



PREGO DE PRESCRIPCIÓNS TÉCNICAS PARA A PRESTACIÓN DO SERVIZO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA.

1.- OBXETO DO CONTRATO

Constitúe o obxecto do contrato a prestación do Servizo de Teleasistencia Domiciliaria no Concello de Ourense.

A Lei de Servizos Sociais de Galicia, lei 13/2008 de 3 de decembro, contempla a Teleasistencia Domiciliaria como unha prestación social, de natureza tecnolóxica, que a través dunha liña telefónica u outra característica tecnolóxica e con un equipamento de comunicacións bidireccional e informático específicos, permite os usuarios/as ante calquera situación de emerxencia, e con tan só premer un botón, comunicarse cun Centro de Atención de chamadas que conta con persoal especializado para dar unha resposta adecuada á necesidade plantexada de forma ininterrumpida, mobilizando para elo os recursos necesarios, procurando deste modo, entre outros obxetivos, a permanencia das persoas no seu medio habitual. Prestarase durante 24 horas os 365 días do ano.

2.- DESTINATARIOS

Como norma xeral e de acordo cos criterios establecidos a continuación poderán ser usuarios de Teleasistencia Domiciliaria todas aquelas persoas que se atopen en situación de risco por idade, discapacidade, enfermidade ou aillamento social, inclúense tamén aquelas persoas valoradas como dependentes que teñan solicitado como recurso a Teleasistencia pero que estén pendentes da asignación do recurso.

2.1.-Criterios de selección:

- Persoas maiores de 65 anos, es situación de risco e/ou vulnerabilidade social, que vivan sóas ou en compañía doutra persoa de similares características e que desexen seguir vivindo no seu domicilio.
- Persoas con discapacidade ou enfermidades crónicas que supoñan un risco para a súa saúde.
- Persoas que se atopen noutras situacións de risco detectadas polos Servizos Sociais Comunitarios.
- Aquelas persoas que tendo o recoñecemento de grado de dependencia e habendo solicitado como recurso a teleasistencia domiciliaria estén pendentes da asignación de recurso.

2.2.-O acceso o servizo estará condicionado por:

1. Disponibilidade por parte da persoa solicitante do servizo telefónico ou comunicacións compatibles có sistema de teleasistencia existente.
2. Aceptación voluntaria e consciente do Servizo por parte da persoa solicitante ou do seu representante legal, así como a autorización expresa para o tratamento dos seus datos persoales.
3. Capacidade física, psíquica ou sensorial da persoa solicitante, compatible coa prestación do servizo.

3.- DESCRIPCIÓN DO SERVIZO A CONTRATAR

O servizo de Teleasistencia Domiciliaria facilitará, mediante o uso de tecnoloxías da comunicación bidireccional e da información, asistencia as persoas beneficiarias, con apoio dos medios persoais necesarios e con capacidade de resposta inmediata ante situacións de emerxencia, especialmente cando se asocian con factores de inseguridade, soidade ou aillamento.

Este servizo debe posibilitar que as persoas beneficiarias entren en contacto cun centro atendido por persoal especialmente cualificado no Centro de Atención, para proporcionar resposta axeitada a demanda plantexada, ben por si meso, ou mobilizando outros recursos materiais ou humanos, tanto públicos como privados. O contacto co Centro de Atención debe estar garantido de forma ininterrumpida.

O Centro de Atención, analizará as situacións obxecto de asistencia mediante:

- A intervención única do seu persoal.
- A mobilización de recursos comunitarios públicos ou privados.
- A mobilización de recursos persoais da persoa beneficiaria.

Para a prestación adecuada da atención, o Centro de Atención dispondrá dunha base de datos actualizada, dos recursos da zona ós que é posible acudir coa celeridade necesaria. Así mesmo dispondrá de datos completos das persoas usuarias, nos que constarán os medios propios cos que contan e as persoas as que se debe acudir en caso de necesitar unha intervención (esta base de datos será propiedade do Concello e será cedida á empresa para poder prestar os servizos, con todas as garantías de cumprimento da lei 15/99 de Protección de Datos de Carácter Persoal).

O apoio directo as persoas beneficiarias se coordinará dende o Centro de Atención:

Os servizos deberán ser prestados de xeito que se permita o contacto verbal ou de outra natureza coa persoa beneficiaria dende o momento da chamada ata a resolución da situación de crise.

O servizo de Teleasistencia Domiciliaria incluírá as seguintes modalidades:

1.- **Servizo de resposta rápida** que permita, mediante tecnoloxías aplicadas ó efecto, establecer unha comunicación entre o usuario e o Centro de Atención, atendido por persoal cualificado durante 24 h ó día os 365 días do ano.

2.- **Mobilización de recursos en resposta a situacións de emerxencias.** Recursos propios da entidade adjudicataria, da persoa beneficiaria e/ou familia, así como recursos comunitarios dispoñibles ante situacións de emerxencia sanitaria, doméstica ou social.

3.- **Seguimento permanente** dende o Centro de Atención mediante chamadas telefónicas periódicas de frecuencia mensual.

4.- **Servizo de atención persoal** por iniciativa da entidade prestadora, dos Servizos Sociais Municipais ou a petición das persoas beneficiarias:

- Chamadas de axenda-recordatorio para recordar datos importantes sobre a saúde (medicación, citas médica), xestión sociais e outras.
- Chamadas de cortesía, felicitación do santo ou cumpleanos, interes en situacións de convalencia etc.
- Chamadas informativas sobre asuntos e actividades de interés para as persoas beneficiarias.
- Chamadas a petición da persoa beneficiaria, por algún motivo en concreto de interés da persoa beneficiaria.

4.- OBLIGACIÓNS DA ENTIDADE PRESTADORA

A empresa ou entidade adxudicataria, de non dedicarse en exclusividade á prestación do servizo de Teleasistencia Domiciliaria, debe contar cun departamento ou unidade totalmente diferenciada do resto para a prestación do servizo, tanto no que se refire o Centro de Atención como ó persoal dedicado o mesmo.

No suposto de que o Centro de Atención esté ubicado fora do ámbito territorial do Concello de Ourense, a empresa ou entidade debe contar no término municipal cunha oficina adicada a xestión do servizo, con horario de atención para usuarios e profesionais.

Durante a vixencia do contrato, ademais das obrigacións previstas en leis e regulamentos aplicables, a entidade adxudicataria está obrigada a:

- A instalación do dispositivo no domicilio de cada persoa beneficiaria, posta en funcionamento e mantemento do sistema, así como a renovación e actualización do material técnico coa periodicidade necesaria.
- Seguimento permanente da situación das persoas beneficiarias do servizo.
- Información a persoa usuaria sobre as características do servizo de Teleasistencia Domiciliaria, funcionamento e uso correcto do dispositivo.
- Entrega e custodia de chaves (só en situacións excepcionais) con autorización expresa da persoa beneficiarias e autorización dos Servizos Sociais municipais, para uso exclusivo de Teleasistencia.
- Contar cun sistema de xestión de calidade e un tratamento específico de actuación ante conflitos, queixas e reclamacións.
- Remitir o Concello as queixas e suxerencias das persoas beneficiarias do Servizo, por medios telemáticos, nun prazo máximo de 24 horas, contados a partir do día seguinte a recepción ou coñecemento das mesmas. Nun prazo de cinco días hábiles, dende a data de recepción, remitirase o Concello un informe resposta á queixa plantexada.

A entidade prestadora deberá gardar ficheiros separados nos que conste un rexistro có nome, data, resúmen e resposta da queixa presentada.

- Garantir a calidade técnica das actuacións e a introducción de mecanismos correctores no caso en que se detecten erros, disfuncións, ou desaxustes na execución do contrato.
- Aplicar ó obxecto do contrato todos os medios técnicos ofertados.
- Acompañar á factura do coste mensual, unha memoria da xestión técnica i económica, có fin de realizar o seguimento funcional, incidencias relativas a cada usuario, propostas de mellora e informes complementarios que se soliciten.
- Realizar unha memoria anual que recolla os datos das memorias mensuais de xeito globalizado.
- Garantir o alta no servizo nun período nos superior a 10 días dende a comunicación de alta por parte do Concello, remitindo o Concello o acuse de recibo da notificación de alta e o Contrato da prestación de Teleasistencia firmado pola persoa beneficiaria.
- A empresa xestionará a tarifa a abonar polos beneficiarios.
- Informar ó Concello das situacións de risco que poidan observarse nas persoas beneficiarias do servizo, mediante o protocolo correspondente que se estableza ó efecto.
- Identificar claramente en todos os contactos coa persoa beneficiaria (instalación, equipos, visitas, uniformes, documentación, comunicacións de seguimento..) que o servizo

corresponde ó Concello de Ourense, utilizando en lugar visible o logo do Concello có texto de “Servizo de Teleasistencia do Concello de Ourense”.

- Proporcionar ó persoal municipal de Servizos Sociais destinado ó efecto, o acceso á base de datos que utiliza a entidade adxudicataria.
- A entidade adxudicataria asumirá as indicacións dos técnicos municipais do Concello en cuanto altas, baixas, e suspensións temporais.
- A entidade adxudicataria facilitará unha comunicación permanente cós técnicos de Servizos Sociais, mediante teléfono, fax, correo electrónico ou teléfono móbil da persoa responsable da coordinación por parte da entidade.
- No suposto de que o Centro de Atención esté ubicado fora do ámbito territorial do Concello de Ourense, o coste da chamada dende o domicilio das persoas usuarias á Central de Atención, en ningún caso poderá ser superior a unha clamada local.
- A empresa adxudicataria adoptará todas as medidas que sexan necesarias para garantir o cumprimento da Ley 15/ 99 de Protección de Datos, e toda a normativa que resulte de aplicación nesta materia en relación coa historia das persoas beneficiarias. Utilizando os datos exclusivamente para os fins regulados na prestación de Teleasistencia.
- Asumirá o seguro de responsabilidade civil en todas as súas actuacións a través das pólizas de seguros que precise. O Concello de Ourense poderá fiscalizar as distintas pólizas e esixir a súa revisión e actualización.
- Poderá subcontratar prestacións complementarias ó servizo, previo coñecemento e conformidade do Concello de Ourense.
- Deberá acreditarse conforme a normativa vixente que regula as entidades prestadoras de Servizos Sociais.
- A entidade prestadora do servizo asumirá todos os gastos de roupa de traballo, desprazamentos entre servizos e todo o necesario en atención do persoal.
- O persoal da entidade deberá rechazar calquer tipo de gratificación, donativo ou contraprestación económica por parte das persoas beneficiarias.
- O persoal da entidade deberá cumprir coas medidas de saúde laboral establecidas na lexislación vixente, así como manter sempre e inexcusablemente o secreto profesional.
- O persoal de atención deberá poseer os coñecementos do idioma galego que lle permitan manter unha comunicación fluída coas persoas beneficiarias do servizo galego-parlantes.
- A entidade prestadora deberá permitir en calquera momento a inspección de persoal municipal.

5.- RECURSOS HUMÁNS E MATERIAIS NECESARIOS PARA A PRESTACION DO SERVIZO

Para a prestación do servizo obxeto deste contrato, a entidade adxudicataria deberá proporcionar os medios técnicos e materiais adecuados dacordo ó convenio que resulte de aplicación.

A entidade adxudicataria disporá dun cadro de persoal, que deberá poseer a titulación e formación necesarias para a correcta prestación do servizo de Teleasistencia Domiciliaria.

As ratios e perfís profesionais deberán midificarse en función dos cambios de normativa que resulte de aplicación.

A entidade está obrigada ó incremento ou diminución do persoal necesario para a adecuada

prestación de Teleasistencia, adoptando as medidas que resulten oportunas e aquelas que favorezan a estabilidade e calidade no emprego, asumindo todos os gastos derivados da súa contratación e mantemento.

Aceptarán alumnos/as de formación en prácticas, que en ningún caso poderán substituír un posto de traballo, e realizarán o exercicio da práctica acompañados por un profesional dependente da entidade prestadora do servizo.

É facultade municipal o control, fiscalización e avaliación continua da prestación do servizo, así como as posibles modificacións. A entidade prestadora deberá axustarse ó que o Concello estableza o efecto.

A entidade prestadora deberá contar como mínimo cos seguintes profesionais:

1.- Responsable do Servizo de Teleasistencia

Será o máximo responsable do Servizo por parte da entidade prestadora, encargado de planificar, dirixir, desenvolver e avaliar o cumprimento dos obxetivos, así como a asignación de recursos, tanto técnicos como materiais e humanos necesarios para garantir a persoa usuaria de Teleasistencia unha resposta inmediata ante situacións de emerxencia, inseguridade, soidade.

É o responsable da relación e coordinación do servizo cós técnicos do departamento de Servizos Sociais do Concello de Ourense.

Programará e supervisará os cursos de formación permanente para os distintos perfiles profesionais en función das diferentes responsabilidades.

Estará en posesión de titulación académica universitaria, preferentemente do ámbito das Ciencias Sociais, experiencia profesional en dirección e organización no ámbito dos Servizos Sociais, así como coñecemento e manexo dos recursos técnicos que se inclúen en teleasistencia.

2.- Coordinador/a

Actuará de enlace entre as persoas beneficiarias e o Responsable do Servizo da entidade adxudicataria.

En coordinación e baixo a dependencia do Responsable do Servizo, os/as coordinadores/as de zona, asumirán as tarefas de recollida e actualización de datos das persoas usuarias, de familiarizar as persoas usuarias có sistema e de velar polo correcto mantemento das instalacións e equipos.

Supervisarán a xestión do servizo: altas, baixas, suspensións temporais, seguimento de casos, , incidencias, recollida de datos para a memoria etc.

Ocuparase de realizar visitas que resulten precisas para a xestión e correcto seguimento do servizo prestado. Consideraránse criterios prioritarios para a súa intervención:

- Non haber mantido a persoa usuaria ningún contacto có Centro de Atención durante un periodo dun mes.
- Presentar algunha queixa sobre o funcionamento dos equipos ou do servizo.
- Presentar situación de soidade extrema.
- A demanda dos técnicos de Servizos Sociais municipais.

En xeral será o responsable da eficiencia e calidade do funcionamento de Teleasistencia.

O perfil profesional será como mínimo universitario, do ámbito das ciencias sociais (graduado ou diplomado en Traballo Social, Educación Social, Psicoloxía, Pedagogía...)

3.- Responsable do Centro de Atención

Baixo a supervisión do Responsable do Servizo é o máximo responsable do Centro de Atención, que garante o funcionamento do equipamento tecnolóxico, así como a xestión eficaz das

comunicacións, a mobilización de recursos necesarios, propios ou alleos, que a situación de emerxencia requira.

Deberá poseer titulación académica universitaria.

4.- Teleoperadores/as

É o persoal responsable da xestión das chamadas entrantes no Centro de Atención, e das axendas xeradas, seguindo as instrucións, protocolos e pautas de actuación persoalizadas para cada beneficiario. Trasladarán á coordinación do servizo toda a información que se considere relevante de cara a unha mellor atención das persoas beneficiarias e especialmente daquelas que poidan supoñer un risco para as mesmas.

O perfil profesional será preferentemente de formación de Ciclo Medio (Cuidados Auxiliares de enfermería, Atención Sociosanitaria) ou Ciclo Superior en Integración Social, con formación específica no seu ámbito de traballo, principalmente habilidades de atención telefónica e resposta a situacións de emerxencias de diferente índole.

O número mínimo de postos de teleoperadores/as necesarios realizarase en función do número de terminais:

Presencia Mínima	Menos de 1.000 terminais instalados	1.000 - 2.500	2.500 – 5.000	5.000 -7.500	A partir de 7.500
De 8 h a 22 h	1	2	3	4	1 x cada 2.500
De 22 h a 8 h	1	1	2	2	1 x cada 5.000

Terase en conta ó realizar o cómputo, o número global de terminais que se atenden dende a central, é dicir, todos os terminais que se atenden para outras institucións tanto públicas como privadas.

5.- Técnico Instalador

A empresa adxudataria aportará ademais, o apoio técnico para o adecuado funcionamento do Servizo de Teleasistencia. O persoal do servizo técnico será o encargado da instalación, mantemento e reparación ou substitución dos terminais nos domicilios, así como a recollida dos mesmos unha vez que a persoa beneficiaria cause baixa definitiva.

6.- FORMACIÓN

A entidade adxudataria deberá garantir que o persoal conte como mínimo con:

- Formación común a todo o persoal, en relación coa entidade, prevención de riscos laborais, organización da prestación, programa de traballo...)
- Formación específica de cada posto de traballo cos seguintes contidos:
 - Atención e comunicación: atención de persoas usuarias, habilidades de comunicación, protocolos de actuación no posto de traballo, rexistros a utilizar, perfil das persoas usuarias do servizo, dereitos das persoas usuarias, situacións de estrés na atención telefónica, ética profesional, outros.
- Formación tecnolóxica, contidos:
 - Manexo de software, coñecemento básico do equipamento tecnolóxico, xestión de equipos de traballo e funcionamento dos sistemas de Teleasistencia, reparación de averías, instalación de terminais, outros.

- Formación en xestión, contidos:
 - Relación cos servizos de emerxencia, coñecemento da rede de recursos, relación coas unidades móbiles, có resto do equipo de teleasistencia, con administracións e organismos oficiais, lexislación sobre o servizo, elaboración e xestión de expedientes, xestión de incidencias, facturación, sistemas de coordinación, outros.

A entidade adxudicataria deberá contar cun Plan de Formación, como mínimo anual, no que se debe deixar constancia dos cursos que se van a impartir e a quen van dirixidos. Deberán conter estes cursos accións formativas cujos contido obedezan a unha diagnose previa das necesidades de formación do persoal para a realización do seu traballo.

7.- RECURSOS MATERIAIS

A entidade prestadora deberá contar con:

- Termináis emisores de alarma para as persoas usuarias.
- Un Centro de Atención

O Centro de Atención deberá contar como mínimo con:

- Un sistema de comunicacións cunha central que permita:
 - A emisión de chamadas
 - A recepción e xestión de chamadas de voz emitidas polos terminais das persoas usuarias.
 - O enlace das chamadas de voz.
 - A comunicación cos servizos de emerxencia, e outros recursos externos os que se lles debe poder transferir, no seu caso, datos que sexan necesarios para garantir a adecuada atención das situacións producidas.
- As aplicacións informáticas deben permitir de xeito inmediato identificar a persoa usuaria e acceder a toda a información necesaria para a correcta xestión da chamada, incluíndo os protocolos de actuación.
- Un sistema de rexistro de toda a actividade realizada dende a central.
- Un sistema duplicado a nivel de hardware, software e cableado, que non ten porqué ser das mesmas características do equipo principal.
- Un sistema de alimentación alternativo que garantice o suministro eléctrico continuo do centro receptor en caso de perda do suministro externo.
- Un sistema de comunicación telefónica que asegure a prestación continua do servizo.
- Un sistema de grabación das comunicacións telefónicas realizadas polas persoas usuarias.

A central de atención constituirá o equipamento básico do servizo, o sistema contará como mínimo de:

- Unha centralita telefónica, capaz de dar cobertura a un número suficiente de chamadas.
- Varios postos de operador/a en función do número de termináis.
- Un PC por cada posto de operador/a.
- Un espazo e organización que permita a xestión optima do servizo.

Os terminais permitirán xerar chamadas telefónica premendo un botón no terminal mediante

control remoto, sen necesidade de descolgar o teléfono nin de marcar ningún número.

O dispositivo do terminal debe ser:

- Accesible, de fácil comprensión e manexo.
- Dispor dun botón destinado ó envío dunha chamada ó centro receptor codificada dun xeito diferente ó resto das chamadas.
- Integrar un altavoz e un micrófono, ambos con radio de acción suficiente.
- Ter un volumen de sonido controlable, en caso de chamada, dende a central receptora.
- O terminal poderá ser empregado por varias persoas dentro dun mesmo domicilio (a entidade deberá colocar máis dun dispositivo a proposta dos técnicos municipais cando exista outra ou outras persoas en situación de vulnerabilidade, en ningún caso suporá un aumento do prezo por terminal instalada), polo que diferenciarán as alarmas xeradas por varias unidades de Control Remoto; permitindo ao centro de recepción personalizar a atención en función da persoa que xenerou a alarma.

8.- PROCEDIMENTO DE XESTION DO SERVIZO

É competencia municipal a información, valoración, e acceso á condición de usuario do servizo de Teleasistencia Domiciliaria. O proceso de información, tramitación de solicitudes realizarase polos técnicos da Concellería de Benestar Social do Concello de Ourense..

Cada incorporación o servizo deberá ir acompañada dunha comunicación de alta por parte do Concello, esta comunicación incluirá:

- Data de alta.
- Cuota de pago da persoa usuaria, de ser o caso.
- Datos de identificación persoais.
- Datos da persoa ou familiar de contacto
- Datos de interés medico-sanitario e social.
- Outros datos de interés para a calidade da atención á persoa beneficiaria.
- Conta bancaria e autorización de cobro, de ser o caso.

As comunicacións realizaránse por correo electrónico para posibilitar a axilización do proceso de alta, así como aquelas situacións que requiran un alta urxente (máximo 24 horas para a instalación do servizo). Non obstante, todas as comunicacións oficializaranse coa súa remisión en soporte papel debidamente firmados e dilixenciados, en tanto nos se esté en disposición de utilizar novas tecnoloxías informáticas que o substitúan.

En caso de urxencia, a documentación deberá completarse nos dez días posteriores ó alta.

A entidade remitirá os Servizos Sociais municipais o recibí da comunicación de alta debidamente cumprimentado e a comunicación da data efectiva de alta.

A entidade prestadora remitirá mensualmente, no listado que acompaña a facturación, a información correspondente a cada persoa beneficiaria: data de alta, suspensión temporal e baixa definitiva según sexa o caso, cuota de pago e demora do mesmo de existir o copago.

Remitirá mensualmente unha memoria cos seguintes datos:

- Chamadas de seguimento
- Chamadas de axenda personalizada.

- Chamadas de emerxencia e xestións resultantes.
- Suspensións temporais e motivo.
- Comunicará ó Concello toda incidencia relativa ó servizo, especialmente no que se refire a suspensións temporais, por ingreso hospitalario, vacacións etc.

O servizo se prestará de xeito ininterrompido 365 días ó ano 24 horas ó día.

As altas terán efecto retribuído a partir do día que se faga efectiva. As baixas definitivas facturaránse ata o día efectivo da baixa.

A entidade prestadora deberá contar como mínimo cos seguintes protocolos:

- Protocolo de alta no servizo.
- Protocolo de custodia e manipulación de chaves, con especial referencia a: quen custodia as chaves, para que se utilizan, persoas autorizadas, devolución ou cambio, actuación ante perda ou roubo, etc.
- Protocolo de incidencias.
- Protocolo de baixa no servizo.
- Protocolo de suspensión temporal
- Protocolo de coordinación e comunicación coa entidade titular.
- Protocolo xeral de actuación no mantemento dos dispositivos, tanto preventivo como correctivo.

A entidade prestadora do servizo deberá entregar a persoa beneficiaria a seguinte documentación:

- Manual de uso e manexo do equipo
- Información xeral sobre o funcionamento do servizo.
- Información sobre o sistema de xestión de queixas e reclamacións.

A entidade deixará evidencia escrita de cada unha das accións detalladas.

9.- SUSPENSIÓN TEMPORAIS

Será motivo de suspensión a ausencia temporal do domicilio causada por:

- Ingreso hospitalario.
- Estancia temporal en Centro Residencial
- Traslado temporal a outro domicilio.

En condicións ordinarias o usuario deberá avisar ós técnicos municipais ou á empresa adjudicataria con 7 días de antelación. En situacións urxentes dende o momento de producirse a urxencia.

O prazo máximo de suspensión será de tres meses anuais, superado este periodo de tempo causará baixa no servizo.

A partir do día seguinte da suspensión, e mentras dure a mesma, non suporá coste económico para o usuario, en caso de existir o copago, nin para o Concello.

10.- BAIXAS DO SERVIZO DE TELEASISTENCIA

Será motivo de baixa no servizo:

- Superar os tres meses de suspensión temporal.
- O ingreso definitivo en centro residencial
- O traslado do seu domicilio a outro Concello.
- A renuncia do usuario
- Por falecemento do usuario
- Cando cambien as circunstancias que deron lugar o disfrute do servizo.

11.- DOCUMENTACIÓN

A documentación que debe presentar será a referida o solicitante e demais membros da unidade de convivencia e estará relacionada no anverso da solicitude.

12.- AVALIACIÓN INTERNA

Para a avaliación interna de calidade do servizo de Teleasistencia a entidade prestadora debe:

- Contar cun sistema de avaliación interna de calidade, que garantice unha inmediata detección e corrección das posibles incidencias ou deficiencias da prestación do servizo, e permita a mellora contínua orientada a alcanzar un nivel óptimo de calidade na prestación.
- Definir os mecanismos de avaliación, seguimento e mellora da calidade percibida pola persoa usuaria, familiares, persoal vinculado ó servizo ou entidade titular.

13.- DURACION E ORZAMENTO MÁXIMO DE LICITACIÓN

O contrato terá unha duración dun ano, prorrogable ata o 31 de decembro de 2015.

O orzamento máximo de licitación para a prestación do Servizo de Teleasistencia Domiciliaria ascende a 57.692,31 € máis 2.307,69 € IVE. (4%). Total: 57.692,31 € + 2.307,69 € (4% IVE) = 60.000 €

Establécese o prezo máximo mensual por servizo unitario en 16,35 € máis 0,65 € de IVE (4%). Total 17 € (IVE incluído) a percibir polo contratista. Este prezo inclúe costes de instalación, equipos, e mantemento técnico.

Estos prezos axústanse os prezos de mercado según informe adxunto.

Achégase RC por importe de 35.000 € para cubrir o servizo os meses de xuño a decembro de 2014.

No suposto que o Concello de Ourense determine o copago en teleasistencia domiciliaria, a persoa beneficiaria aboará a tarifa correspondente e o Concello a diferenza ata cubrir o prezo do contrato. A entidade adjudicataria será responsable de efectuar o cobro das tarifas que correspondan as persoas beneficiarias.

A facturación realizarase a mes vencido, dentro dos cinco primeiros días do mes seguinte.

14.- CRITERIOS DE VALORACIÓN

Os criterios que servirán de base para a adxudicación do contrato son os seguintes:

A.- **Proposición económica: máximo 85 puntos**

Valorarase o prezo anual dacordo coa seguinte fórmula: **Puntuación= Pb x (Om/Oc)**

Sendo: - Pb = puntuación máxima asignar (85 puntos)

- Om: Oferta menor

- Oc: Oferta concursante

Consideraranse incursoas en situación de temeridade aquelas empresas que presenten unha oferta económica cuxa baixa se distancie en máis de 6 puntos da baixa media.

B.- Proposición técnica: Memoria técnica de explotación do servizo: 15 puntos. A extensión da mesma non superará os 25 folios por unha cara (letra Time New Roman, tamaño da letra 12). Có seguinte desglose:

Descrición da prestación, planificación e organización do servizo: definición, horarios de atención, destinatarios, obxetivos, prestacións, marco lexislativo. Protocolos de tódalas fases da intervención, altas, seguimentos incidencias, avaliación, memorias, coordinación interna e externa, plan de calidade etc. **10 puntos.**

Medios materiais e humanos: Instalacións e equipamentos, diseño de plantilla, categorías profesionais, funcións, plans de formación, aplicacións informáticas, características do centro de atención etc..... **5 puntos**

Ourense, 31 de enero de 2014

xefa de servizo

Conforme

Concelleira de Benestar Social

M^a José Méndez Rodríguez

Margarita Martín Rpodríguez

