

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DE LA DELEGACIÓN DE BIENESTAR SOCIAL

1.- JUSTIFICACIÓN DEL PLIEGO.-

La Diputación Provincial de Badajoz, en ejercicio de las competencias atribuidas en el artículo 36 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, por las que le corresponde la coordinación de los servicios municipales entre sí para la garantía de la prestación integral y adecuada a que se refiere el apartado a) del número 2 del artículo 31 y la prestación de la asistencia y la cooperación jurídica, económica y técnica a los Municipios, atendiendo a su especial naturaleza, y en virtud de convenio con la FEMP y el IMSERSO, se hizo cargo de la gestión y prestación del servicio de teleasistencia en los municipios de la provincia de Badajoz inferiores a 20.000 habitantes.

La teleasistencia, que constituye uno de los servicios básicos para la atención de las personas de avanzada edad o personas discapacitadas que o bien carecen de compañía o pasan la mayor parte del día solas, tiene por objeto facilitarles asistencia mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad o aislamiento; bien de forma independiente o como complementario de la ayuda a domicilio.

Dada la importancia que cobra este servicio básico, especialmente en las zonas rurales de nuestra provincia, por cuanto permite la permanencia y arraigo de los ciudadanos en su lugar de residencia, y que muchas de estas personas no pueden recibir atención de otras administraciones, Diputación de Badajoz ha decidido implementar este servicio que irá dirigido a aquellas personas de los municipios menores de 20.000 habitantes que, no estando aún clasificadas como dependientes, necesitan de una atención urgente que

le permita permanecer en su domicilio, conforme a límite económico que figura en su presupuesto para el ejercicio de 2.014.

2.- OBJETO DEL PLIEGO.-

La Delegación de Bienestar Social de la Diputación de Badajoz, con este procedimiento abierto, conforme a lo establecido en la legislación vigente de contratación del Sector Público, pretende contratar a un tercero la realización del servicio de teleasistencia domiciliaria en poblaciones menores de 20.000 habitantes de la provincia de Badajoz, para prestar servicios a personas mayores y personas con discapacidad, conforme a las condiciones y requisitos técnicos que se establecen en el presente pliego de prescripciones técnicas.

Independiente de lo especificado en este pliego, el servicio deberá seguir preferentemente las directrices de la norma española UNE158401, de Servicios para la promoción de la autonomía personal -Gestión del Servicio de Teleasistencia-, en la que se especifican el nivel de servicios y los requisitos mínimos que debe cumplir el servicio de teleasistencia.

3.- DEFINICIÓN, OBJETIVOS Y MODALIDAD DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

3.1. Definición del servicio.

El servicio de Teleasistencia Domiciliaria (en adelante TAD), tiene por finalidad atender a las personas beneficiarias del servicio de manera ininterrumpida las veinticuatro horas del día, facilitando respuesta inmediata mediante el uso de tecnologías de la información y de la comunicación y con apoyo de los medios personales necesarios, ante situaciones de emergencia, de inseguridad, soledad y aislamiento, con el fin de favorecer la permanencia de las personas en su medio habitual.

La TAD se presta fundamentalmente a través de la línea telefónica fija.

- Por un lado, en la vivienda de la persona beneficiaria se instala un dispositivo conectado, mediante la red eléctrica y línea telefónica a un centro de atención con el que se comunica en caso de urgencia, activando un pulsador. La persona usuaria será la propietaria de la línea telefónica.

- Por otro, existe un **centro de atención** (en adelante **CA**) al que está conectado el equipo instalado en el domicilio de la persona beneficiaria, dotado de un equipamiento de comunicaciones e informático específico y de los recursos humanos necesarios para la prestación del servicio.

Debe contemplar las siguientes acciones:

- Garantizar la comunicación interpersonal, bidireccional, ante cualquier necesidad, las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Proporcionar atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
- Proporcionar atención presencial a la persona usuaria cuando ésta sea necesaria.
- Movilizar recursos ante situaciones de emergencia sanitaria, domiciliaria o social.
- Prevenir, detectando precozmente, las situaciones de riesgo que puedan darse.
- Proporcionar seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y sus familiares garantizando la atención en caso de emergencia.
- Seguimiento permanente de la persona usuaria desde el **CA, como mínimo cada quince días**, tomando como referencia el último contacto mantenido con la persona usuaria.
- Visitar a las personas usuarias en su domicilio al menos una durante la vigencia del contrato.
- Gestionar agendas específicas suscritas entre la empresa/entidad prestaría del servicio y la persona usuaria, a petición de ésta, de su familia o allegados, que permitan recordarles la toma de medicación, citas médicas u otras actividades de importancia.
- Realizar llamadas informativas sobre campañas específicas que sean de interés para las personas usuarias del servicio (recomendaciones por ola de calor, prevención de estafas, robos, etc.).

3.2. Objetivos.

El objetivo básico del servicio es mantener y potenciar la autonomía de la persona atendida, y la de su familia o unidad de convivencia para que ésta

pueda permanecer en su propio domicilio el mayor tiempo posible, manteniendo el control de su propia vida.

Para ello los objetivos que fundamentan y a los que se debe dirigir el servicio, dentro de las posibilidades reales de cada persona son:

- Estimular y potenciar la autonomía personal
- Mantener a las personas en su medio habitual, sirviendo como apoyo a personas cuidadoras y previniendo o evitando internamientos innecesarios o no deseados y los consiguientes costes personales, sociales y económicos.
- Asegurar la intervención en caso de crisis personales, sociales o sanitarias.

4. PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

4.1. Perfil de las personas usuarias de teleasistencia

Con carácter general, podrán ser personas usuarias de Teleasistencia:

1. Personas mayores de 65 años, en situación de riesgo y/o especial vulnerabilidad, que vivan solas, o en compañía de otras personas de similares características, y que deseen seguir viviendo en su domicilio (promoción de la autonomía personal).
2. Personas con discapacidad que tengan reconocida la condición de minusválido y que se encuentren en situación de riesgo y/o especial vulnerabilidad.
3. Personas que se encuentren en otras situaciones de riesgo detectadas por los servicios sociales.

Y no podrán serlo aquellas personas que cumpliendo los requisitos establecidos Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, han sido clasificados por el Servicio correspondiente de la Comunidad Autónoma de Extremadura y reciben este servicio o están pendiente de recibirlo.

Dado que el manejo del sistema requiere un cierto nivel de comprensión y discernimiento, deben excluirse como personas usuarias a las personas con

enfermedades mentales graves, incluidas las demencias, que imposibiliten su adecuada utilización.

Por otro lado, puesto que el proceso posibilita la atención basada principalmente en la comunicación verbal entre la persona usuaria y el centro de atención, deben excluirse también a las personas con deficiencias notorias de audición y/o expresión oral.

4.2. Persona usuaria.

Tendrán la condición de usuaria del servicio las siguientes personas:

a) Titular del servicio de Teleasistencia domiciliaria: dispone del terminal de persona usuaria y de la unidad de control remoto (en adelante UCR). Reúne todos los requisitos para ser persona usuaria.

b) Beneficiario o beneficiaria del servicio con UCR adicional: es la persona que, conviviendo con la persona titular del servicio, reúne los requisitos para ser beneficiaria del servicio. Dispondrá de una unidad de control remoto adicional para su uso exclusivo. Sustituirá a la persona titular en caso de que esta cause baja.

b) Beneficiario o beneficiaria del servicio sin UCR adicional: es la persona que, conviviendo con la persona titular del servicio y necesitando las prestaciones y atenciones que éste proporciona, carece de capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí misma esta atención. Esta persona usuaria causará baja en el servicio cuando cause baja la persona titular del mismo, salvo que pase a depender de otra persona usuaria titular con la que también conviva.

5. GESTIÓN DEL SERVICIO

5.1. Información y acceso al servicio.

5.1.1. Por parte de la Diputación de Badajoz

Es competencia de la Diputación Provincial (Área de Bienestar Social, Cooperación y Participación) la información, valoración, selección y reconocimiento de la prestación y baja en el servicio de teleasistencia de las personas usuarias.

La Diputación Provincial comunicará a la empresa/entidad adjudicataria la relación de personas a las cuales se ha de dar el alta en el servicio.

Asimismo, será el responsable de facilitar a la persona usuaria siguiente información básica:

- Definición del servicio
- Condiciones de acceso al servicio y obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación del servicio
- Funcionamiento general
- Prestaciones
- Identificación de la empresa/entidad adjudicataria que prestará el servicio.
- Teléfonos de contacto

El proceso de información, tramitación de solicitudes y alta en el servicio, se realizará por personal técnico del Área de Bienestar Social, Cooperación y Participación de la Diputación Provincial.

Cada Incorporación al servicio irá acompañada de una comunicación de alta a la empresa o entidad adjudicataria, por parte de la Diputación Provincial. Esta comunicación deberá incluir al menos los siguientes datos:

- Fecha de comunicación de alta
- Datos de identificación personales del titular y de la persona conviviente en la misma situación de riesgo (sin unidad de control remoto).
- Datos de personas del entorno o familiar e contacto (mínimo dos personas de contacto, y al menos una de ellas debe ser de la misma localidad y estar en posesión de las llaves del domicilio): datos de identificación, teléfonos y domicilio.
- Datos de interés médico, sanitario y social
- Otros datos de interés para la calidad de la atención a las personas usuarias del servicio (barreras arquitectónicas, posibles riesgos, etc.).

La comunicación podrá ser en soporte papel o mediante correo electrónico para agilizar el alta.

5.1.2. Por parte de la Empresa/Entidad

Una vez que la Diputación Provincial haya comunicado la relación de las personas usuarias que acceden al servicio tras la oportuna valoración y resolución, la empresa/entidad adjudicataria contactará con la futura persona usuaria para acordar día y hora aproximada para la cita de instalación del terminal, ofreciendo una horquilla horaria máxima de dos horas. La empresa/entidad adjudicataria proporcionará a la persona usuaria el teléfono de contacto, con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida.

La empresa adjudicataria, proporcionará a la persona usuaria del servicio la siguiente información:

- Características específicas de Teleasistencia
- 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 chequeo de control técnico del sistema
- Condiciones de calidad de la prestación del Servicio.

En todo caso, debe proporcionar al usuario cuantas aclaraciones sean necesarias.

Debe facilitar la información también por escrito, con un lenguaje claro y comprensible, sobre el funcionamiento básico del servicio, de tal forma que esta documentación sirva a la persona usuaria de guía-manual permanente de consulta ante cualquier duda o dificultad.

Si la persona usuaria sin unidad de control remoto no puede recibir o comprender la información por sí misma, se facilitara a los/as familiares o representantes.

5.2. Servicios de garantía, mantenimiento y reposición del equipamiento técnico.

Se debe contar con un sistema de gestión del equipamiento técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo.

En todo caso los equipos estarán programados para una comprobación periódica al menos una vez cada 15 días.

En las averías detectadas que afecten a la continuidad del servicio, las reparaciones, reposiciones o sustituciones se deben realizar en un periodo no superior a 48 horas desde que se detectó la avería. Se debe disponer de un stock que permita la reposición inmediata en los casos necesarios.

5.3.- Procedimiento de prestación

La atención que se presta por el Servicio vendrá configurada por las siguientes modalidades y condiciones:

5.3.1. Comunicaciones bidireccionales entre la persona usuaria y el Centro de Atención.

La persona usuaria debe poder comunicar directamente con el CA cuantas veces estime oportuno.

Cuando la persona usuaria realice una llamada, los/as teleoperadores/as del CA serán los encargados de atenderla. Los teleoperadores/as deben identificarse como Servicio de Teleasistencia provincial de la Diputación y se deben dirigir a la persona usuaria por su nombre, con respeto y amabilidad.

Las comunicaciones por activación de la persona usuaria que se reciben en el CA se deben responder en un tiempo medio que no supere los 15 segundos, tiempo que empieza a contar desde la entrada de la llamada en el Centro.

El/la teleoperador/a debe mantener una actitud de escucha activa y recoger información lo más rápida y ampliamente posible, acerca del tipo y gravedad de la incidencia.

La empresa/entidad prestataria del servicio tendrá actualizada toda la información relativa al usuario en su expediente telemático, a fin de poder prestarle una atención personalizada y adecuada a la situación que se dé en cada momento, favoreciendo con ello la percepción de seguridad de las personas usuarias.

Las llamadas atendidas en el CA producirán las activaciones del sistema informático mostrando la codificación de la persona usuaria con:

- Identificación de la llamada (nombre de la persona usuaria).
Identificación del terminal o pulsador que genera, la alarma.

- Datos más relevantes de la persona usuaria.
- Acceso al expediente completo.
- Recursos a movilizar.
- Procedimientos de actuación ante incidencias.

Por seguridad del sistema, la llamada, una vez generada por la persona usuaria, solo puede ser finalizada desde la Central.

En todos los casos, además de contar con un soporte de protocolos de actuación, el/la teleoperador/a debe contar con el apoyo de la persona supervisora del CA que, ante cualquier duda, garantice la toma de la decisión más adecuada en cada situación.

Las comunicaciones bidireccionales comprenden las siguientes modalidades:

1.- Comunicación Informativa. Sirven para facilitar el intercambio de información con la persona usuaria, de forma clara, sencilla y comprensible.

El tipo de información transmitida debe estar aceptada previamente por la Diputación Provincial. Incluirá contenidos temáticos concretos que podrán estar relacionados con actuaciones generalizadas de carácter preventivo tales como, estímulo de hábitos de vida saludables, promoción de vida social activa, adopción de medidas de protección específicas ante situaciones de carácter estacional o coyuntural o con la intensificación del seguimiento de personas usuarias de alto riesgo.

2.- Comunicación de Emergencia. Se producen por situaciones que implican riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona usuaria o de su entorno, que requiere la actuación y, en su caso, movilización inmediata de recursos propios de la persona usuaria, recursos sociales o sanitarios, de emergencia o de fuerzas de seguridad.

La respuesta ante una comunicación de emergencia se hace siguiendo el protocolo que se describe a continuación y atendiendo a los siguientes niveles:

Nivel 1 (Respuesta verbal). Ante cualquier comunicación de emergencia el personal del CA, mediante una escucha activa, debe evaluar la situación y determinar el motivo de la llamada.

En primera instancia, debe informarse lo más ampliamente posible y tratar de solucionar la demanda recibida con atención personal, información o apoyo telefónico. Si no lo consiguiera procederá a pasar 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:

- Cuando desde el CA, no se haya podido mantener un diálogo con la persona usuaria que haya originado la comunicación.
- 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 CA.
- Si se ha mantenido un diálogo con la persona usuaria pero se considera necesaria la movilización de recursos.

Si de la información recogida por el CA se desprende la necesidad de movilizar otros recursos, propios de la entidad o ajenos, su requerimiento se debe realizar de forma inmediata.

Para ello se llevará a cabo una buena coordinación y uso de los recursos de atención presencial, propios y comunitarios, que puedan intervenir en determinadas situaciones de riesgo o emergencia y que también deben tomar parte del diseño completo del servicio a prestar.

El CA se pondrá en Contacto con los recursos del usuario (familiares y/o personas de confianza con el fin de informarles de la situación.

Tras la evaluación de la situación, se dará por finalizada la actuación o, si es necesario, requerirá al 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 programaran las correspondientes agendas con llamadas de seguimiento de emergencias para los días sucesivos hasta que se cierren las consecuencias (no codificadas) de la crisis.

Se procederá, también, a comunicar a los profesionales de la Diputación Provincial en las 48 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 Badajoz.

3.- Comunicación de seguimiento y atención personal. El CA debe efectuar llamadas a cada persona usuaria con el objetivo de realizar un seguimiento de su situación y transmitir una sensación de apoyo y confianza, así como recordar citas, actividades o gestiones. Se tratara de llamadas de acompañamiento, atención y comunicación interpersonal, dirigidas a mantener el Contacto con las personas usuarias, interesarse por su estado físico y anímico y estimular hábitos de vida saludables.

Incluye los siguientes tipos de llamadas:

- De seguimiento permanente de la persona usuaria desde el. CA mediante llamadas telefónicas periódicas (de familiarización, de cortesía y felicitación, de seguimiento, de fin de ausencia) con la finalidad de estar presentes en su vida cotidiana, potenciar hábitos de vida saludable y actualizar los datos del expediente socio sanitario de la persona usuaria.

- De agenda del usuario: Tienen como finalidad recordar a la persona usuaria la necesidad de realizar una actividad concreta, de forma esporádica o con la periodicidad o la frecuencia suficiente para poder dar cobertura a las necesidades de agenda del usuario, como por ejemplo la realización de una gestión, citas médicas, entre otros. Las agendas se programaran a petición de la persona usuaria o familiares.

- Otras comunicaciones: Aquellas que se refieren a iniciativas del CA de cara a anuncios o recordatorios de campañas y vacunaciones), avisos de prevención (calor, frío) u otro tipo de anuncios generales a personas usuarias de teleasistencia que la empresa/entidad prestadora pueda realizar de forma coordinada con las autoridades socio sanitarias, territoriales o estatales.

5.3.2.- Avisos producidos automáticamente por el sistema

Este tipo de avisos incluirá las siguientes modalidades:

Por averías técnicas en el sistema, generadas por:

- Corte en la conexión del terminal a la red eléctrica.
- Restablecimiento de la conexión a la red eléctrica.
- Baja carga de las baterías del terminal.
- Baja carga de la batería de la unidad de control remoto.

El CA deberá realizar las comprobaciones necesarias para restablecer el servicio inmediatamente.

La empresa/entidad adjudicataria dispondrá los medios para que las comunicaciones bidireccionales queden registradas y sean codificadas coherentemente por niveles y subniveles.

5.4.- Alta, suspensión y baja del servicio.

5.4.1.- Alta en el Servicio

Las altas de las personas usuarias en el servicio serán ordenadas por la Diputación Provincial, y se producirán en el momento en el que el terminal queda instalado correctamente en el domicilio.

Es responsabilidad de la Diputación Provincial comprobar que la persona solicitante cumple los requisitos y se ajusta a los criterios establecidos en el epígrafe 4.1 del presente Documento.

La empresa/entidad adjudicataria está obligada a comunicar la Diputación Provincial en todo momento, cualquier cambio en la situación del usuario que suponga el incumplimiento de requisitos para ser beneficiario del servicio de TAD.

La Diputación de Badajoz notificara al interesado el reconocimiento del servicio así como a la Empresa/Entidad, que habrá de proceder a hacer efectiva el alta de la nueva persona usuaria del servicio. A tal fin, la Diputación Provincial proporcionara a la Empresa/Entidad los datos necesarios de la misma para que se pueda poner en contacto con ésta y proceder a la instalación del terminal o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema.

-Instalación del terminal y alta en el Servicio

La instalación de los terminales o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema en el domicilio de la persona usuaria se

producirá en un tiempo no superior a los **10 días** tras haber recibido la relación de altas de la diputación Provincial de Badajoz. Esta instalación será por cuenta de la empresa adjudicataria.

En los casos en que la Diputación Provincial valore como urgente la instalación de un servicio, esta deberá encontrarse realizada en un plazo máximo de 48 horas. El incumplimiento de estos plazos no será responsabilidad de la empresa/entidad adjudicataria si tal incumplimiento se produjera por el retraso imputable a la persona usuaria.

Dado el carácter extraordinario de las altas calificadas como urgentes. Serán tramitadas como tal, un máximo del cinco por ciento del total de las altas propuestas en un año natural. La instalación urgente se efectuara previa comunicación la Diputación Provincial a la empresa/entidad adjudicataria.

La instalación o entrega en el domicilio del dispositivo o dispositivos de Teleasistencia se realizara previo acuerdo entre un profesional de la empresa adjudicataria y la persona usuaria.

La instalación se realizara por personal cualificado, que informará a la persona usuaria sobre su funcionamiento y características. No se dará por concluida hasta haber realizado las correspondientes verificaciones del buen funcionamiento de todo el sistema, con llamada de recepción, emisión y pulsaciones desde todos los elementos instalados en la vivienda, y haber comprobado que las personas usuarias han entendido su manejo de todo el equipamiento instalado.

Cada nueva instalación conllevara, al menos, una visita por parte de personal cualificado adscrito al servicio de Teleasistencia de la empresa/entidad adjudicataria al domicilio de la persona usuaria.

La visita tendrá por objeto asegurarse de que la información disponible sobre la situación socio-sanitaria de las personas a atender es correcta y suficiente para una adecuada prestación del servicio de que las personas usuarias disponen de toda la información relativa al funcionamiento del sistema y a las prestaciones del servicio así como que la instalación o entrega se ha realizado a plena satisfacción de las persona usuaria.

- Documento de conformidad de la persona usuaria.

La empresa/entidad adjudicataria prestadora del servicio y la persona usuaria suscribirán un documento de conformidad con el servicio, que expresara su acuerdo con las condiciones de la prestación del mismo.

La empresa/entidad debe registrar y custodiar el documento de conformidad y las actualizaciones que puedan producirse en caso de modificaciones sustanciales en las condiciones de prestación del servicio mientras este permanezca en alta y el tiempo legalmente establecido posterior a la baja.

- Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio

La empresa/entidad adjudicataria, con la participación o conocimiento previo de la Diputación Provincial en los puntos que proceda en los términos de este pliego, debe garantizar el respeto a los siguientes **derechos** de la persona usuaria del servicio:

- A ser informado, de forma clara y, antes del inicio del servicio de sus derechos y obligaciones y de las características y normativa del servicio.
- A recibir el servicio sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, salvo en lo referente a los requisitos y criterios establecidos.
- A la confidencialidad de los datos y de las informaciones facilitadas de acuerdo con la legislación vigente de protección de datos de carácter personal.
- A recibir un trato correcto y respetuoso por parte de los profesionales que intervienen en el servicio.
- A recibir de forma continuada las prestaciones del servicio mientras estén en situación y condiciones de necesitarlo.
- A solicitar la suspensión temporal del servicio por ausencia justificada del domicilio,
- A renunciar de manera definitiva al servicio concedido.
- A presentar quejas, reclamaciones y sugerencias a propósito de la prestación del servicio.
- A ser orientada hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.

Las personas usuarias **están obligadas** a:

- Disponer de una línea de teléfono fijo.
- Facilitar los datos personales de convivencia y familiares veraces y a presentar los documentos fidedignos para valorar y atender la situación.
- Adoptar una actitud colaboradora y de respeto mutuo en el desarrollo del servicio respetando la dignidad y los derechos del personal, como trabajadores y como personas.
- Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, y social, que pudiera dar lugar a modificaciones en la prestación del servicio.
- Comunicar al CA, con la suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio, que impida la prestación del servicio.
- Comunicar por escrito que no desea continuar recibiendo el servicio y facilitar la entrega del terminal.
- Manipular adecuadamente y con responsabilidad los aparatos cedidos para la prestación del servicio (terminal fijo/móvil, ucr y otros dispositivos).
- Permitir el acceso al domicilio a los profesionales del servicio, para la revisión, mantenimiento y retirada de tecnología cuando sea necesario

5.4.2.-Suspensión Temporal

Se producirá suspensión temporal del servicio de Teleasistencia por ausencia también temporal de la persona usuaria del domicilio, motivada por hospitalización, salida de vacaciones, estancia temporal en Centro residencial u otros motivos similares, que determinan la interrupción de la comunicación entre la persona atendida y el CA, sin que esto suponga la retirada del equipamiento domiciliario de Teleasistencia.

La ausencia será notificada por el interesado a la Diputación Provincial o a la empresa/entidad adjudicataria.

El periodo máximo, de baja temporal, salvo causas debidamente justificadas y previa autorización de la Diputación Provincial, no podrá ser superior a tres meses continuados. En los casos excepcionales se intentara establecer

un plazo concreto de retorno. Por encima del citado periodo, la persona usuaria causaría baja definitiva.

Finalizado este periodo de baja temporal y si persisten las circunstancias y requisitos que motivaron el alta inicial en el servicio, se reactivará la atención en las condiciones en las que se venía realizando

5.4.3.- Baja Definitiva

Son causas de baja en los servicios:

- a) Dejar de reunir los requisitos establecidos para el derecho al servicio.
- b) Por agotarse el plazo máximo de suspensión temporal
- c) Decisión expresa de la persona usuaria de abandonar el Servicio.
- d) Incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de sus obligaciones de colaboración o contractuales que dificulten o hagan inviable la prestación del servicio.
- e) Fallecimiento de la persona beneficiaria.

6.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

La empresa/entidad adjudicataria deberá contar con las autorizaciones y tener cumplidas las obligaciones registrales que, para la prestación de servicios sociales, exigen las normas de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Así mismo, dispondrá de una póliza de responsabilidad civil que cubra las responsabilidades que pudieran derivarse de sus actuaciones en la ejecución de los servicios contratados.

6.1.- Recursos humanos.

La empresa/entidad adjudicataria, con carácter general, deberá disponer de los medios personales suficientes para satisfacer adecuadamente las exigencias del contrato.

El personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, por lo que este estará obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral y de Seguridad Social, de Seguridad e higiene en el trabajo y de Prevención de Riesgos Laborales respecto del personal por él contratado, sin que el mismo tenga ningún tipo de vinculación laboral con la Diputación Provincial.

La Diputación Provincial podrá requerir a la entidad/empresa para que en cualquier momento para que entregue los documentos TC1 y TC2 relativos al personal contratado para prestar el servicio de Teleasistencia.

El personal contratado por la empresa/entidad adjudicataria deberá poseer las titulaciones exigidas por la normativa, vigente o, en su caso, contar con suficiente y acreditada experiencia profesional.

En caso de huelga de los trabajadores de la empresa/entidad adjudicataria, se garantizaran los servicios mínimos dirigidos a cubrir las necesidades básicas de las personas usuarias.

En cuanto a la subrogación del personal asignado al servicio de Teleasistencia de la empresa saliente, este pasara a estar adscrito a la nueva empresa adjudicataria, quien se subrogara a dicho personal en todos los derechos y obligaciones que tuvieran reconocidos en su anterior empresa. En cualquier caso se estará a lo establecido en el vigente Convenio Colectivo Marco Estatal de Servicios de Atención a la Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal.

El servicio requiere obligatoriamente la intervención de distintos profesionales, con la cualificación necesaria para garantizar un nivel óptimo de eficacia y calidad, por lo que el adjudicatario debe contar con carácter específico y concreto al menos, con los siguientes profesionales:

6.1.1. Responsable del Servicio de Teleasistencia

El Adjudicatario designará un Responsable del Servicio, que debe ser un profesional con titulación universitaria y debidamente cualificado, para el desempeño de las funciones de planificación, dirección, coordinación, desarrollo y evaluación del cumplimiento de los objetivos a corto, medio y largo plazo, así como para la asignación de los recursos, tanto humanos, como técnicos y económicos, necesarios para asegurar que el servicio de TAD garantice a las personas usuarias una respuesta inmediata, la atención y servicios establecidos y la calidad de los mismos.

El Adjudicatario facilitara la Diputación Provincial la documentación acreditativa de la idoneidad del candidato/a.

En el caso de que en la oferta presentada a la licitación no figurase la designación del Responsable del servicio, ésta será comunicada por escrito a la Diputación Provincial en el plazo de 5 días a contar desde la fecha de firma del contrato. Si durante la vigencia del contrato hubiera un cambio de responsable, la empresa/entidad adjudicataria deberá comunicarlo previamente a la Diputación Provincial.

Perfil Profesional: debe poseer titulación académica universitaria y conocimientos y experiencia en Servicios Sociales y/o Sanitarios.

6.1.2. Coordinador/Coordinadora

El coordinador/coordinadora es el/la responsable que desempeña las tareas de coordinación, gestión y organización del servicio. Actúa como enlace entre las personas usuarias de los servicios y el Responsable del Servicio de la empresa/entidad adjudicataria.

En coordinación y bajo la dependencia del Responsable del Servicio, el/la coordinador/a asumirá las tareas de recogida y actualización de datos de las personas usuarias y recursos, de familiarizar a las personas usuarias con el sistema y de velar por el Correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos.

Se consideraran como criterios prioritarios para su intervención:

- Que se detecte que la persona usuaria tiene dificultades para la utilización del servicio.
- Presentar situación de soledad extrema.
- A demanda de la Diputación Provincial.

Perfil Profesional: debe poseer titulación académica universitaria de orientación social y conocimientos y experiencia en Servicios Sociales.

6.1.3.-Responsable del Centro de Atención

Es el máximo responsable del CA, que garantiza la correcta dirección del personal del Centro 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.

Perfil Profesional: debe poseer titulación académica universitaria o experiencia de un año en puesto de similares características, experiencia demostrada en la coordinación de equipos de trabajo, gestión de programas de emergencia social y sanitaria y conocimiento de los medios tecnológicos del CA.

6.1 .4.- Teleoperadores/as.

Personal responsable de la gestión de las llamadas entrantes en el CA y las agendas generadas, de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas de actuaciones personalizadas establecidas.

Para el número mínimo de Teleoperadores en el CA, se tendrá como referencia la Norma UNE 158401 de Servicios para la autonomía personal.

Perfil Profesional: deberán poseer formación académica o experiencia en puestos de similares características de al menos seis meses. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la entidad.

6.1.5. Supervisor/a de Teleasistencia.

Responsable de la supervisión de los/as, teleoperadores/as. Su función es asegurar que la gestión de las llamadas se realice de forma inmediata y adecuada. Distribuye las tareas dentro del turno y asesora ante incidencias o dudas en el servicio.

Dependiendo del tamaño del Centro de Atención, esta función puede ser desempeñada por el Responsable del mismo y, cuando este no esté, por uno de los/as teleoperadores/as asignados a turno respectivo.

Perfil Profesional: Debe poseer formación académica o conocimiento y experiencia en el puesto similar de al menos un año.

6.1.6. Técnico instalador.

Responsable del acondicionamiento del lugar e instalación de los terminales en el domicilio y del mantenimiento y reparaciones de los dispositivos

Perfil Profesional: Debe poseer formación académica o profesional en el campo de la electricidad, electrónica y telefonía o experiencia en puestos de similares características.

Previamente a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la empresa/entidad.

6.2.- Formación del personal.

La empresa/entidad adjudicataria de los servicios deberá:

- Asegurar la formación y competencia necesaria del personal que realiza los trabajos que afectan a la calidad del servicio.
- Mantener archivo actualizado de la titulación, experiencia y formación del personal que interviene en el Servicio.

Se debe garantizar que el personal del Servicio de Teleasistencia cuente como mínimo con:

Formación inicial, que incluya:

Formación común que comprenda: Descripción general de la empresa/entidad, política de calidad de la empresa/entidad, prevención de riesgos laborales, organización del servicio, programa de trabajo, sistema de mejora continua, etc.

Formación específica de cada puesto relacionada con los siguientes aspectos:

- Atención y comunicación: Atención a las personas usuarias, habilidades de comunicación, protocolos de actuación, perfil/descripción de las personas usuarias a las que va a prestar el servicio, situaciones de estrés en la atención telefónica, derechos de las personas usuarias, valores éticos, aspectos socioculturales del colectivo a atender.
- Tecnológica. Manejo del software, conocimiento básico del equipamiento tecnológico, gestión de equipos de trabajo y funcionamiento de los Sistemas de Teleasistencia, reparación de averías, instalación de terminales.
- Gestión. Relación con los servicios de emergencias, conocimiento de la red de recursos y con el resto del equipo de TAD, elaboración y gestión de historiales/expedientes, gestión de incidencias, sistemas de coordinación.

Formación continua, que incluya:

Las entidades/empresas habrán de presentar un plan integral de formación, con acciones formativas cuyos contenidos obedezcan a un diagnóstico previo de las necesidades de formación del personal para la realización de su trabajo, de las incidencias y dificultades surgidas, pautas de mejora, así como de sesiones de formación específicas para cada puesto de trabajo.

Política de Recursos Humanos

La empresa/entidad deberá presentar sus políticas y procedimientos para la planificación de sus plantillas, previsión de necesidades de personal, selección y cobertura de vacantes, adecuación de las personas a los puestos de trabajo y motivación, satisfacción y fidelización de su personal para garantizar la satisfactoria prestación del servicio.

6.3. Recursos materiales y tecnológicos

La empresa/entidad adjudicataria debe proporcionar y contar con los medios materiales y tecnológicos necesarios para la gestión y ejecución del servicio que se describen a continuación.

Así mismo, deberá destinar, el 0,2% del importe anual del contrato a gastos diversos que pudieran surgir derivados de la prestación del servicio (difusión, publicidad, ayudas a personas usuarios, etc.)

6.3.1. Centro de Atención de Teleasistencia.

Es el Centro que da cobertura al servicio de TAD 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, dispositivos periféricos).

El Centro de Atención deberá estar provisto de tecnología (Software de gestión del servicio, hardware, servidores, etc.) con capacidad suficiente para procesar dichas comunicaciones y avisos adecuadamente, así como proporcionar a los/as teleoperadores/as información sobre el dispositivo que las ha generado.

La Empresa/Entidad, contara además para la prestación del Servicio con una Central de respaldo, independiente, perteneciente a la misma

empresa/entidad adjudicataria, que en caso de necesidad asegure como mínimo las comunicaciones de las personas usuarias con el CA habitual.

El coste de la llamada para la persona usuaria no debe superar el precio de una llamada telefónica local.

La Central deberá contar con los siguientes aspectos:

Sistema de comunicaciones con el número y tipo de líneas telefónicas suficientes para garantizar la atención de la persona usuaria con una central que permita:

- Emisión y recepción de llamadas de voz.
- Sistema de transferencia de las llamadas de voz a servicios de emergencia y otros números telefónicos.
- Sistema de grabación de las comunicaciones telefónicas realizadas.

Aplicación informática integrada con el sistema de comunicaciones que permita:

- identificar de forma inmediata a la persona usuaria
- Acceder a la información necesaria para la correcta gestión de la llamada (incluidos los protocolos de actuación).
- Registrar la actividad realizada

Sistemas de seguridad y respaldo:

- SAIS y grupo electrógeno para garantizar el suministro eléctrico.
- Sistema de copias de seguridad que garantice la disponibilidad de los datos.
- Sistema de respaldo que asegure la continuidad en la atención de comunicaciones.
- Utilización de líneas de red Inteligente (líneas 90X) y opción de desvío inmediato a otros teléfonos.

Software de Teleasistencia:

El software o plataforma destinada a la gestión y atención de las alarmas, debe ser una herramienta de sencillo manejo.

El software para la gestión de alarmas deberá contar con un módulo de informes, a través de los cuales, el CA pueda obtener toda la información

relacionada con las llamadas (tipos, tiempos de atención, duración de llamadas).

Para la correcta identificación de las llamadas, una vez recibida en el CA, el sistema mostrará la ficha de la persona usuaria y obligatoriamente los siguientes campos:

- Identificación de la persona usuaria.
- Tipo de Alarma (emergencia, técnica, etc.).
- Dispositivo que genera la alarma (Terminal domiciliario, Unidad de control remoto y dispositivos periféricos).
- Historial de alarmas o últimas alarmas recibidas.

Esta plataforma permitirá al teleoperador/a codificar las llamadas según los estándares establecidos, como por ejemplo:

- Llamadas de emergencia.
- Técnicas.
- Recordatorio.
- Derivación a recursos socio- sanitarios.
- Movilización de recursos propios.

De igual forma, debe contar con un modulo de agendas o recordatorios, que permitirá generar el numero de agendas por usuarios según la periodicidad que se considere oportuna (agendas médicas, cumpleaños, recordatorios, etc.).

Puestos remotos de consulta

Con el fin de facilitar el trabajo cuando se realizan las visitas de seguimiento, nuevas instalaciones o cualquier motivo que requiera acudir al domicilio de la persona usuaria, la plataforma deberá contar con un modulo de consulta, desde el cual, se pueda tener acceso a los datos de la persona usuaria como si el trabajador estuviese en el CA, con el fin de poder actualizar la ficha o codificar información adicional.

Comunicaciones:

Para garantizar el correcto funcionamiento con varios proveedores de Tecnología de Teleasistencia, esta ha de ser multiprotocolo y permitir la opción de incluir nuevos protocolos que puedan surgir en un futuro.

Al tratarse de un sistema basado en comunicaciones telefónicas, la plataforma deberá permitir la conectividad de líneas telefónicas básicas (RDSI, accesos primarios, enlaces móviles), así como la posibilidad de adaptarse a las nuevas tecnologías como líneas IP.

El número de líneas destinadas al servicio, siempre dependerá del volumen de llamadas gestionadas en el CA.

En, cuanto a la comunicación de la persona usuaria con el teleoperador, este/a último/a siempre ha de disponer del Control de la llamada, siendo el personal del CA, desde la central, quien cierre la llamada, evitando que de forma involuntaria la persona usuaria pueda cancelar la llamada.

Así mismo y aprovechando la llamada en curso, la plataforma tendrá la posibilidad de realizar reprogramaciones remotas de los parámetros básicos como el número al que llama el terminal, protocolos de comunicación, frecuencia de los autochequeos, etc.

Seguridad y Respaldo:

Para garantizar la prestación del servicio las 24 horas del día y todos los días del año, el CA debe disponer de un sistema de backup que garantice la correcta atención de llamadas en caso de que la central principal se viese afectada en el supuesto de producirse cualquier incidencia técnica, bien sea a nivel de software, hardware o telecomunicaciones.

El Servicio debe contar con mecanismos de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad percibida por la persona usuaria, con un sistema de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias orientados a generar acciones de mejora.

6.3.2. Terminales domiciliarios de Teleasistencia, Emisores de Alarmas y UCR's para las Personas Usuarias.

- EI Terminal

Es el dispositivo 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.

Este equipo ha de ser multi-protocolo que permita a través de la línea telefónica la transmisión de alarmas con marcación automática y sistema de comunicación "manos libres", haciendo posible que la persona usuaria pueda hablar con el CA, cuando este genere una alarma mediante la pulsación de un botón en el terminal, o la pulsación de la unidad de control remoto asociada a este terminal u otros dispositivos periféricos asociados al terminal.

El equipo posibilita la emisión de llamadas y el establecimiento de una comunicación verbal entre la persona usuaria y el CA de forma nítida.

Los equipos domiciliarios ofertados deberán permitir su configuración de forma que los avisos técnicos se reciban en el CA con codificación diferenciada.

El terminal debe permitir que desde el CA se establezca función de autochequeo automático de su correcto funcionamiento. Este debe realizarse de manera periódica y silenciosa, con un intervalo de tiempo máximo de 15 días.

Para garantizar el derecho a la intimidad de la persona beneficiaria, desde el CA solo 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 CA deba ponerse en contacto con la persona usuaria, esta comunicación debe realizarse como una llamada de teléfono normalizada.

- La Unidad de Control 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 la persona usuaria pueda entrar en Contacto, en modo conversación "manos libres" con el CA.

Si la unidad de control remoto es del tipo colgante al cuello, incorporara 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.

- Características y requisitos técnicos que deberán reunir los terminales y las UCR's de Teleasistencia:

El Terminal o Unidad principal con un mínimo de dos botones: botón de alarma y botón de cancelación de alarma. Con leds avisadores de llamada y de incidencias técnicas.

Unidad de control remoto (UCR), con led o indicador luminoso que confirme como mínimo que la pulsación se ha realizado, que garantice, al menos, una cobertura de 50 metros de radio y en el interior de edificios. La UCR será hermética al agua y cumplirá lo exigido para el nivel de estanqueidad IP67 e IPX68. Debe tener un sistema de enganche a modo de pulsera o colgante.

Funcionalidades y características.

Las comunicaciones realizadas por el terminal mediante la pulsación del botón de alarma, a través de la UCR, enviaran una codificación diferenciada. Se dispondrá al menos de las siguientes codificaciones:

| CODIFICACIONES BÁSICAS |
|--|
| Alarma de Usuario desde UCR |
| Alarma de Usuario desde Terminal |
| Alarma de Usuario desde UCR con baja batería |
| Alarma de autochequeo periódico |

| |
|------------------------------------|
| Alarma de fallo de Corriente |
| Alarma de batería Baja de Terminal |

En caso de producirse una alarma de cualquier tipo estando otra alarma en Curso, el dispositivo debe garantizar que ambas llamadas llegan a la central.

Tras la emisión de una alarma, la persona usuaria no podrá nunca cortar y liberar la línea telefónica.

La batería del terminal de la persona usuaria será de tipo recargable y proporcionara una autonomía con total garantía y capacidad de, al menos, veinticuatro horas, veintitrés y media en stand-by más media hora de conversación "manos libres". Los dispositivos contarán con un sistema implementado de protección ante descargas electrostáticas de la Línea telefónica y sobrecargas eléctricas en la tensión de alimentación.

Los dispositivos y accesorios deberán cumplir con toda la normativa nacional y europea en vigor (se deberá presentar certificación acreditativa de cada uno de ellos del Organismo correspondiente), en particular se exige:

- Directiva Europea 199/5/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 (Directiva R&TTE)".
- Las señales entre la consola y la UCR utilizarán una señal de radiofrecuencia de una banda carente de interferencias. Se atenderá a lo especificado en esta materia por la Dirección General de Telecomunicaciones en lo relativo a las especificaciones técnicas de los equipos a utilizar en los servicios de valor añadido de telemando, telemedia, telealarma y teleserialización. Se exige el uso de frecuencias comprendidas entre 869.200 y 869.250 MHz.
- Compatibilidad electromagnética (EMC) "del dispositivo de consola y UCR, marcada por la normativa europea en vigor.

- Los dispositivos deben ser vía radio y emitir bajo la frecuencia 869.250 MHz Su alcance debe superar los 50 metros.
- El proceso de programación de los dispositivos contra el Terminal debe ser sencilla y simple: asignación del detector a la unidad domiciliaria.
- Los detectores o dispositivos deben disponer de un sistema de señalización acústica y óptica. Y una señalización diferenciada para que la actuación en el CA sea prioritaria ante otras señales de alarma convencionales.
- Enviaran avisos de baja batería para garantizar un óptimo funcionamiento, se debe garantizar una batería de una duración mínima de 12 meses.

- Programación/configuración del terminal:

La programación del terminal de la persona usuaria y sus datos básicos residirán en una memoria no volátil y susceptible de ser grabada y borrada.

Los dispositivos domiciliarios deberán permitir ser configurados de manera que las alarmas técnicas (baja batería, fallo de corriente eléctrica, baja batería pulsador, etc.) puedan llamar a otros números de teléfono, con objeto de poder ser discriminadas del número previsto para la atención directa.

El terminal de la persona usuaria será programable localmente y de forma remota desde el CA.

Se deberán poder programar, tanto local como remotamente, al menos los siguientes parámetros: Número de identificación de la unidad. Números de teléfonos del CA.

6.4. Sistema de gestión de la calidad y protocolos de atención del servicio.

La empresa/entidad adjudicataria debe contar con un Plan de calidad documentado para el Servicio objeto de este pliego, que debe disponer al menos con:

Sistema de calidad del Servicio, que debe definir:

- Política de la calidad.

- Objetivos.
- Funcionamiento y organización.

Verificación del cumplimiento v medición de indicadores de calidad relativos al menos a:

- Inicio.
- Prestación y baja del Servicio.

Evaluación interna de la calidad de Servicio

Para lo que la empresa/entidad prestataria del Servicio debe:

- Tener definido un Sistema de evaluación interna de calidad del Servicio que garantice una inmediata detección y corrección de las posibles incidencias o deficiencias en la prestación del Servicio y permita la mejora continua, orientada a alcanzar un nivel de calidad óptimo en la prestación.
- Mantener Sistemas de evaluación, Seguimiento y mejora de la calidad percibida por las personas usuarias y clientes.
- Contar con un Sistema de recepción y análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias verbales y escritas a disposición de la administración correspondiente.

Análisis de resultados y elaboración de propuestas de mejora continua:

La empresa/entidad adjudicataria debe realizar una memoria, con una periodicidad mínima anual, en la que debe incluir los aspectos más importantes del servicio.

El Plan de calidad debe estar documentado y aplicado a los Servicios y deberá ser revisado anualmente.

Indicadores.

La empresa/entidad prestataria del Servicio debe basar su sistema de seguimiento y mejora, como mínimo, en los siguientes indicadores de calidad, que deben medirse al menos con una periodicidad semestral:

Inicio del Servicio

- Tiempo medio (horas) de inicio del Servicio, en solicitud de alta normal.

- Tiempo medio (horas) de inicio del servicio, en solicitud de alta urgente.

Prestación del Servicio

- Número de personas usuarias a las que se han realizado visitas de seguimiento.
- Índice de satisfacción de las personas usuarias del Servicio.
- Porcentaje de personas usuarias del Servicio sobre los que se ha realizado una evaluación de la satisfacción (se medirá anualmente).
- Número de personas usuarias con quejas del servicio/número total de personas usuarias.
- Tiempo medio (en Segundos) de respuesta de la persona operadora a una llamada, una vez esta ha entrado en el CA.
- Número medio de llamadas de seguimiento por persona usuaria mes.

Baja o finalización del servicio

- Numero de personas usuarias que causan baja en el servicio provocada por insatisfacción en la prestación del mismo.

Personal

- Numero de horas de formación recibida/numero medio de trabajadores
- Ratio de profesionales por usuarios.

Recursos materiales:

- Numero de averías en el equipamiento de la persona usuaria que impiden la comunicación de ésta con el CA/total de terminales instalados.
- Tiempo medio (en horas) de la resolución de averías del terminal que impiden la en el sistema del servicio comunicación de la persona usuaria el CA.

Centro de Atención

- Numero de averías que producen la pérdida de capacidad de respuesta del CA y que activan el sistema de respaldo.

Protocolos

La empresa/entidad adjudicataria debe contar con Protocolos documentados sobre los procedimientos y actuaciones a seguir para la planificación de medios y la atención a las personas usuarias en la prestación de los servicios.

Desde el CA se debe garantizar por parte del personal el conocimiento y aplicación de, al menos, los siguientes protocolos:

- Alta en el Servicio.
- Actuación ante comunicaciones:
 - o Atención de avisos automáticos del sistema.
 - o Atención de comunicaciones-de emergencia.
 - o Atención de comunicaciones informativas.
 - o Movilización de recurso
 - o Actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo.
 - o Baja en el Servicio.

Con el fin de hacer el debido seguimiento, prestar la asistencia técnica oportuna y comprobar la calidad de la prestación del servicio, la Diputación Provincial tendrá libre acceso, en cualquier momento durante la ejecución del contrato, a las instalaciones y equipos de las empresas o entidades adjudicatarias, así como a los datos relativos a personas usuarias del servicio, prestaciones que reciben, capacitación del personal entre otros.

6.5. Confidencialidad.

El Adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 994/99, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, y en especial a las obligaciones contenidas en los artículos 1 y 9 de dicha Ley, así como a velar por el cumplimiento inexcusable de sus trabajadores con relación al secreto profesional y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.

El Adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a las personas usuarias de los servicios previstos en este Pliego, guardará secreto profesional sobre todas las informaciones; documentos y

asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

El contenido de las bases de datos y archivos utilizados por el adjudicatario en la ejecución del contrato serán propiedad de la Diputación Provincial, sin perjuicio del derecho de uso de las entidades que colaboran en la prestación del servicio de Teleasistencia, debiendo revertir a la misma en soporte legible por ordenador una vez que finalice el contrato, sin que la empresa/entidad adjudicataria pueda reservarse copia alguna, ni en soporte papel ni en cualquier otro tipo de soporte.

El adjudicatario se responsabilizará de la adecuada custodia de la documentación que contenga datos de carácter personal relacionados con la ejecución del contrato, debiendo ser destruida convenientemente tras la finalización del periodo contractual.

6.6. coordinación e información.

Las comunicaciones y las reuniones de aplicación, seguimiento y evaluación del servicio objeto de este pliego se entenderán con el Responsable del Servicio designado por la empresa/entidad adjudicataria.

La empresa/entidad adjudicataria facilitará a la Diputación Provincial de Badajoz en formato electrónico explotable en Excel la siguiente información:

- **Informe con carácter mensual, con al menos el siguiente contenido:**
 - Resumen de actividad del servicio (altas y bajas definitivas y motivos y cambios en la tipología de usuario).
 - Número y listado de personas usuarias por tipo de Servicio.
 - Datos de la persona usuaria: identificación, fecha de alta, fecha de baja.
 - Número de días en el servicio.
- **Informe final**, al final del contrato ha de realizar una memoria de gestión de todo el servicio incluyendo los siguientes aspectos:
 - Perfil de la persona usuaria

- Evolución de la actividad general (alta, baja).
- Actividad del Centro de Atención.
- Servicios de atención a domicilio (visitas para efectuar el alta, urgencias).

Por otra parte la empresa/entidad adjudicataria queda obligada a:

- Aportar los datos de seguimiento complementario a los datos mínimos requeridos en el presente pliego, que solicite la Diputación Provincial, siempre y cuando sean datos clave para la prestación del Servicio de Teleasistencia.
- Facilitar toda la información tanto de carácter ordinario como extraordinario que, a efectos de seguimiento y control de los Servicios prestados, pueda requerirle la Diputación Provincial
- Facilitar las actuaciones de Seguimiento y control de la prestación del Servicio y permitir el acceso a las dependencias e instalaciones de la empresa/entidad utilizadas en la prestación del mismo.

7. TRANSFERENCIA E INFORMACION

En el caso de adjudicación del contrato a una nueva empresa prestadora del Servicio Se tendrá que realizar la transferencia de información entre la actual empresa prestadora del Servicio y la empresa contratada, atendiendo a los Siguietes criterios:

Con carácter previo a la adjudicación del contrato, a la Diputación Provincial de Badajoz informara a los técnicos de los Servicios Sociales de las condiciones de la nueva contratación del Servicio de Teleasistencia, los requerimientos del traspaso de la información a la nueva empresa contratada y los términos de la colaboración en este proceso, con la finalidad de no interrumpir la prestación del Servicio en ningún momento.

En este sentido, durante un mes desde la fecha de formalización del contrato, como máximo, se establecerá un periodo transitorio para realizar el traspaso de la información necesaria entre la actual empresa prestadora del Servicio y la empresa que resulte contratada, para una correcta prestación del Servicio.

El ritmo de instalaciones de terminales a partir la entrada en vigor del contrato tendrá que ser como máximo de un 25% de los terminales activos a la Semana, hasta la finalización del mes de periodo completando la instalación o el traspaso.

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 Servicio sin perjuicios en la atención de las personas usuarias en los términos especificados anteriormente.

La Diputación Provincial actuara como garante de este proceso de traspaso realizando las tareas de coordinación y Seguimiento técnico que Sean necesarias. En cualquier caso, se seguirán las directrices dimanantes del vigente Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal.

8.- NORMATIVA APLICABLE

La contratación se regirá por lo dispuesto en la normativa vigente en materia de contratación del Sector Público, así como en cualesquiera otras normas que resulten de aplicación.