



AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO CON UN SOLO CRITERIO DE ADJUDICACION , EVALUABLE MEDIANTE FÓRMULA (PRECIO) DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA EN VAL DE SAN VICENTE

1º.-OBJETO DEL CONTRATO.

El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio de teleasistencia domiciliaria del término municipal de Val de San Vicente, a favor de aquellos usuarios del Municipio, que así se les haya reconocido en derecho mediante resolución de concesión dictada por el órgano municipal competente, de acuerdo con el procedimiento que establezcan las ordenanzas municipales vigentes en cada momento.

2º.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO

La Teleasistencia Domiciliaria (TAD) es un servicio que, mediante un sistema bidireccional de comunicación ininterrumpida, permite a las personas mantener contacto, a través de diferentes medios tecnológicos, con un Centro de Atención capaz de prestar una respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento, y al centro de comunicación atender y conocer el estado de la persona usuaria.

A través de una línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico ubicado en el Centro de Atención y en el domicilio de los usuarios, permite a éstos, con solo 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 de año, con dicho 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 esporádico o con la periodicidad que se fije como por ejemplo, la toma de medicamentos, la realización de una gestión, etc.

El objetivo fundamental es asegurar la intervención inmediata ante situaciones de crisis, a aquellas personas que por su edad avanzada, enfermedad, discapacidad o



AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

aislamiento social lo requieran, facilitándole la permanencia en su medio habitual y contribuyendo a evitar ingresos innecesarios en centros residenciales.

Sin perjuicio de lo señalado en los párrafos anteriores, a los efectos de este contrato se estará igualmente a lo que establezca la Ordenanza Municipal reguladora del Servicio de Teleasistencia.

3º.- PLAZO , FRECUENCIA Y HORARIOS

Este contrato, tendrá vigencia por un máximo de 4 años.

El servicio de teleasistencia tiene la especificidad de prestarse todos los días del año, en horario de 24h diarias, por contar con una central de alarmas atendida a turnos.

4º.-CONDICIONES DE PRESTACIÓN

1. COMPROMISOS

La empresa que resulte adjudicataria del presente contrato queda obligada a realizar las siguientes actuaciones para la adecuada prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Val de San Vicente:

- a) Dotación, instalación, puesta en funcionamiento, mantenimiento y reparación de los equipos de teleasistencia que permanecerán en los domicilios de los usuarios en régimen de cesión de uso. Las averías que impidan la prestación del servicio serán resueltas por la empresa adjudicataria en un máximo de dos (2) días hábiles, considerados de lunes a sábado incluidos excepto festivos.
- b) Cuando se produzca un alta en el Servicio, los Servicios Sociales Municipales facilitarán a la empresa una ficha del beneficiario al que haya de prestar el servicio, con especificación de los datos adecuados para su identificación, tales como la identificación del usuario, domicilio, informe sobre la autonomía personal, situación de la vivienda, etc. Una vez que se comunique el alta en el Servicio a la empresa adjudicataria, se conectará el terminal en un período máximo de ocho (8) días. El responsable de la empresa dará información oral a los usuarios sobre el uso y características de los dispositivos tecnológicos, apoyándose en instrucciones de uso escritas, de fácil lectura, que dejará a disposición de los usuarios.
- c) En los casos en el que el Departamento de Servicios Sociales valore como urgente la instalación del servicio, éste deberá realizarse en un plazo máximo de 48 horas.
- d) El servicio básico de teleasistencia domiciliaria, entendiéndose por tal la demanda de atención de los usuarios, se prestará por la empresa adjudicataria desde un



AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

- centro de atención, tratando las distintas situaciones que se presenten bien con la sola intervención de su personal, o bien movilizando los recursos de acceso público disponibles en la zona o privativos del usuario.
- e) El horario de prestación del servicio será ininterrumpido durante las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.
 - f) El servicio básico se complementará, cuando así lo solicite el usuario o sus familiares, con las denominadas agendas de usuario, que permitan recordar a éste la necesidad de realizar una actividad concreta de carácter relevante, por ejemplo la toma de medicamentos, la realización de una gestión, etc.
 - g) 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 de atención cuando lo estimen oportuno.
 - h) Se realizarán llamadas de seguimiento a los usuarios que lo deseen, con una periodicidad mínima de una llamada cada treinta (30) días; y se efectuará como mínimo una visita anual al domicilio del usuario por parte del coordinador de zona de la empresa adjudicataria.
 - i) Se informará a los técnicos de los Servicios Sociales Municipales de las incidencias y necesidades de los usuarios, que hayan sido detectadas a través del sistema y que requieran de una intervención posterior a la realizada.
 - j) Se asistirá a las reuniones periódicas de coordinación que fijen los Servicios Sociales Municipales con los responsables de la empresa adjudicataria.
 - k) Con carácter general, durante la vigencia del contrato se entregará una Memoria de las actividades desarrolladas al finalizar cada año natural; debiendo presentar otras memorias o documentación relacionada con el Servicio cuando así se le requiera por parte de los Servicios Sociales Municipales.

2. RECURSOS TÉCNICOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Para la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Val de San Vicente (Cantabria), la entidad adjudicataria contará con los siguientes medios técnicos:

2.1) Terminales de usuario emisores de alarmas, con sus correspondientes unidades de control remoto.

Este equipamiento estará ubicado en el domicilio de los usuarios y deberá tener las siguientes características mínimas:

- a) Posibilitará la conversación automática y nítida entre el usuario y el centro de recepción en modo "manos libres" para el usuario, después de la producción de cualquier tipo de alarma.
- b) Será multiprotocolo, lo que le permitirá comunicarse correctamente con centrales receptoras de diversas marcas.
- c) Dispondrá de un botón, bien diferenciado del resto, si los hubiere, que con solo ser pulsado permita la activación del sistema y la comunicación con el centro receptor.



AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

- d) No se admitirán antenas telescópicas.
- e) Dispondrá de un altavoz cuya potencia no podrá ser inferior a 2 W, y cuyo volumen será controlable, en caso de alarma, desde la central receptora.
- f) Dispondrá de un micrófono cuya sensibilidad no podrá ser menor de 70 dB (1 kHz).
- g) Deberá tener una autonomía de al menos veinticuatro (24) horas en reposo y treinta (30) minutos de conversación “manos libres”
- h) Tendrá capacidad para detectar estados anómalos del sistema en las dependencias del usuario. Como mínimo se detectará el corte en la conexión del terminal a la red eléctrica, el restablecimiento de la conexión a la red eléctrica, la baja carga de las baterías del terminal, la baja carga de la batería de la unidad de control remoto, y la ausencia de conexión a la red telefónica.
- i) El terminal estará habilitado para realizar mediante un programa un auto-chequeo del mismo. Alternativamente el chequeo se realizará desde el propio centro receptor.
- j) En el caso de auto-chequeo, el terminal del usuario transmitirá al centro receptor los estados detectados, con codificación diferenciada por cada uno de ellos. La ausencia de conexión a la red telefónica se comprobará mediante la realización de una llamada automática y específica desde el terminal al centro receptor, de manera periódica, silenciosa y, en intervalos de tiempo programables.
- k) En el terminal de usuario se señalará ópticamente su estado de normal funcionamiento, y óptica y/o acústicamente las anomalías de conexión a la red eléctrica, a la red telefónica y de carga de sus baterías.
- l) El programa del terminal de usuario y sus datos básicos residirán en una memoria no volátil y susceptible de ser grabada y borrada. Cada terminal tendrá capacidad para almacenar al menos dos (2) números de teléfono de la central receptora.
- m) Al producirse cualquier tipo de alarma, y en caso de no conseguir comunicar con el centro receptor al primer intento, el terminal del usuario iniciará un ciclo continuado de intentos de llamada a los números de la central programados.
- n) Cuando se produzca una alarma por pulsación de una unidad de control remoto, el terminal de usuario enviará al centro receptor la codificación de la unidad de control específica que, entre las que operan bajo el mismo terminal, es la causante de la alarma.
- o) La unidad de control remoto del terminal de usuario garantizará el accionamiento del sistema mediante una única acción del usuario.
- p) La unidad de control tendrá unas características tales que podrá ser llevada por el usuario permanentemente consigo sin molestias.
- q) El diseño del elemento pulsador permitirá un fácil reconocimiento táctil, al tiempo que evitará activaciones indeseadas, y tendrá un peso y volumen reducidos.
- r) Si la unidad de control remoto es del tipo colgante al cuello, incorporará un mecanismo de auxilio frente a tensiones mecánicas (anti-estrangulamiento).
- s) La unidad de control remoto será estanca al agua por inmersión.

2.2) Centro de atención.



AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

Es el centro que da cobertura al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Val de San Vicente, y responsable de la recepción y emisión de las comunicaciones y avisos enviados desde los equipos instalados en los domicilios de los usuarios.

El Centro de Atención desde el que se presta el servicio las 24 horas del día deberá estar ubicado en la Comunidad Autónoma de Cantabria, siendo así generador de empleo en la Comunidad y contribuyendo de esta forma a la localización de empresas en la región.

Además deberá contar con otro centro de atención de “respaldo” de iguales características al principal, ubicado en el territorio nacional, desde el que se pueda asumir el servicio de forma inmediata en caso de necesidad.

El Centro de Atención contará al menos con 3 puestos de atención y un puesto destinado al Responsable del Centro de Atención. Además deberá disponer de las siguientes zonas:

- Zona de Responsable de Centro de Atención.
- Zona de atención de llamadas.
- Área de coordinación.
- Zona de archivo de expedientes.
- Zona de almacén y mantenimiento de terminales.

El Centro de Atención deberá estar provisto de tecnología con capacidad para procesar las comunicaciones y proporcionar a los operadores información sobre el dispositivo que las ha generado. El sistema tendrá las siguientes características:

- a) Permitirá la funcionalidad de multitarea y multipuesto.
- b) El sistema receptor será multiprotocolo, lo que le permitirá comunicarse correctamente con terminales de teleasistencia de diversas marcas.
- c) Será capaz de soportar un mínimo de veinte (20) líneas.
- d) Se contará con una base de datos con capacidad de almacenamiento de al menos dos mil (2.000) usuarios.
- e) Posibilitará la comunicación telefónica con usuarios y recursos sin necesidad de teclear claves o números de teléfono.
- f) Dispondrá de un sistema que garantice el suministro eléctrico en caso de interrupción del mismo.
- g) Al atender una llamada, automáticamente el operador tendrá a su disposición la siguiente información mínima: tipo de alarma, terminal del que procede, historial de llamadas, datos de identificación del usuario, datos referidos a la unidad de convivencia del usuario, de los recursos privados del usuario, datos relativos a la vivienda, y características o circunstancias del usuario que sean de interés en la prestación del servicio.
- h) El sistema tendrá capacidad para registrar información sobre llamadas que emita o reciba el centro receptor, con identificación de fecha y hora, línea de



AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

- entrada, y en el caso de llamadas entrantes identificación del terminal del que procede y tipo de alarma.
- i) El sistema será capaz de traspasar una llamada desde un operador a otro, sin cortar la comunicación y en idénticas condiciones de atención.
 - j) El sistema será capaz de asumir el control del volumen del altavoz del terminal del usuario, en caso de alarma.
 - k) El sistema permitirá la programación de la agenda de usuario (recordatorio de actividades) realizada de forma automática por el sistema receptor de alarmas, sí como el registro de si se ha establecido o no la comunicación telefónica.

3. RECURSOS HUMANOS.

Para la prestación del servicio, la entidad adjudicataria contará con los siguientes recursos humanos:

Coordinador de zona:

Realizará las tareas de recogida y actualización de datos de usuarios y recursos en colaboración con los Servicios Sociales Municipales. Se encargará de familiarizar a los usuarios con sus sistemas, y de velar por el correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos de usuarios. Al menos realizarán una visita anual de seguimiento al domicilio de cada uno de los usuarios. Deberá poseer titulación académica universitaria de psicología o trabajo social y experiencia acreditada en servicios sociales.

Responsable del Centro de Atención:

Bajo la supervisión del Coordinador de los servicios, es el responsable del Centro de Atención, de su personal y del funcionamiento del equipamiento tecnológico, así como la gestión eficaz de las comunicaciones, la movilización de los recursos necesarios, propios o ajenos, que la situación de emergencia requiera.

Poseerá titulación académica universitaria o experiencia acreditada en la gestión de programas de emergencia social y sanitaria. Puede no ser exclusivo para este servicio, incluyéndose dentro de los gastos generales de la empresa, que se imputan al contrato.

Operadores:

Son los encargados de recibir en primera instancia las alarmas y llamadas, interviniendo según instrucciones y protocolos establecidos. Las alarmas serán atendidas en un tiempo medio que no exceda de 15 segundos desde su entrada a los puestos de atención. Se realizará una llamada de seguimiento a aquellos usuarios que lo deseen al menos una vez cada 30 días, si no se ha tenido comunicación con ellos en este periodo.



AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

Realizarán su trabajo desde el Centro de Atención, debiendo existir el suficiente número de operadores para que el servicio pueda ser prestado durante 24 horas todos los días del año.

El adjudicatario deberá acreditar la adscripción al Centro de Atención en Cantabria de dicho personal. El Ayuntamiento de Val de San Vicente podrá realizar las inspecciones y comprobaciones que estime oportunas al respecto.

Deben acreditar estudios secundarios (COU, bachillerato LOGSE, FP 2º grado y equivalentes) y experiencia acreditada como operadores de Teleasistencia.

Subrogación del personal:

Será obligación de la empresa adjudicataria de este contrato la subrogación del personal que actualmente realiza los servicios de Teleasistencia para el Ayuntamiento de Val de San Vicente en los términos previstos en el Convenio Colectivo Marco estatal de Servicios de Atención a personas dependientes y desarrollo de la promoción de la Autonomía Personal (Resolución de 25 de abril de 2012, de la Dirección General de Empleo publicada en el BOE de 18 de mayo de 2012) , y Resolución de 27 de abril de 2017 publicada en el BOE de 16 de mayo de 2017.

Documento firmado electrónicamente en Val de San Vicente

EL TRABAJADOR SOCIAL