



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA EN LA PROVINCIA DE TERUEL

TAMITACION ANTICIPADA

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio de Teleasistencia Domiciliaria de la Diputación Provincial de Teruel, para aquellos ciudadanos que estando empadronados en la provincia de Teruel acrediten un estado de necesidad, que aconseje, la instalación en su domicilio de un equipo de Teleasistencia Domiciliaria, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, como recurso preventivo que aporte protección, seguridad y tranquilidad permanentes, propiciando su mejora de calidad de vida y evitando su desarraigo personal.

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

El servicio debe prestarse las 24 horas del día los 365 días del año de forma ininterrumpida y permanente, de acuerdo con lo dispuesto en el vigente reglamento regulador de la prestación del servicio de Teleasistencia domiciliaria en la provincia de Teruel, publicado en el BOP nº 95 de 19 de Mayo de 2011.

1.1 OBJETIVOS

Los objetivos principales del servicio son:

- Proporcionar compañía, seguridad y tranquilidad al beneficiario y sus familiares.
- Garantizar la comunicación interpersonal las 24 horas del día.
- Potenciar la autonomía personal.
- Prevenir situaciones de riesgo por razones de edad, discapacidad, dependencia o soledad.
- Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
- Mejorar la calidad de vida de los mayores.

1.2 BENEFICIARIOS

Con carácter general, podrán ser beneficiarios, del servicio de Teleasistencia todas las personas mayores de 65 años que reúnan los requisitos establecidos por la Diputación Provincial de Teruel.

No podrán contemplarse como titulares a las personas con limitaciones en su capacidad de comprensión y discernimiento, es decir, personas con enfermedades mentales graves, incluidas las demencias. No obstante, en dichos casos podrá considerarse el servicio de Teleasistencia como apoyo a cuidadores principales de estas personas.

1.3 PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato tendrá un plazo de vigencia de 1 año, a partir de la fecha de la firma del propio contrato. Se podrán acordar con el acuerdo expreso de ambas partes hasta un máximo de una prórroga anual.

1.4 PRESUPUESTO DE LICITACION Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

El presupuesto base de licitación se fija en la cantidad de **18 euros/Terminal/mes**, en los cuales se entiende incluido el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

En este presupuesto se entienden incluidos cualesquiera otros tributos o gastos que puedan gravar el objeto de la contratación.

Las ofertas económicas que presenten los licitadores, que no podrán superar en ningún caso el importe señalado como presupuesto base de licitación (18,00 euros/Terminal/mes), indicarán separadamente el importe del IVA que deba ser repercutido a la Diputación de Teruel

El montante previsto de los terminales a contratar queda establecido como sigue:

- Año (12 meses): 1.300 terminales x 18,00 euros (IVA incluido)
- TOTAL: 280.000 EUROS

El valor estimado del presente contrato, teniendo en cuenta lo establecido en el art. 76 LCSP (importe total, incluido el IVA.), es el siguiente:
1300 terminales x 18 x 12 meses + 12 meses de prórroga= 280.000 €. + 280.000€ = 560.000€

1.5 PAGOS.

El importe de la adjudicación será satisfecho al contratista, por meses vencidos, con cargo a los créditos previstos en el Presupuesto de la Corporación, previa presentación de la correspondiente factura de los servicios efectivamente realizados, con la conformidad de los técnicos de Servicios Sociales responsables del servicio y fiscalización de la Intervención Provincial.

1.6 SOLVENCIA TÉCNICA.

Se solicitará indicación del personal técnico o de las unidades técnicas, integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente aquellos encargados del control de calidad, y descripción de las instalaciones técnicas, de las medidas empleadas por el empresario para garantizar la calidad y de los medios de estudio e investigación de la empresa, de conformidad con lo establecido en el artículo 67, letras b) y c) de la LCSP.

En ningún momento las llamadas que realicen los beneficiarios del servicio de Teleasistencia podrán ser de tarificación especial.

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PRESTACIÓN

2.1 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

2.1.1 Información, valoración y acceso al servicio

Es responsabilidad de Diputación Provincial de Teruel la información, valoración y acceso de los usuarios a la prestación del Servicio de Teleasistencia.

El proceso de información, tramitación de solicitudes y alta en el servicio se realizará desde los Servicios Sociales de la Provincia de Teruel.

La Diputación Provincial de Teruel ofrecerá a los solicitantes del servicio la información previa necesaria con el siguiente contenido mínimo:

- Definición del servicio.
- Condiciones de acceso.
- Funcionamiento.
- Prestaciones.
- Identificación de la entidad adjudicataria que prestará el servicio.
- Teléfonos de contacto.
- Coste para el usuario de la prestación, de conformidad con la Ordenanza reguladora del correspondiente precio público.

La Diputación Provincial de Teruel determinará el tipo de usuario del servicio, definiéndose las siguientes tipologías:

1. Titular: dispone del Terminal de usuario y de la unidad de control remoto. (UCR en adelante)

2. Usuario con unidad de control remoto adicional: Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio, reúne los requisitos para ser usuario del mismo. Dispondrá de una unidad de control remoto (UCR) adicional para su uso exclusivo.

No obstante, en este pliego, al hacer referencia al usuario, se entenderán todos los tipos anteriormente definidos; en caso contrario, se especificará la tipología.

Tras la valoración realizada por los responsables provinciales, la Diputación Provincial de Teruel emitirá orden de alta del servicio a la entidad adjudicataria, vía correo electrónico, fax o similar, o entregándola a la persona que designe la entidad. En este caso, la entidad adjudicataria recogerá dichas órdenes de alta en el lugar y con la periodicidad que establezca la Diputación Provincial de Teruel.

2.1.2 Altas en el servicio

- Contacto inicial:

El coordinador o responsable de la entidad será el responsable del primer contacto con el usuario, en el que se acordará día y hora aproximada de la cita. Ofreciendo una horquilla horaria máxima de dos horas. Se proporcionará al usuario el teléfono de la entidad adjudicataria, con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida.

En la visita a domicilio los coordinadores deben ir identificados.

La información ofrecida se realizará en un lenguaje sencillo y comprensible y se complementará con la entrega de un folleto informativo.

En dicha visita el coordinador verificará que el impreso de solicitud de alta del servicio se encuentra debidamente cumplimentado.

- Instalación

La instalación de los terminales o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema en el domicilio del usuario, se producirá en un tiempo no superior a los quince días desde la fecha de comunicación de la concesión de la prestación a la entidad adjudicataria por parte de la Diputación Provincial de Teruel, dicho plazo de instalación no será operativo en el caso que estén instalados la totalidad de terminales objeto del presente contrato (en dicho caso el plazo computará desde el momento que Diputación comunique la baja del Servicio)

En los casos en los que, desde Diputación Provincial de Teruel, se valore como urgente la instalación del servicio, ésta deberá realizarse en un plazo máximo de 48 horas.

No se podrán calificar como urgentes más de 2 terminales ó un 5% del total de altas propuestas en el mes.

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 de la demostración de uso de cada uno de ellos.

- Mantenimiento del equipamiento

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

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

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

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

2.1.3 Procedimiento de atención

La atención que se presta por el servicio vendrá configurada por las modalidades siguientes:

- Comunicaciones bidireccionales entre el usuario y el centro de atención:

La persona usuaria debe poder establecer comunicación con el centro de atención, mediante pulsación de terminal o unidad de control remoto, siempre que lo considere necesario.

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

Todas las comunicaciones que se reciban en el Centro de Atención se deben responder en un tiempo máximo de 15 segundos , a contar desde la entrada de la llamada en el Centro de Atención.

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

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

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

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

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

- a) **Informativas:** Facilitan el intercambio de información sobre datos, modificaciones y otros contenidos del servicio. Se incluirán en estas comunicaciones aspectos que la Diputación Provincial de Teruel, determine de interés para el mayor.
- b) **Por emergencia:** Se producen por situaciones que implican riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona usuaria o de su entorno. Requieren la actuación y, en su caso, movilización de recursos propios del usuario, recursos sociales o sanitarios, de emergencias o de fuerzas de seguridad.

En caso de emergencias, las actuaciones a seguir se realizarán siguiendo el protocolo descrito a continuación.

La respuesta ante una comunicación de emergencia se hace atendiendo a los siguientes niveles:

Nivel 1 (Respuesta verbal). Ante cualquier comunicación de emergencia, el personal del Centro de Atención, mediante una escucha activa, debe evaluar la situación y determinar el motivo de la llamada. Debe informarse de la forma más amplia posible para identificar el tipo y la gravedad de la emergencia y debe intentar solucionar la demanda recibida con atención personal, información o apoyo telefónico. Si no lo consiguiera pasará al siguiente nivel.

Nivel 2 (Respuesta verbal con Movilización de recursos). La actuación ante emergencias con movilización de recursos deberá pasar a segundo nivel en los casos siguientes:

1. Cuando desde el Centro de Atención no se haya podido mantener un contacto con la persona usuaria que ha originado la comunicación.
2. Por falta de comunicación reiterada con la persona usuaria por parte de su red habitual de contactos y a requerimiento de estos y tras no haber tenido noticias o comunicación desde el centro de atención.
3. En su caso, por avisos de dispositivos periféricos según los protocolos establecidos con la entidad adjudicataria.

Si de la información facilitada en primera instancia por el usuario se valora necesario, el CA requerirá los servicios de otros recursos públicos.

Tras la evaluación de la situación, se dará por finalizada la actuación o, si es necesario, requerirá el CA ayuda de otros recursos.

El CA debe hacer seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo y, en caso de traslado, cerciorarse de que se ha producido el ingreso o, el regreso de nuevo a su domicilio si aquél no fuera procedente.

Asimismo, se programarán las correspondientes agendas con llamadas de seguimiento de emergencias para los días sucesivos hasta que se cierren las consecuencias (no cronificadas) de la crisis.

Se procederá, también, a comunicar a los técnicos provinciales de la Diputación Provincial de Teruel, en las 24 horas siguientes, la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma. El sistema de comunicación será el que para ello determine la Diputación Provincial de Teruel

- De seguimiento y atención interpersonal: que podrán ofertarse por las empresas, que se valorarán de conformidad con lo establecido en los criterios de valoración.

Con estas comunicaciones se pretende realizar un seguimiento del usuario mediante el recordatorio de citas, actividades, gestiones... así como demostrar interés por su estado físico y anímico con el objetivo de transmitir apoyo, confianza y permanente acompañamiento.

El Centro de Atención efectuará una llamada cada quince días al usuario, excepto cuando:

Los usuarios, por deseo expreso, soliciten un número menor de llamadas al mes.

La Diputación Provincial de Teruel, en caso de mayores frágiles o en riesgo, determine una mayor frecuencia de llamadas. Este supuesto en ningún caso excederá de un 5% sobre el total de usuarios.

La programación de las llamadas garantizará que es siempre el mismo teleoperador quien las realiza. En caso de que esto no fuera posible se comunicará al usuario dicho cambio y se le proporcionarán los datos del teleoperador que le sustituya.

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

Se consideran llamadas de seguimiento y atención interpersonal aquellas que tienen como fin el cumplimiento del contrato así como mantener actualizados sus datos. Además se podrán incluir en estas llamadas contenidos temáticos en función de las necesidades que marque la Diputación Provincial de Teruel.

- Avisos producidos por el sistema.- Por avería técnicas en el sistema, generadas por:
 1. Corte en la conexión del terminal a la red eléctrica.
 2. Restablecimiento de la conexión a la red eléctrica.
 3. Baja carga de la batería del Terminal.
 4. Baja carga de la batería de la unidad de control remoto.
 5. Otros

El Centro de Atención deberá realizar las comprobaciones necesarias para restablecer el servicio inmediatamente.

2.1.4 Ausencias domiciliarias:

Es la situación que se produce tras la comunicación, telefónica o por escrito, por parte de la Diputación Provincial de Teruel, o 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).

En los días en los que el usuario se mantenga en situación de ausencia domiciliaria se procederá a facturar el 100 % del coste total del servicio que corresponda. 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.

2.1.5 Suspensiones temporales:

La situación de suspensión temporal puede ser debida a:

- a) Situación sobrevenida de una ausencia domiciliaria.

- b) Comunicación de la Diputación Provincial de Teruel, o del usuario o familiar, a la entidad adjudicataria, de ausencia en el domicilio por un período de tiempo superior a un mes e inferior a cuatro.

Durante este periodo de tiempo la entidad deberá realizar llamadas con periodicidad mensual 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.

En dichos casos, la empresa adjudicataria remitirá un listado de aquellas personas que vayan a cumplir los plazos marcados de suspensión, a los servicios sociales de la Diputación Provincial de Teruel, quien a su vez comunicará a la empresa la continuidad o la baja definitiva de dicho usuario una vez se realicen los trámites oportunos.

2.1.6 Bajas en el servicio:

Las bajas en el servicio de teleasistencia pueden obedecer a:

- Derivado a otra entidad
- Fallecimiento.
- Baja en el Padrón Municipal de Habitantes, de un municipio de la provincia de Teruel, excluida Teruel capital.
- Ingreso centro residencial
- No aceptar condiciones del servicio.
- Obtención recurso por otros medios
- Petición del interesado.
- Solución del problema.
- Traslado con familiares o amigos
- Traslado domicilio propio
- Por modificación de la circunstancias que dieron lugar al alta en el servicio.

En estos casos, la entidad procederá a retirar, previa concertación de cita con el usuario o familiar, el terminal y los dispositivos periféricos.

Ante cualquier comunicación de baja, la entidad debe comunicar en 24 horas a la Diputación Provincial de Teruel el cambio de situación.

2.1.7 Coordinación de la Diputación Provincial de Teruel con la entidad adjudicataria:

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

- Altas y bajas producidas.
- Instalaciones realizadas (terminales y sistemas periféricos).
- Incidencias y resolución de las mismas.
- Ausencias domiciliarias y suspensiones temporales producidas.
- Cualquier otra circunstancia de interés para el servicio

La Diputación Provincial de Teruel determinará la periodicidad de las reuniones de coordinación.

Asimismo, se mantendrán reuniones de seguimiento del presente pliego con técnicos de la Unidad Administrativa responsables del mismo.

2.1.8 Información al usuario sobre el servicio de teleasistencia de la Diputación provincial de Teruel

La visita al domicilio del usuario se realizará en la fecha y franja horaria previa acordada con el usuario y tendrá como objetivo informar de las prestaciones del servicio de Teleasistencia.

El coordinador de la entidad debe aportar la siguiente información al usuario:

- Características específicas del servicio de teleasistencia domiciliaria.
- Prestaciones que incluye el servicio: Agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de toma de medicación, etc.
- Procedimiento de atención ante comunicaciones y avisos: niveles de actuación.
- Auto - chequeos de control técnico del sistema y costes de los mismos.
- Condiciones de calidad de prestación del servicio:

- Cumplimiento del deber de protección de datos personales.
- Plazo para el inicio de la prestación
- Plazo de resolución de averías.
- Protocolo de garantía de seguridad en la entrega y custodia de llaves, en su caso.
- Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio de teleasistencia.
- Costes de las llamadas. Se entregará al usuario, en el momento de la instalación, un folleto conforme a las especificaciones que marque la Diputación Provincial de Teruel. En éste constará el logotipo de la Diputación Provincial de Teruel.

Una vez realizada la valoración en el domicilio, el usuario firmará el documento de “Conformidad del usuario de las condiciones del servicio”.

Asimismo el coordinador de la entidad concretará con el usuario día y hora par realizar la instalación. Proporcionará al usuario el teléfono de la entidad adjudicataria, con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida.

2.2 RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.2.1 Recursos técnicos:

La normativa aplicable respecto a los dispositivos de teleasistencia a instalar en los domicilios de los usuarios es la siguiente: la Directiva Europea 1999/5/EC del Parlamento Europeo y del Consejo del 9 de Marzo de 1999 sobre armonización de los equipos de radio y terminales de telecomunicaciones y reconocimiento mutuo de la conformidad, demás normativa europea que resulte de aplicación.

Asimismo, la prestación del servicio requiere la aplicación de la normativa medioambiental vigente, cumpliéndose lo dispuesto en la Directiva 2002/95/CE del Parlamento Europeo de 27 de enero de 2003, sobre restricción en la utilización de ciertas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos y en la Directiva 2002/96/CE del Parlamento Europeo de 27 de enero de 2003 sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, así como a la restante normativa aplicable.

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

a) 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 (Terminal, UCR, sistemas periféricos). Debe estar provisto de la tecnología (software de gestión de servicio, hardware, servidores, etc.) con capacidad para procesar dichas comunicaciones y avisos adecuadamente y proporcionar a los operadores información sobre el dispositivo que las ha generado.

Los requisitos mínimos que debe tener el Centro de Atención son los siguientes:

- ✓ Aplicación informática que permita tener información de las actuaciones realizadas por el sistema.
- ✓ Sistema duplicado a nivel de hardware, software, cableado, etc.
- ✓ Sistema de alimentación alternativo que garantice el suministro eléctrico continuo del Centro de Atención en caso de suspensión del suministro externo. Este sistema deber contar como mínimo con un sistema de Alimentación Ininterrumpida (SAI) y un grupo electrógeno.
- ✓ Servicio de backup de la propia aplicación de gestión de la central receptora con su terminal de comunicaciones.
- ✓ Sistema de tarificación telefónica que permita controlar en cualquier momento el número de llamadas recibidas y/o emitidas para el correcto funcionamiento del servicio de Teleasistencia.

Toda la información de gestión del servicio generada por la central deberá estar disponible para ser utilizada y explotada por el sistema informático que determine la Diputación Provincial de Teruel a partir de la adjudicación del presente contrato

b) Terminal de Teleasistencia Domiciliaria:

Dispositivo que se instala en el domicilio de la persona usuaria conectado a la red eléctrica y a la línea telefónica.

Los equipos domiciliarios ofertados deberán permitir su configuración de forma que los avisos técnicos serán derivados a otros números de teléfono con objeto de liberar en la central los números de atención directa. Los puestos de operadores que reciban los avisos técnicos deben estar ubicados en lugar diferenciado del resto de los puestos.

El terminal deber permitir que desde el Centro de Atención se establezca función de auto - chequeo automático de su correcto funcionamiento. Éste debe realizarse de manera periódica y silenciosa, con un intervalo de tiempo máximo de 15 días, pudiendo la Diputación Provincial de Teruel establecer en determinados casos un intervalo menor.

Para garantizar el derecho a la intimidad del usuario, desde el Centro de Atención sólo podrá establecerse 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 como una llamada telefónica normalizada.

c) **Unidad de Contro Remoto (UCR):**

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

Deberá ser de un tamaño reducido para que sea portado sin molestias.

Dispondrá de un botón reconocible al tacto, de accionamiento sencillo y protegido contra activaciones accidentales, cuya pulsación desencadene la activación del sistema de forma que el usuario pueda entrar en contacto, en modo conversación “manos libres” con el Centro de Atención.

Si la unidad de control remoto es del 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 que puedan operar bajo el mismo terminal.

2.2.2 Recursos Humanos:

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

1. Perfiles profesionales:

Para la prestación del servicio, la entidad adjudicataria deberá contar al menos, con los siguientes perfiles:

Director: Es el máximo responsable del servicio de teleasistencia, encargado de planificar, dirigir, desarrollar, evaluar el cumplimiento de los objetivos y de asignar los recursos técnicos, económicos y humanos que garanticen la calidad del servicio. La entidad deberá comunicar cualquier cambio relacionado con esta profesional.

Coordinador: responsable de la coordinación y control del servicio entre la entidad, sus usuarios y los recursos de la zona de trabajo asignada, asumiendo la interlocución con los técnicos provinciales. Se ocupará de facilitar información actualizada sobre le movimiento de altas, bajas e incidencias en el servicio. Asimismo, es responsable de realizar la primera visita al domicilio, de la actualización permanente de los datos de usuarios y de velar por el correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos del Servicio en el domicilio. La entidad adjudicataria dispondrá, como mínimo de un coordinador, teniendo en cuenta que este se incrementará por cada 1.500 terminales de usuario. Deberá ser: Trabajador Social, Psicólogo, o Diplomado Universitario en Ciencias de la Salud .

Operador/a o Teleoperador/a: es el 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 cuando, por la complejidad de la situación, no puedan resolverla por si mismos. La presencia mínima de operadores/as en el Centro de Atención se determinará según el número de terminales en uso con los que cuenta la entidad prestadora del servicio. Asimismo, la entidad deberá incorporar operadores para las llamadas de seguimiento suficientes para hacer frente a las obligaciones contraídas en este Pliego: una llamada de

seguimiento a cada uno de los usuarios que tiene asignados, cada quince días, salvo las excepciones que se establezcan por la Diputación Provincial de Teruel.

Instalador: Personal que realiza la instalación, reparación, mantenimiento y sustitución de los equipamientos del servicio (terminales y sistemas periféricos). La entidad debe tener un número suficiente de instaladores para cumplir con los plazos de instalación, reparación de averías y retirada de terminales contemplados en este Pliego Técnico.

b) Formación:

La entidad adjudicataria deberá presentar en su oferta la formación ofrecida a los profesionales, diferenciando:

La 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. Dicho plan de formación continua deberá contemplar un mínimo de 7 horas anuales de formación retribuida a los profesionales en sesiones de grupo (práctico) y un mínimo de 7 horas de formación teórico-práctica específica sobre las prestaciones objeto del contrato.

BAREMO DE VALORACION

A). CRITERIOS QUE REQUIEREN UN JUICIO DE VALOR.

1.- MEDIOS TÉCNICOS, hasta 10 puntos

- Instalaciones, infraestructuras y soporte informático de gestión, hasta 5 puntos
- Tecnología de atención a usuarios, terminales, UCR, periféricos, hasta 5 puntos.

Para la valoración de este criterio se solicitará la asistencia de un técnico experto designado al efecto.

2.- PROPUESTA DE PROFESIONALES ADSCRITOS AL SERVICIO, hasta 3 puntos

Se aportará detalle de su experiencia profesional y titulaciones, y su nivel de vinculación efectiva con el servicio.

3.- PROYECTO DE GESTIÓN DE CALIDAD, hasta 1 puntos

Se especificará el mecanismo de control y evaluación de la gestión del servicio, sistemas para la evaluación de la calidad de la atención, percepción y satisfacción del usuario.

4.- OTRAS MEJORAS SOCIALES, hasta 1 puntos

- a) Implantación en la empresa, mediante acuerdo o convenio colectivo de medidas de conciliación de la vida personal y familiar, hasta 0'5 puntos.
- b) Protocolos de igualdad y de inserción en la vida laboral de la mujer, hasta 0'5 puntos.

En los cuatro criterios, las puntuación se realizará concediendo la máxima puntuación a la mejor oferta, disminuyendo el resto de puntuaciones aplicando un criterio proporcional.

5.-OTROS SERVICIOS. Hasta 10 puntos.

1. Servicios de mantenimiento de agendas, que permita recordar al usuario la necesidad de realizar una actividad concreta, de forma esporádica o con la periodicidad que se fije, como por ejemplo la realización de una gestión, citas médicas, etc... Estas agendas se programarán a petición del usuario, de familiares, de los Servicios Sociales de Base, Diputación Provincial de Teruel o bien por que lo estime oportuno el Centro de Atención. Hasta 2 puntos.
2. Llamadas de cortesía con la finalidad de estar presente de continuo en la vida del usuarios. Sen incluyen en ella las efectuadas por felicitaciones de cumpleaños, Navidades, onomásticas etc. Hasta 1 punto.
3. Otros avisos producidos por el sistema. Son avisos producidos pasivamente por alteración en el funcionamiento de dispositivos periféricos instalados en el domicilio o fuera de él, y por cuenta del beneficiario (como detectores de gas, detectores de caídas,de humo.....) que puedan dar indicios de una situación potencialmente crítica. Hasta 2 puntos.

4. Programas específicos de atención a usuarios que reviertan en mejorar la calidad vida de lo usuarios. Hasta 5 puntos.

B) CRITERIOS EVALUABLES AUTOMÁTICAMENTE MEDIANTE FÓRMULAS PREESTABLECIDAS

6.- PRECIO : Hasta 80 puntos

Se aplicará un criterio de proporcionalidad respecto de la más económica de las ofertas presentadas, a la que se atribuirá la puntuación máxima, calculando la ponderación de las demás con arreglo a la fórmula siguiente:

$$\text{(PRECIO OFERTA de la oferta más BAJA / PRECIO OFERTADO) X 80}$$

No se valorarán (0 puntos) aquellas proposiciones que no oferten baja con respecto al tipo de licitación, No se valorarán (0 puntos) las que oferten una baja superior al 20% en relación con el tipo de licitación (Es decir, ofertas inferiores a 224.000€ /año). No se valorarán (0 puntos) las que en en la suma del resto de criterios de baremación (1, 2 ,3, 4, 5, 7, 8, y 9) no alcancen 40 puntos.

7.- ACTUACIONES DE LA ENTIDAD PARA LA FORMACIÓN DEL PERSONAL. Hasta 5 puntos.
Se valorará el número de horas anuales de formación retribuida por trabajador que oferte la entidad, teniendo en cuenta que el mínimo de formación exigible es de 14 horas:

- a) De 15 horas hasta 20 horas de formación.....2 puntos
- b) De 21 a 30 horas de formación3 puntos.
- c) De 31 a 40 horas de formación.....4 puntos
- d) Más de 30 horas de formación.....5 puntos.

8.- MEJORAS DEL SERVICIO. Hasta 20 puntos

A.- Mejora en el plazo de instalación del terminal, desde el momento que se remite la orden de instalación por el Área de Bienestar Social y Desarrollo (plazo máximo 10 días)

- En menos de 4 días.....5 puntos
- Entre 4 y 6 días4 puntos
- Entre 7 y 9 días.....2 puntos

B.- Comprobación periódica del funcionamiento del colgante (sin molestar al usuario)

- Todos los días.....10 puntos
- Cada dos días.....8 puntos
- Cada cuatro días.....6 puntos
- Cada seis días.....4 puntos
- Cada ocho días.....2 puntos
- Cada diez días.....1 punto
- Más de diez días.....0 puntos.

C.- Llamadas de seguimiento a usuarios en riesgo a determinar a propuesta de la Trabajadora Social de la Comarca siempre y cuando no excedan de un 15% del total

- Cada 15 días,,: 2 puntos
- Cada 10 días:3 puntos
- Cada 7 días:5 puntos

9.- POR UBICACION DE DEPENDENCIAS DE LA EMPRESA : Hasta 20 puntos

- Por ubicación física el centro de coordinación y atención en Aragón, apoyado en con otro centro atención de respaldo (es decir, que si se cae la central se puedan seguir atendiendo a las personas usuarias)10 puntos
- Por ubicación de una oficina en Teruel, con al menos 2 coordinadoras cuyas titulaciones sean preferentemente Trabajo Social o Psicología.....10 puntos

PROTECCION DE DATOS

Todos los datos manejados por el adjudicatario a causa de la prestación de los trabajos serán propiedad de la Diputación Provincial de Teruel, sin que el adjudicatario pueda utilizarlos con un fin distinto al que figura en el contrato de servicios. El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en especial a sus artículos 10 y 12 expresamente:

Deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente.

Informará a sus empleados de que sólo pueden tratar la información de la Diputación Provincial de Teruel para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan.

Incluirá una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos, en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego.

Dado que durante la realización de los servicios los empleados tendrán acceso a la información de la Diputación Provincial de Teruel en sus locales y sistemas de información, la empresa adjudicataria, al igual que su personal, se someterán, a los documentos de seguridad vigentes en la Diputación Provincial de Teruel para cada uno de los ficheros a los que tenga acceso, e igualmente a las especificaciones e instrucciones de los responsables de seguridad en materia de protección de dato de cada una de las dependencias provinciales afectadas.

Cuando finalice la vigencia del contrato el adjudicatario entregará a la Diputación Provincial de Teruel, todos los ficheros que contengan datos de carácter personal insertados en los correspondientes archivos y por cualquier medio almacenados, con compromiso expreso de cumplimiento de la ley.

SUSTITUCION DE DISPOSITIVOS PARA EL INICIO EFECTIVO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

Desde el momento de la firma del contrato de adjudicación, la empresa adjudicataria dispondrá de un máximo de 45 días naturales para la instalación de todos los equipos necesarios para prestar efectivamente ese servicio. A tal fin, deberá acordar con la empresa que actualmente lo está prestando, la continuidad en la prestación en las mismas condiciones en las que se esté prestando en ese momento, así como los protocolos de cambio oportunos y las condiciones de todo tipo para la sustitución. A partir del inicio de la prestación efectiva del servicio la Diputación abonará a la empresa adjudicataria las cantidades que resulten de la aplicación del precio del contrato. En todo caso, la Diputación Provincial ejercerá labores de arbitraje entre ellas si fuese necesario.

Teruel, 27 de Noviembre de 2012
EL TECNICO DE TELEASISTENCIA
Luis Muñoz