.

5.7.-Seguimiento y coordinación por parte del Ayuntamiento

Se realizará mediante reuniones periódicas entre técnicos de Servicio Sociales del Ayuntamiento y los coordinadores de la empresa adjudicataria. El contenido principal de dichas reuniones será el siguiente de :

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

La empresa adjudicataria aportará a esas reuniones la documentación justificativa del contenido de las mismas (listados de altas/bajas, de ausencias, suspensiones, incidencias, etc.)

El Ayuntamiento de Vélez Málaga podrá comunicarse con la empresa adjudicataria siempre que lo considere necesario al objeto de recabar información sobre los usuarios y la marcha del servicio. Asimismo determinara las reuniones de coordinación y seguimiento que considere necesarias y que como mínimo tendrán un periodicidad de una al trimestre y podrá dictar las instrucciones oportunas en cuanto a la ejecución del contrato.



Por otra parte, el Ayuntamiento de Vélez Málaga a través de sus técnicos podrá comprobar la calidad de los servicios prestados mediante los medios que estime oportunos, en cuanto obligada la empresa adjudicataria a facilitará las tarifas de inspección y seguimiento que, en este sentido, se lleven a cabo.

6.-DERECHOS Y OBLIGACIONES RECIPROCAS DEL AYUNTAMIENTO Y DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.

A) EL Ayuntamiento ostentará las potestades siguientes:

1. La dirección, planificación y evaluación del servicio o a través de los técnicos municipales.
2. Ordenar cuantas modificaciones conlleve el servicio establecido.
3. Fiscalizar la gestión del adjudicatario, a cuyo efecto podrá inspeccionar el servicio y dictar las ordines para mantener o restablecer la debida calidad de la prestación
4. Imponer al adjudicatario las correcciones pertinentes por razón de las infracciones que cometiére
5. Suprimir el servicio o parte del mismo , cuando los recursos económicos así lo aconsejen.

B) Serán obligaciones generales de la entidad adjudicataria , además de las contenidas en otras cláusulas de este Pliego:

1. Prestar el servicio del modo dispuesto en el contrato u ordenado Posteriormente por el Ayuntamiento, incluso en el caso de que Circunstancias sobrevenidas e imprevisibles ocasionaran una Variación en la economía de la concesión.
2. Admitir la prestación del servicio a toda persona que cumpliendo los requisitos se le derive por el Ayuntamiento.
3. Asumir todos los costes derivados de la relación de dependencia del Personal, así como todas las responsabilidades tanto de los hechos Susceptibles de producirlas como de las relaciones laborales con dicho personal, que en ningún caso se considerará personal Municipal.
4. El adjudicatario deberá designar los coordinadores necesarios en razón del número de beneficiarios del servicio, los cuales mantendrán contactos continuados con los técnicos de



Servicios Sociales, con objeto de efectuar la programación y seguimiento de la prestación del Servicio.

5. Preparar técnicamente a los trabajadores en materias propias del Servicio de Teleasistencia que deban prestar.

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

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

8.. 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 Adjudicataria y denominación del servicio (“Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Vélez Málaga”).

9. Prohibir a sus trabajadores el recibo de cualquier tipo de Gratificación, donación o contraprestación económica por parte de las personas beneficiarias del servicio.

10. El adjudicatario deberá suministrar, instalar, mantener y gestionar el Sistema durante todo el periodo del contrato, garantizando el nivel de Servicio exigido.

11. Realizar de forma ágil las sustituciones del personal que tenga Contratado, cuando este personal por diversas circunstancias no pueda Realizar su trabajo (vacaciones, bajas laborales, etc.) a fin de que los usuarios no se vean afectados.

12. En atención al interés público, el adjudicatario del presente contrato se compromete, en caso necesario, a colaborar estrechamente con la Entidad saliente hasta la implantación definitiva del servicio, para garantizar la continuidad del mismo en las mejores condiciones de atención al usuario; y durante un periodo máximo de un mes desde la fecha de formalización del contrato. La reducción del tiempo estimado de implantación del servicio se valorará como mejora. Igualmente, al finalizar el presente contrato y/o sus prorrogas y, en el supuesto de adjudicar el servicio a una nueva empresa, la empresa contratada estará obligada a respetar también un nuevo periodo transitorio de un máximo de un mes para poder colaborar con el nuevo contratista en el traspaso del servicio en las mejores condiciones para la continuidad del mismo sin perjuicios en la atención de las personas usuarias.



8. Realizar cursos de formación, especialización y reciclaje del personal a su servicio, que redunden en una mejor y más completa prestación, sin que ello suponga merma alguna en la prestación del servicio efectivo.
9. Por motivos de seguridad, el adjudicatario se compromete a aceptar las órdenes que dicte el Ayuntamiento a través de la Delegación de Acción Social y Familia para identificación y control del personal designado por la empresa adjudicataria para la prestación del servicio al usuario.
10. Remitir a la Delegación de Acción Social y Familia una memoria trimestral del desarrollo del servicio, así como una anual.
11. Disponer de los recursos necesarios para garantizar la aplicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
12. A requerimiento de la Delegación de Acción Social y Familia, el adjudicatario deberá facilitar información relativa a:
 - Relación del personal indicando nombre, apellidos, DNI y número de afiliación a la Seguridad Social. -
 - Copia de los contratos laborales.
 - Copia de los títulos acreditativos de la cualificación profesional.
 - Cuanta documentación, escrita o en formato informático, relacionada con el funcionamiento del servicio.

7.- 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 entidad adjudicataria contará con:



Las tareas de traspaso 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.

C) Otras obligaciones de la entidad adjudicataria:

1. Disponer de una sede con la infraestructura, las condiciones necesarias para facilitar las tareas de información, el desarrollo del trabajo con el equipo técnico, el seguimiento con 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.
3. Contar con una plantilla suficiente y con personal cualificado 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.
4. Prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a la población que tiene concedido el mismo 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 la buena marcha de los servicios.
6. Tener cubiertas durante la prestación del servicio las responsabilidades que pudieran derivarse de sus actuaciones mediante una póliza de seguros de responsabilidad civil. La empresa adjudicataria será responsable de tener actualizado el importe del seguro de responsabilidad civil y de que éste cubra sus actuaciones, debiendo presentar anualmente al Ayuntamiento una copia de los recibos de pago.
- 7- 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.

7.1.-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 y 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 la información sobre el dispositivo que las ha generado.

El centro de atención contará con líneas telefónicas suficientes para la recepción-emisión de llamadas, así como deberá disponer de sistemas de alimentación eléctrica que garanticen el correcto funcionamiento del centro en caso de corte de suministro eléctrico general.

7.2.-Terminal de Teleasistencia:

Dispositivo básico que se instala en el domicilio de la persona usuaria conectado a 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 hacerse de manera periódica y silenciosa, con un intervalo de tiempo máximo de 15 días, pudiendo el Ayuntamiento de Vélez Málaga establecer en determinados casos un intervalo menor.

Para garantizar el derecho a la intimidad de la persona usuaria desde el centro de atención sólo se 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 el logotipo del Ayuntamiento de Vélez Málaga.

7.3.-Unidad de Control Remoto:

Es el elemento que transmite la señal codificada vía radio al terminal desde cualquier parte del domicilio.

Debe ser de 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:

- La unidad de control remoto indicará de forma luminosa y diferenciada al usuario que se ha establecido comunicación con el centro de atención.
- Será hermética al agua.
- 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.
 - El número de terminales completos mínimo a aportar de los usuarios será de 630.

7.4.-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



igual forma, aportan un valor añadido al servicio de Teleasistencia ofreciendo excelencia en la calidad y atención. En todo caso, estos dispositivos se ofertarán sin coste alguno para el Ayuntamiento de Vélez Málaga y se valorarán como mejoras al pliego de condiciones.

Los técnicos de Servicios Sociales pondrán en conocimiento de la empresa adjudicataria la necesidad de utilización de alguno de los dispositivos periféricos indicados a continuación para que se valore la posibilidad de instalación y la idoneidad de su uso.

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

-**Detector de caídas**: dispositivo que al detectar la pérdida de verticalidad/caída de la persona o cambio brusco de posición envía un aviso a la central de atención.

-**Detector de gas**: dispositivo 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 centro de atención.

-**Detector de humos**: dispositivo que, mediante conexión vía radio, permite la activación del terminal de teleasistencia ante la detección de humos en el domicilio. Emite un aviso a la central de atención con una codificación determinada.

-**Dispensadores de medicación**: 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 central de atención con una codificación diferenciada.

-**Detector de presión**: dispositivo que emite un aviso a la central de atención si, sobrepasado el tiempo reflejado, no se detecta actividad o modificación alguna, respecto al uso de sillón, cama, etc. Deberá estar programado en función de rutinas y horarios habituales de las personas usuarias.



-Sensor de apertura de frigorífico: Dispositivo con sistema de imán, microondas: programable en tiempo, que detecta la inactividad en la apertura del frigorífico o microondas, enviando un aviso con codificación diferenciada a la central de atención

-Detector de movimiento: detecta movimiento en el lugar donde está instalado, emitiendo un aviso a la central de atención en el caso de no detectarlo en un tiempo predeterminado. Permite, 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 pérdidas de conocimiento, y otra distinta para cuando esté fuera de él.

-Teleasistencia móvil: Dispositivo dirigido a personas para garantizar su seguridad fuera del hogar, como las que sufren discapacidad, enfermedades crónicas o mentales, y aquellas que residan en diseminados o lugares solitarios y las haga especialmente vulnerables en entornos fuera del hogar.

Podrán tenerse en consideración otros dispositivos periféricos que resulten de interés para garantizar la seguridad y calidad de vida del beneficiario.

8.- PERSONAL

La empresa adjudicataria dispondrá de una plantilla propia que, en número suficiente, cualificación y conocimientos necesarios para llevar a cabo sus tareas, haga viable la prestación del servicio y garantice un nivel óptimo de calidad y eficacia del mismo.

Igualmente, la empresa adjudicataria dispondrá del currículum vitae y la documentación de estos profesionales, todo lo cual podrá ser requerido para su presentación por la Delegación de Acción Social y Familia del Ayuntamiento de Vélez Málaga.

Dicho personal dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, debiendo cumplir ésta sus obligaciones en materia de Seguridad Social, justificando bimensualmente



ante el Ayuntamiento la documentación de estar al corriente de pago de las cotizaciones, presentando los modelos TC1 y TC2 de las cotizaciones satisfechas mensualmente.

Todo el personal de la entidad adjudicataria deberá cumplir con las medidas de Seguridad e Higiene establecidas, así como con la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales. Igualmente deberá mantener siempre el inexcusable secreto profesional.

Para la prestación del servicio, la empresa adjudicataria contará al menos con el siguiente personal:

-Responsable del servicio: un/a responsable que desarrollará las siguientes Tareas:

- Velar por un buen funcionamiento general del servicio de Teleasistencia.
- Planificar y coordinar los objetivos del servicio a corto, medio y largo plazo.
- Asignar los recursos técnicos y humanos necesarios para que el servicio de Teleasistencia garantice los requerimientos contenidos en el presente pliego.
- Asumir las funciones de interlocución con el Ayuntamiento de Vélez Málaga por lo que respecta al seguimiento de la gestión del servicio y aseguramiento de la calidad, principalmente.

-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. Desarrollará las siguientes tareas:

- Coordinar, gestionar y organizar el servicio en el territorio.
- Dirigir y organizar el equipo de técnicos de instalación y mantenimiento de terminales.
- Actuar como enlace entre las personas usuarias y el responsable del servicio.
- Asumir las funciones de interlocución con los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Vélez Málaga por lo que respecta al seguimiento de casos y la gestión del servicio en todo el municipio. Realizar la visita al domicilio de la persona usuaria con el objetivo de informarle



sobre la prestación del servicio, cumplimentar el informe con los datos básicos de la persona y recoger cuanta documentación sea necesaria con la finalidad de dar de alta a la persona en el servicio.

- Realizar las visitas domiciliarias de seguimiento que corresponda en cada caso.
- Actualizar y/o modificar los datos personales de la persona usuaria que haga falta.
- Elaborar los informes y memorias técnicas que sean pertinentes y exigidos en el presente pliego, relativos al seguimiento de la actividad del servicio.
- Poseerá titulación académica universitaria, preferiblemente trabajador social, y experiencia profesional en Servicios Sociales.

-Responsable del centro de atención: personal (al menos uno/a) que asumirá las siguientes tareas:

- Coordinar el equipo profesional del centro de atención
- Garantizar el correcto funcionamiento del equipo tecnológico.
- Gestionar eficazmente la gestión de las comunicaciones que se emiten y reciben en el centro de atención.
- Responsabilizarse de la movilización de los recursos necesarios, si es conveniente, por motivos de emergencia.

-Teleoperador/a: desarrollará las siguientes tareas: o

- Gestión de llamadas de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas personalizadas que estén establecidas.
- Realizar llamadas de seguimiento según las pautas establecidas en el presente pliego.
- Participar en las reuniones de seguimiento con el personal responsable para el control de la actividad general de llamadas,
- Resolver incidencias y establecer mecanismo de mejora.



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

La entidad adjudicataria debe tener un número suficiente de instaladores para cumplir con los plazos de instalación, reparación de averías y retirada de terminales contemplados en el presente pliego.

-**Otro personal:** además, el equipo de recursos humanos de la empresa contratada tiene que proveerse de otros perfiles profesionales complementarios (administrativos, informáticos, etc.) en cantidad suficiente para atender de manera correcta las necesidades del servicio.

Respecto a la formación del personal, 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.

9.- APORTACIÓN DE LOS USUARIOS

El servicio de Teleasistencia a fecha de esta licitación es gratuito. No obstante, la aportación del usuario podrá sufrir variaciones en virtud de las ordenanzas municipales que, en su momento, apruebe el Ayuntamiento de Vélez Málaga.

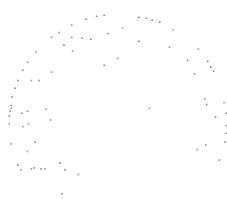


Ayuntamiento de Vélez Málaga
Área de Asuntos Sociales

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

En Vélez Málaga a 5 de mayo de 2013



Fdo. Carmen Quero Cueto
Jefa de Sección de Servicios Sociales Comunitarios