DIPUTACIÓ DE VALÈNCIA
Aprovat en sessió de la Junta de Govern
Diputació Provincial de València 18 FEB. 2014
El Secretari General
DIPUTACIÓ DE VALÈNCIA SECRETARIA GENERAL

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE DEBEN REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DE LA DIPUTACIÓN DE VALENCIA

1. OBJETO.

El objeto del presente pliego es la contratación de la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria en el ámbito de la provincia de Valencia excepto en Valencia capital, para personas mayores y personas con discapacidad, cuyas características se especifican en el presente pliego.

Complementariamente se describen las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la Empresa que resulte adjudicataria de la prestación de los servicios de Teleasistencia.

2. DEFINICION Y OBJETIVOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

2.1 DEFINICION

- La Teleasistencia Domiciliaria es un servicio de atención domiciliaria que funciona a través de la línea telefónica fija, a través de un terminal de teleasistencia y un pulsador vía radio ubicado en el domicilio del usuario y una plataforma para la gestión de las alarmas/llamadas disponibles en un Centro de Atención, permitiendo a éstos, tras la pulsación de la unidad de control remoto o del terminal, entrar en contacto verbal "manos libres" las 24 horas del día y los 365 días del año, con un Centro de Atención, atendido por personal especializado para dar respuesta adecuada a la crisis presentada, bien por sí mismo o movilizando otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad.

- El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria actúa en este sentido ante situaciones de emergencia sobrevenida y lo hará articulando la intervención de recursos propios del usuario y de la comunidad para la resolución de la situación.

- La modalidad que se adopta para el desarrollo de este programa es la denominada sin unidad móvil, siendo susceptible de mejora por la empresa prestataria. Este servicio básico se complementa con "agendas" de usuario, que permiten recordar a éste la necesidad de realizar una actividad concreta con la periodicidad que se fije en cada caso.

- En este tipo de Teleasistencia Domiciliaria se contemplan las adaptaciones más comunes que faciliten la utilización del sistema a personas con deficiencias de audición o visión.(piloto luminoso, graduación del volumen, etc.)

2.2 OBJETIVOS

Son objetivos del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria los siguientes:

2.2.1 Estimular el nivel de autonomía e independencia de las personas mayores de cara al desarrollo de una mejor calidad de vida.

2.2.2 Favorecer la permanencia de estas personas, más vulnerables, en el propio domicilio, evitando internamientos innecesarios.

2.2.3. Facilitar el contacto de la persona usuaria con su entorno socio-familiar.

2.2.4 .Posibilitar la prestación de apoyo especializado durante las 24 horas los 365 días del año ante cualquier situación de emergencia, soledad, o estado de riesgo en que se puedan encontrar las personas usuarias del servicio.

2.2.5. Asegurar la intervención inmediata ante crisis personales, sociales o sanitarias.

2.2.6. Prevenir la aparición de episodios que puedan deteriorar la calidad de vida del usuario/a.

2.2.7. Potenciar la implantación de nuevas tecnologías para mejorar las prestaciones de los servicios sociales.

3. PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

3.1. DESTINATARIOS

3.1.1.Son destinatarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria las personas mayores de 70 años, o de 65 si presentan una discapacidad igual o mayor al 65%, en situación de riesgo psico-social o físico que vivan solas, convivan con otras de semejante edad y características o que pasen la mayor parte de la jornada solos, aun cuando convivan con otro que por edad, u otras circunstancias, no reúna el perfil de beneficiario.

3.1.2. No se atenderá desde este Programa a las personas que:

- En aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, y desarrollos normativos vinculados a la misma, cuenten con resolución que les otorgue por su grado el derecho a prestaciones.

- Necesiten o dispongan de ayuda presencial continua para su desenvolvimiento en la vida cotidiana aunque no tengan ese reconocimiento administrativo

3.2 REQUISITOS

Para ser usuario/a del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria deberán concurrir en las personas solicitantes las siguientes circunstancias:

- Tener más de 70 años o de 65 en el caso de estar afectado por una discapacidad igual o superior al 65%.

- Estar empadronado en el municipio de la provincia de Valencia desde donde se curse la solicitud

- No necesitar atención presencial continuada de otras personas. No se contempla incluir en el programa a aquellas personas o unidades de convivencia que cuenten con ella o la requieran por cualquier circunstancia.

- Tener cubiertas las necesidades básicas de alimentación, higiene personal y vivienda. Esta ha de disponer de línea telefónica fija, suministro eléctrico y debe constituir su domicilio. No podrán ser atendidas las personas que periódicamente alternen su residencia cambiando de domicilio y circunstancias de convivencia (por traslado periódico prolongado a otra vivienda, por residir a turnos con familiares, etc.)

- Obtener una puntuación que le permita ser incluido entre el número de teleasistencias previstas según dotación presupuestaria

- Por requerir el manejo del sistema un cierto nivel de comprensión y de discernimiento, se excluye como usuarios a las personas con enfermedades mentales graves, incluidas las demencias seniles, y también a aquellas afectadas por un deterioro cognitivo que comprometa la efectiva utilización del servicio.

- Por otro lado, ya que el sistema posibilita principalmente la atención en base a la comunicación verbal entre el usuario y el

Centro de Atención, se excluye también a las personas con deficiencias de audición y/o expresión oral que impidan el uso del sistema.

- Se atenderá excepcionalmente a las personas cuyas deficiencias de audición limiten el uso efectivo del sistema a la emisión de alertas (telealarma) cuando concurran circunstancias que así lo aconsejen. Para ello será necesario contar con el informe social favorable, la adecuación técnica que lo permita, y el compromiso de colaboración del entorno sociofamiliar más inmediato en la atención a las incidencias.

- Quedan excluidos del mismo los solicitantes que dispongan de ingresos iguales o superiores a 1,5 veces el valor del IPREM anual atendiéndose con preferencia, ante idéntica puntuación, las solicitudes que presenten menores recursos económicos

4. TIPOS DE USUARIOS Y PORCENTAJE DEL IMPORTE DEL SERVICIO PARA CALCULO DEL PRECIO

Tendrán la condición de usuarios:

- **Titular.-** El titular del servicio dispone del terminal de usuario y de una unidad de control remoto. El precio del servicio ascenderá al **100% de su importe.**

- **Beneficiario con UCR.-** El Beneficiario Con Unidad de control remoto adicional, es la persona que convive con el titular del servicio, reúne los requisitos y desea contar con el mismo. Dispondrá de una unidad de control remoto adicional para su uso exclusivo. El precio del servicio para este tipo de persona usuaria será como máximo del **40% fijado para el titular**

- **Beneficiario sin UCR.-** El Beneficiario Sin Unidad de control remoto, es la persona que, conviviendo con el titular del servicio y necesitando las prestaciones y atenciones que éste proporciona, carece de capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí mismo esa atención. Este usuario debe ser dado de baja cuando lo sea el titular, salvo que pase a depender de otro usuario titular con el que también conviva. El precio del servicio para este tipo de usuario será como máximo del **20% fijado para el titular.**

5. PRESTACIÓNDEL SERVICIO. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACION

En la prestación del servicio definido en el presente Pliego, y de acuerdo con la **Norma UNE: 158401:2007** se aplicarán las condiciones que se describen a continuación.

5.1. INFORMACIÓN Y ACCESO AL SERVICIO.

5.1.1. Por parte de la Diputación de Valencia

Es competencia de la Diputación de Valencia, el reconocimiento de la prestación y por lo tanto la comunicación de las altas en el servicio, la definición de las causas de baja, y velar por el cumplimiento del reglamento con estrategias de coordinación y seguimiento.

A) Con respecto a la empresa prestataria del servicio:

- La Diputación de Valencia comunicará a la empresa adjudicataria la relación de personas a las cuales se ha de dar el alta en el servicio
- Proporcionará los datos de los usuarios incluidos en el programa para que ésta proceda a la instalación del terminal y dar altas en el servicio, y a mantener actualizados esos datos.
- Comunicar a la empresa las altas, bajas y suspensiones temporales del servicio
- La empresa adjudicataria deberá utilizar la plataforma que actualmente dispone la Diputación de Valencia para la descarga de los datos. Para ello se utilizarán ficheros en formato XML con la estructura que determine el Servicio de Informática de la Diputación de Valencia. También se podrá requerir a la empresa adjudicataria la actualización de los datos directamente mediante la conexión con la plataforma a través de un usuario y contraseña que se le proporcione.
- Supervisar que las actuaciones de la empresa sean las acordadas, el trato a los usuarios correcto y la respuesta a las demandas inmediata y adecuada.

B) Con respecto al usuario del servicio:

- La Diputación de Valencia, a través de los Servicios Sociales Municipales, facilitará a la persona usuaria la siguiente información básica:
    - Definición del servicio.
    - Condiciones de acceso al servicio y obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
    - Funcionamiento general.
    - Prestaciones.

- Identificación de la empresa adjudicataria que prestará el servicio.
- Teléfonos de contacto.

5.1.2. Por parte de la Empresa

5.1.2.1. Con respecto a los usuarios que causan alta

La empresa adjudicataria será la responsable del primer contacto con la persona usuaria, en el que se acordará día y hora aproximada de la cita, ofreciendo una horquilla horaria máxima de dos horas. Se proporcionará a la persona usuaria el teléfono de la empresa adjudicataria, con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida.
La empresa adjudicataria recabara los datos mínimos complementarios y 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.
- Autochequeo de control técnico del sistema.
- Obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Condiciones de calidad de la prestación del servicio.
- Información relacionada con las llamadas o números asociados mediante los cuales, el terminal de teleasistencia establece la comunicación con el Centro de Atención.

En todo caso, debe proporcionar cuantas aclaraciones sean necesarias.

Debe facilitar con un lenguaje claro y comprensible, también por escrito, la información, 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

El protocolo de datos mínimos sobre la persona usuaria e información a facilitar a la persona beneficiaria sobre contenidos del servicio se acogerá a lo definido en el **ANEXO I** de este pliego técnico

5.1.2.2. **Con respecto a los usuarios activos en el servicio**, y en el ámbito municipal de referencia la empresa comunicará al departamento de servicios sociales

- Cuantas situaciones de emergencia acontezcan
- Las altas y bajas, cuando se producen.
- Trimestralmente un listado de usuarios activos

5.1.3. Por parte de los servicios sociales municipales

La colaboración de los servicios sociales municipales contempla

- El seguimiento de la aplicación del servicio en las solicitudes aprobadas.

- La notificación a la Sección de Atención domiciliaria de la Diputación de cualquier variación que se produzca en el seguimiento de los expedientes; como cambio de titularidad, traslado de domicilio, baja en el servicio, etc. Sólo en el caso de bajas en el servicio se notificará al mismo tiempo que a la Sección de Atención Domiciliaria, a la empresa contratada, con el fin de agilizar la retirada del terminal.

- La entrega del terminal a la empresa adjudicataria o facilitar su retirada.

- Informar a la Sección de Atención domiciliaria de la Diputación de cuantas deficiencias sean observadas, así como, en su caso, la formulación de propuestas de mejora.

- Facilitar los datos y modo de acceso a los recursos, sean públicos o privados, con que cuenta tanto el usuario, como la entidad local, a los que se pueda recurrir para resolver la situación de emergencia que pueda sobrevenir. Cumplimentar y remitir en su caso, la ficha de usuario ante la notificación de concesión del servicio.

- Intervenir cuando los usuarios, por modificarse su situación, necesitan de otros servicios o recursos propios o del ayuntamiento, con vistas a poder seguir recibiendo el de teleasistencia domiciliaria o porque proceda causar baja en el mismo

5.2. CONFORMIDAD DEL USUARIO

El alta en el servicio de Teleasistencia Domiciliaria se hará efectiva tras la suscripción entre la entidad adjudicataria prestadora del servicio y la persona usuaria de un documento contractual, que expresará la conformidad de ambas partes en las condiciones de la prestación del mismo.

El documento de conformidad a suscribir se recoge en el **Anexo III**.
El Anexo III permite opcionalmente la conformidad con la entrega de llaves.

Si la persona usuaria de manera opcional hace entrega de llaves deberá constar en él la conformidad con las condiciones del servicio si surge la necesidad de entrar en el domicilio como consecuencia de una emergencia.

En caso de que la persona usuaria decida entregar las llaves con posterioridad a la firma del documento contractual, se procederá a la firma de un nuevo documento contractual.

El contratista debe registrar y custodiar el documento contractual y las actualizaciones que puedan producirse en caso de modificaciones sustanciales

5.3 .ALTA

5.3.1 aprobación de alta en el Servicio

Las altas de las personas usuarias en el servicio se acordarán por la Diputación de Valencia, y se producirán cuando se instala el terminal en el domicilio.

Es responsabilidad de la Diputación de Valencia comprobar que la persona solicitante cumple los requisitos y se ajusta a los criterios establecidos en el epígrafe 3. del presente Documento.

La Diputación de Valencia notificará al interesado el reconocimiento del servicio así como a la empresa, que habrá de proceder a hacer efectiva el alta de la nueva persona usuaria del servicio. A tal fin, la Diputación de Valencia proporcionará a la empresa los datos personales básicos 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.

5.3.2 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 quince días tras haber recibido la relación de altas aprobadas por la Diputación de Valencia. En los casos en que la Diputación de Valencia valore como urgente la instalación de un servicio, esta deberá realizarse en un plazo máximo de 48 horas. El incumplimiento de estos plazos no será responsabilidad de la empresa adjudicataria si tal incumplimiento se produjera por el retraso imputable a la persona usuaria de la firma del documento contractual con la empresa adjudicataria.

La instalación urgente se efectuará previa comunicación de la Diputación de Valencia a la empresa adjudicataria.

La instalación o entrega en el domicilio del dispositivo o dispositivos de Teleasistencia se realizará previo acuerdo entre un profesional de la empresa adjudicataria y la persona usuaria. La franja horaria para las instalaciones será la comprendida entre las 09:00 y las 20:00 horas de lunes a viernes.

La instalación se realizará 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 conllevará, al menos, una visita del Coordinador del Servicio de Teleasistencia de la empresa adjudicataria al domicilio del usuario. 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 usuarias.

En el caso de observar discrepancias entre los informes facilitados por la Diputación de Valencia y la situación real del usuario en sus circunstancias socio-sanitarias, que impidan una correcta prestación del servicio, se pondrá de inmediato en conocimiento de la Diputación de Valencia, que revisará la concesión y, en su caso, procederá a la baja del servicio.

La instalación del terminal se realizará según protocolo determinado en el **Anexo II.**

5.4. SUSPENSIÓN TEMPORAL

Se producirá suspensión temporal del servicio de teleasistencia por ausencia temporal de la persona usuaria del domicilio, motivada por hospitalización, salida de vacaciones, estancia temporal con familiares o 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 de Valencia a través de los Servicios Sociales de su municipio y a la empresa adjudicataria. La empresa adjudicataria, asimismo pondrá en conocimiento de la Diputación de Valencia las suspensiones de las que tenga conocimiento, de conformidad con lo establecido en la base 17 del presente pliego.

El periodo mínimo de suspensión temporal será de un mes y el máximo, no podrá ser superior a tres meses continuados, Excepcionalmente se podrá prorrogar por causas debidamente justificadas y previa autorización de la Diputación de Valencia determinándose un plazo concreto de retorno. Sobrepasado éste, la persona usuaria causaría baja definitiva.

Finalizado este periodo y si persisten las circunstancias que motivaron el alta en el servicio, se reactivará la atención en las condiciones en las que se venía realizando.

La empresa adjudicataria remitirá un listado mensual de aquellas personas que vayan a cumplir los plazos máximos marcados de suspensión a la Sección de Atención Domiciliaria de la Diputación de Valencia, quien a su vez comunicará a la empresa la continuidad o la baja definitiva del usuario.

5.5. BAJA DEFINITIVA

La extinción de la prestación se producirá en los siguientes casos:

1. Fallecimiento del usuario.

2. Cuando se constaten cambios relativos a circunstancias personales, familiares, de convivencia, domiciliarias, etc. que afecten a los requisitos que debe reunir como usuario del programa. Incluyendo contar con apoyo y supervisión presencial continuada o que su estado así lo requiera. De ello se dará parte a los servicios sociales municipales y a la Sección de Atención Domiciliaria para proceder a la revisión de la situación del usuario mediante los correspondientes informes médicos y sociales.

3. Por traslado al domicilio de familiares o cambio en las circunstancias de convivencia

4. A petición del usuario o de sus familiares, en caso de incapacidad de aquél.

5. Por actuaciones fraudulentas respecto del servicio.

6. Por no utilizar correctamente el servicio conforme a las indicaciones de la empresa prestataria, u obstaculizar el seguimiento y comprobación del funcionamiento del sistema.

7. Por traslado a otro municipio dentro de la provincia.

8. Por ingreso en centro residencial, pasado el periodo de prueba de un mes.

9. Cuando se produzca una suspensión temporal (por traslado del usuario a casa de familiares, por ingreso en hospital, vacaciones etc.) si ésta supera el tiempo máximo de reserva de plaza que será de tres meses, salvo en los supuestos de prórroga de la suspensión temporal en los casos previstos en el Reglamento, en cuyo caso la baja se producirá una vez finalizado el periodo de prórroga.

10. En el caso de que a una persona incluida en el programa no se le instale y active el dispositivo por causa a él imputable en el plazo de los 15 días siguientes a la notificación de la concesión, decaerá en su derecho.

11. Por decisión expresa de la persona usuaria de abandonar el servicio.

12. Por Incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de sus obligaciones de colaboración o contractuales que dificulten o hagan inviable la prestación del servicio.

La empresa ante cualquiera de las situaciones mencionadas realizará una propuesta de baja a la Diputación de Valencia, quien realizados los trámites de comprobación oportunos comunicará a la empresa la orden de baja definitiva.

Una vez se produzca la baja del usuario la empresa prestataria procederá en el plazo máximo de 15 días a devolver las llaves del domicilio, en su caso, y a la retirada del terminal, previa concertación de cita con el usuario, familiar o responsable de servicios sociales.

6. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios tienen derecho a estar informados de los aspectos relevantes del contenido del servicio y de aquellos estipulados en las presentes bases y que le afectan como usuario.

1. A que la prestación efectiva del servicio suponga la menor intromisión posible en el derecho a su intimidad personal, debiendo realizarse según reglas de buena fe y diligencia.

2. A recibir un trato correcto y respetuoso por parte de los profesionales que intervienen en el servicio.

3. Reclamar a los servicios sociales de su ayuntamiento y/o a la Sección de Atención Domiciliaria del Servicio de Bienestar Social de la Diputación, sobre cualquier anomalía significativa que se produzca en el funcionamiento del servicio que le ha sido asignado, presentando quejas, sugerencias o reclamaciones.

4. Pedir la oportuna identificación a todas las personas que, con motivo de la prestación del servicio, accedan a su domicilio.

5. La privacidad de sus datos personales y circunstancias.

6. Las informaciones y comunicaciones de las personas usuarias que reciba el personal de la entidad adjudicataria, que afecten a su mantenimiento en el programa según contempla el reglamento serán

trasladadas a la Sección de Atención Domiciliaria, que en su caso adoptará las medidas que proceda.

7. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Los usuarios están obligados a cumplir las obligaciones que se recogen en el artículo 8 del Reglamento del Servicio de Teleasistencia

8. PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN.

8.1 Condiciones básicas

- Desde el Centro de Atención se pondrán en contacto periódicamente y al menos una vez al mes, con los usuarios a fin de hacer un seguimiento permanente, mantener actualizados sus datos e intervenir si las circunstancias lo aconsejan. El coste de esta llamada queda cubierto en su totalidad por cuenta de la empresa prestataria

- Los usuarios podrán comunicarse con el Centro cuando lo estimen oportuno. Las llamadas que el usuario realice por iniciativa propia al Centro de Atención así como las que se denominan llamadas técnicas que emite el dispositivo por auto chequeo, baja batería, retorno de red eléctrica, se gestionan a través de una línea 901 con un coste compartido al 50 % entre el usuario y la empresa prestataria. El 50% con cargo al usuario se corresponderá al coste de la tarifa de llamada provincial que tenga contratada el usuario con su compañía.

- Si se realiza más de una llamada al mes por autochequeo, su coste será asumido al completo por la empresa

- La empresa adjudicataria dispondrá los medios para que las comunicaciones bidireccionales sean y queden registradas, y sean codificadas coherentemente por niveles y subniveles, atendiendo a las especificaciones de la Diputación de Valencia.

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

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

- Cuando la persona usuaria realice una llamada, los teleoperadores del CA serán los encargados de atenderla. Los teleoperadores deben identificarse como Servicio de Teleasistencia de la Diputación de Valencia 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 teleoperador debe mantener una actitud de escucha activa y recoger información lo más rápida y ampliamente posible, acerca del tipo y gravedad de la incidencia.

- El teleoperador se comunicará con fluidez en castellano y en valenciano, y se dirigirá al usuario en la lengua que éste utilice de manera habitual.

- La empresa 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 de en cada momento, favoreciendo con ello la percepción de seguridad de los usuarios.

- Las llamadas atendidas en el C.A producirán la activación del sistema informático mostrando la codificación de la persona usuaria con:

    - Identificar el tipo de llamada
    - 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, sólo puede ser finalizada desde el CA.

En todos los casos, además de contar con un soporte de protocolos de actuación, el teleoperador 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.

8.2.1. Comunicación Informativa.

Sirve 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 de Valencia. Incluirá contenidos temáticos concretos solicitados por las Administraciones que intervienen en el proyecto, que podrán estar relacionadas 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.

8.2.2. 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.

  La actuación ante emergencias con movilización de recursos deberá pasar a segundo nivel en los casos siguientes:

- Nivel 2 (Respuesta verbal con Movilización de recursos).

  Cuando desde el CA, no se haya podido mantener un diálogo con la persona usuaria que ha 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.
  Cuando 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 y/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 formar parte del diseño completo del servicio a prestar.

- El CA se pondrá en contacto con los recursos del usuario (familiares y personas de confianza) con el fin de informarles de la situación.

- 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 profesionales de los Servicios Sociales Municipales 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 de Valencia.

8.2.3. Comunicación de seguimiento y atención personal desde el Centro de Atención

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 tratará 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:

- <u>De seguimiento permanente</u> 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 sociosanitario de la persona usuaria. (Se realizará al menos una llamada al mes cuando no se tenga establecida en el periodo otra de agenda, siempre usando el último contacto mantenido como referencia).
- <u>De agenda del usuario:</u> 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 programarán a petición de la persona usuaria o familiares.
- <u>Otras comunicaciones:</u> Aquellas que se refieren a iniciativas del CA de cara a anuncios o recordatorios de campañas (vacunaciones), avisos de prevención (calor, frío) u otro tipo de anuncios generales a personas usuarias de teleasistencia que la empresa prestadora

pueda realizar de forma coordinada con las autoridades sociosanitarias territoriales o estatales.

Todas las llamadas de este apartado deberán ser atendidas en su totalidad.

8.2.4. Llamadas técnicas generadas por avisos producidos automáticamente por los dispositivos. Se producen automáticamente 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.

8.2.5. Grabación de las llamadas. Las llamadas deberán ser grabadas, respetando en todo caso lo establecido en la LOPD y en la base 16 del presente pliego.

9. SERVICIOS DE GARANTÍA, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN DEL EQUIPAMIENTO TÉCNICO.

La empresa debe contar con un sistema de gestión del equipamiento técnico (terminal, pulsador) que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo. En todo caso los equipos estarán programados para una comprobación periódica por lo menos una vez al mes.

Se debe disponer de un stock que permita la reposición inmediata en los casos necesarios.
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

El sistema de gestión debe contener las siguientes acciones:

- Garantizar la comunicación interpersonal, bidireccional, ante cualquier necesidad las 24 horas del día, todos los 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. en situaciones de extraordinaria y urgente necesidad o ante el fallo del protocolo
- Movilizar recursos ante situaciones de emergencia sanitaria, domiciliaria o social.

- Prevenir, detectando precozmente las situaciones de riesgo que puedan darse .informando de ello a los familiares y los servicios sociales municipales
- Gestionar agendas específicas suscritas entre la entidad prestataria del servicio y la persona usuaria, a petición de éste, de su familia o allegados así como, para recordar a la persona usuaria datos importantes sobre toma de medicación.
- Seguimiento permanente desde el CA mediante llamadas telefónicas periódicas, realización de gestiones de llamadas de cortesía y seguimiento programadas por el Centro de Atención.
- Ofrecer un sistema seguro de custodia de las llaves del domicilio de la persona que utiliza el servicio, o alternativas a la custodia, de manera que quede garantizado el acceso al domicilio y la atención en caso de emergencia

10. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.

1. La empresa 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 Valenciana.

2. Asimismo, dispondrá de una póliza de responsabilidad civil que cubra las responsabilidades que pudieran derivarse de sus actuaciones en la ejecución de los servicios contratados, que como mínimo deberá tener un capital asegurado de 600.000 Euros.

3. En todo tipo de documentación (guía-manual, publicaciones, divulgación...) que pudiera derivarse de la prestación de los servicios contenidos en este pliego, se utilizarán las señas gráficas de identidad de la Diputación de Valencia. Igualmente, se utilizarán dichas señas gráficas en todos los equipos que se instalen en los domicilios de las personas usuarias.

4. Se utilizara igualmente la seña gráfica de la Diputación de Valencia, en la identificación del personal de la empresa que tenga contacto personal y directo con los usuarios.

11. RECURSOS HUMANOS.

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

1. El personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, por lo que 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 de Valencia.

2. El personal contratado por la empresa adjudicataria deberá poseer las titulaciones correspondientes y contar con suficiente y acreditada experiencia profesional, de conformidad con lo establecido para cada puesto de trabajo en el apartado de perfil profesional.
3. El personal contratado, para prestar el servicio de teleasistencia, se comunicará con fluidez, además de en castellano en lengua valenciana.
4. En caso de huelga de los trabajadores de la empresa adjudicataria, se garantizaran los servicios mínimos dirigidos a cubrir las necesidades básicas de las personas usuarias.
5. En cuanto a la subrogación de personal asignado al servicio de teleasistencia de la empresa saliente, este pasará a estar adscrito a la nueva empresa adjudicataria, quien se subrogará a dicho personal en todos los derechos y obligaciones que tuvieran reconocidos en su anterior empresa.

El servicio requiere 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:

11.1 Responsable del Servicio de Teleasistencia

- El Adjudicatario designará un Responsable del Servicio 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 garantice a las personas usuarias una respuesta inmediata, la atención y servicios establecidos y la calidad de los mismos.
- El Adjudicatario facilitará a la Diputación de Valencia la documentación acreditativa de su idoneidad.
- En el caso de que en la oferta presentada a la licitación no figurase la designación del Responsable del Servicio será comunicada por escrito, a la Diputación de Valencia 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 adjudicataria deberá comunicarlo previamente a la Diputación de Valencia.
- Perfil Profesional: debe poseer titulación académica universitaria y conocimientos y experiencia de un año en Servicios Sociales y/o Sanitarios.

11.2 Coordinador/Coordinadora de Zona

- 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 adjudicataria.
- En coordinación y bajo la dependencia del Responsable del Servicio, los coordinadores de zona asumirán 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 ocupará de realizar la visita al domicilio de la persona usuaria, para la puesta en marcha del servicio, así como de las sucesivas visitas que resulten precisas para la gestión y correcto seguimiento de los servicios prestados.
- Informar a los trabajadores sociales sobre situaciones que puedan implicar riesgo social (estados carenciales, deficitarios o exclusión social)

Se considerarán como criterios prioritarios para su intervención:

a) Que se detecte que la persona usuaria tiene dificultades para la utilización del servicio.
b) Que se haya presentado alguna queja sobre funcionamiento de los equipos o del servicio.
c) Que exista situación de soledad extrema.
d) A demanda de los Servicios Sociales Municipales.
e) A demanda de la Sección de Atención Domiciliaria de la Diputación de Valencia.

La empresa/ entidad vendrá obligada a asignar un coordinador/ coordinadora por cada 750 terminales de persona usuaria.

El coordinador de zona contará con el ayudante de coordinación/soporte administrativo para tareas complementarias y de apoyo en sus funciones. Deberá disponer de un ayudante cada dos coordinadores.

- Perfil Profesional: debe poseer titulación académica universitaria de Trabajo Social, Psicología o Educación Social y conocimientos y experiencia en Servicios Sociales de al menos 1año.

11.3 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.

11.4 Teleoperadores/as

- Es el 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.
- La presencia mínima de teleoperadores en el CA se determinará según el número de terminales en uso con que cuente la empresa prestadora, que en ningún caso podrá ser inferior a la presencia real de teleoperadores que a continuación se especifica:

	De 10.000 a 12.500 terminales	De 12.501 a 15.000 terminales	A partir de 15.001
Puestos físicos de operador	10	12	14

- El número mínimo de operadores por centro de atención principal será de 5. Asimismo la entidad deberá incorporar teleoperadores para llamadas de seguimiento suficientes para hacer frente a las obligaciones contraídas en este Pliego; una llamada de seguimiento a cada una de las personas usuarias que tiene asignadas, cada mes.
- Los Teleoperadores/as dispondrán del tiempo necesario para la realización de tareas de seguimiento y coordinación con el Coordinador/a.
- 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 empresa.

11.5 Supervisor/a de Teleasistencia

- Responsable de la supervisión de los teleoperadores. 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.
  Esta función puede ser desempeñada por uno/a de los operadores/as asignados al turno respectivo, siempre que cuente con la experiencia exigida para dicho puesto.

- Perfil profesional.- Debe poseer formación académica universitaria en Trabajo social, Psicología o Educación social y experiencia en el puesto similar de al menos un año.

11.6 Técnico Instalador

- Responsable del acondicionamiento del lugar e instalación de los dispositivos en el domicilio y del mantenimiento y reparaciones de los mismos.
- Responsable de la instalación, reinstalación, desinstalación de terminales y medios técnicos en los domicilios de las personas usuarias. Sus funciones recaen en los siguientes campos.
- Mantenimiento y reparación de los terminales en el taller.
- Provisión de material en taller.
- Gestión del almacén virtual (con aplicación informática específica)
- Recogida devolución y cambio de llaves de los domicilios de las personas usuarias.
- Familiarizar a la persona usuaria del servicio con el funcionamiento y procedimientos derivados del servicio para su correcta utilización.
- Recogida y actualización permanente de datos.
- Colaboración e investigación en nuevos procesos de mejora tecnológica del servicio.

- Perfil profesional: Debe poseer formación académica o profesional en el campo de la electricidad, electrónica y telefonía y experiencia en puestos de similares características. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la empresa.

El personal adscrito al servicio del presente contrato, no podrá sufrir sustitución en más de un 10% del total. Para la correcta supervisión de este apartado, la empresa contratista deberá acreditar tal circunstancia mediante la presentación de los TC1-TC2 con una periodicidad mensual.

12 FORMACIÓN DEL PERSONAL.

La empresa 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:

12.1 Formación inicial que incluya:

- Formación común que comprenda: Descripción general de la empresa, política de calidad de la empresa, 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, elaboración y gestión de historiales/expedientes, gestión de incidencias, sistemas de coordinación, facturación, gestión de incidencias, legislación sobre teleasistencia, relación las Administraciones Públicas y/o Organismos oficiales, relación con el resto del equipo de teleasistencia, relación con las unidades móviles, en su caso.

12.2 Formación continúa que incluya:

Las empresas presentaran un plan integral de formación, como mínimo anual, 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.
El plan se especificará en las ofertas que se presenten.

13 POLITICA DE RECURSOS HUMANOS

La empresa 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.

14 RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS.

La empresa adjudicataria debe proporcionar y contar con los medios materiales y tecnológicos necesarios para la gestión y ejecución del servicio.

14.1 CENTRO DE ATENCIÓN DE TELEASISTENCIA.

Es el Centro que da cobertura al servicio 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) debe estar provisto de tecnología (Software de gestión del servicio, Hardware, Servidores, etc.) con capacidad para procesar dichas comunicaciones y avisos adecuadamente y proporcionar a los teleoperadores información sobre el dispositivo que las ha generado.

La Empresa para la prestación del Servicio, debe contar con al menos una Central principal de teleasistencia situada en la provincia de Valencia y otra Central de respaldo, independiente, perteneciente a la misma empresa adjudicataria situada en territorio español, que asegure como mínimo las comunicaciones de las personas usuarias con el CA habitual.

El centro de atención principal situado en la provincia de Valencia, deberá estar funcionando a pleno rendimiento en el plazo máximo de un mes, desde la formalización del contrato.

Debe contar con los siguientes espacios claramente diferenciados: sala de teleoperadores, despacho de dirección, despacho de coordinación, sala de reuniones, sala de descanso debidamente dotada, sala técnica donde se alberguen los servidores y demás tecnología debidamente refrigerado y zona de custodia de llaves en un espacio cerrado, con acceso restringido, que cuente con medidas de seguridad y control de accesos. Este servicio será opcional para el usuario

La Central Principal deberá contar con los siguientes sistemas

- 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 protocolos de actuación).
    - Registrar la actividad realizada.
    - Aplicación informática que permita tener información de las actuaciones realizadas por el sistema.
    - La aplicación debe permitir controlar en cualquier momento el número de llamadas recibidas y/o emitidas para el correcto funcionamiento del servicio de Teleasistencia Domiciliaria

- 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.
    - Sistema duplicado a nivel de hardware, software, cableado, etc... o en caso de las líneas telefónicas, contratado a través de dos operadores diferentes.
    - Sistema de grabación de las llamadas entrantes y salientes realizadas
    - Utilización de Líneas de red Inteligente (líneas 90X) y opción de desvío inmediato a otros teléfonos geográficos.

- Software de teleasistencia:
    - El software o plataforma destinado a la gestión y atención de alarmas, debe ser una herramienta de sencillo manejo e intuitiva y con una interfaz "cómoda" a la vista, dado que los/las operadores/as pasan muchas horas utilizándolo.
    - 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 del usuario y obligatoriamente los siguientes campos:
        - ID del usuario.
        - Tipo de Alarma (emergencia, técnica, etc.).
        - Dispositivo que genera la alarma (Terminal domiciliario, Unidad de Control remoto y , en su caso, dispositivos periféricos).
        - Historial de alarmas o últimas 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, cuenta con un módulo de agendas o recordatorios, que permitirá generar el número de agendas por usuarios según la periodicidad que se considere oportuna (agendas médicas, cumpleaños, recordatorios.....)

Puestos remotos de consultas:

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 módulo 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 último siempre ha de disponer del control de la llamada, siendo este último desde la central, quien cierre la llamada, evitando que de forma involuntaria la persona usuaria pueda cancelar la llamada.
- Asimismo 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 autotest, etc.

El número de líneas totales del centro receptor y su configuración como de entrada y /o salida, que permanecerán conectadas simultáneamente, estará en función del nº de usuarios atendidos y del numero de puestos de operador, de acuerdo a la siguiente tabla:

NÚMERO DE TERMINALES	PUESTOS TOTALES	LÍNEAS BIDIRECCIONALES	LINEAS SOLO SALIDA	LINEAS TOTALES
10000	10	9	3	12
12500	12	11	3	14
15000	14	12	3	15

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 se encontrará fuera del Centro de Atención principal y 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.
- Deberá contar con un Centro de respaldo que no podrá ser subcontratado.
- El Servicio debe contar con mecanismos de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad percibida por la persona usuaria y familiares convivientes, con un sistema de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias orientados a generar acciones de mejora.

Toda la información de prestación del servicio generada por la central deberá estar disponible para ser utilizada y explotada por el sistema informático que determine el Servicio de Bienestar Social a partir del momento de la adjudicación del contrato

14.2 CARACTERIZACION DEL TERMINAL DOMICILIARIO Y DE LA UNIDAD DE CONTROL REMOTO. TARIFICACION Y FUNCIONALIDADES. DISPOSITIVOS PERIFERICOS

14.2.1. El 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.

DIPUTACIÓ DE VALÈNCIA SECRETARIA GENERAL

- 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. 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 teleoperadores que reciban los avisos técnicos deben estar ubicados en lugar diferenciado del resto de los puestos.

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

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

- El Terminal o Unidad principal contará con un mínimo de dos botones, botón de alarma y botón de cancelación de alarma, con leds avisadores de llamada y de incidencias técnicas

14.2.2. 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, 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 que puedan operar bajo el mismo terminal.

- Unidad de control remoto (UCR), Contará con led o indicador luminoso que confirme como mínimo que la pulsación se ha realizado. Garantizará, al menos, una cobertura de 50 metros de radio en el interior de edificios. 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.

14.2.3. Tarificación, Funcionalidades y características.

- El coste de la llamada que inicie el usuario así como las que se denominan llamadas técnicas, de autochequeo, generadas por el sistema y que se realizan con una frecuencia de una al mes, se gestionaran mediante una línea 901 tarificadas como llamada provincial y correrán un 50% a cargo a la empresa y el otro 50% con cargo al usuario al precio de la tarifa que para llamadas provinciales éste haya contratado con su empresa de telefonía.

- La empresa reintegrará al usuario afectado el importe de cualquier cobro indebido por anomalía del servicio, fallo del sistema, o un mal funcionamiento del terminal que ocasione un incremento de la factura telefónica, en el plazo máximo de un mes.

- Las comunicaciones realizadas por el terminal mediante la pulsación del botón de alarma, a través de la UCR o cualquier dispositivo periférico asociado, enviarán una codificación diferenciada. Se dispondrá al menos de las siguientes codificaciones:

CODIFICACIONES BÁSICAS
Alarma de Usuario desde UCR (identificación UCR)
Alarma de Usuario desde Terminal
Alarma de Usuario desde UCR con Baja Batería
Alarma de Auto chequeo Periódico
Alarma de Fallo de Corriente
Alarma Restablecimiento de Corriente
Alarma de Baja Batería de Terminal

- Cualquier periférico que se asocie al terminal domiciliario, ahora o en un futuro, deberá enviar una codificación específica que identifique de forma única dicho dispositivo.

DIPUTACIÓ DE VALÈNCIA
SECRETARIA GENERAL

- 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 proporcionará una autonomía con total garantía y capacidad de, al menos, veinticuatro horas (en caso de producirse un corte en la corriente eléctrica), 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 sobre cargas 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 el terminal 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 teleseñalización. 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.

- Enviarán avisos de baja batería para garantizar un óptimo funcionamiento. Se debe garantizar una batería de una duración mínima de 12 meses.

14.2.4. 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.

- Las características técnicas que deberán reunir los terminales y los Dispositivos serán las que se reflejan en el **ANEXO IV.**
  Los licitadores deberán indicar en su oferta, expresamente las características técnicas y las normativas que cumplen tanto los terminales como las unidades de control remoto.

14.2.5. Dispositivos periféricos:

- **Detector de movilidad.**
  Dispositivo que detecta la pérdida de verticalidad de la persona. Cuando se produce una inclinación superior a 60º en cualquier dirección, si no vuelve a estar vertical durante un tiempo determinado, el detector envía un aviso a la CA. Puede ser activado también por presión del botón, en cuyo caso la señal que envía a la CA es la misma que la producida por la UCR.

- **Detector de gas.**
  Dispositivo que detecta fuga de gas en el domicilio. Emite una señal visual y acústica alertando a la persona usuaria. A su vez produce una activación, vía radio, del terminal de teleasistencia, el cual envía aviso con codificación diferenciada al CA.

- **Detector de de fuego y humos**
  Dispositivo que, mediante conexión vía radio, permite la activación del terminal de teleasistencia ante la detección de humo en el domicilio. Emite un aviso a la CA con una codificación determinada.

15 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO.

La empresa adjudicataria debe contar, con un **PLAN DE CALIDAD** documentado para el servicio objeto de este pliego, que debe contar al menos con:

- Sistema de calidad del servicio que debe definir:
  - Política de la calidad
  - Objetivos
  - Funcionamiento y organización.

- Verificación del cumplimiento y medición de indicadores de calidad relativos al menos a:
  - Inicio
  - Prestación y baja del servicio
  - Medios y recursos personales, materiales y técnicos.

- Evaluación interna de la calidad del Servicio
  Para lo que la empresa 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, familiares, personal vinculado al servicio 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 adjudicataria debe realizar una memoria, con una periodicidad mínima anual, en la que debe incluir los aspectos cuantitativos y cualitativos más importantes del servicio, así como propuestas de mejora.
- Este Plan debe estar documentado y aplicado a los servicios. Debe ser revisado anualmente.

15.1 INDICADORES

La empresa 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 reuniones de seguimiento y coordinación con el Responsable del Servicio y Coordinador del servicio que se han debido mantener con los responsables municipales del proyecto de teleasistencia.
  - 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 ésta ha entrado en el CA.
  - Tiempo medio (en minutos) hasta la movilización del de otros recursos (familiares, vecinos, etc).
  - Número medio de llamadas de seguimiento por persona usuaria al mes.
  - Número de incidencias relacionadas con la custodia y manipulación de llaves por parte de la entidad
  -
- Baja o finalización del servicio
  - Número de personas usuarias que causan baja en el servicio provocada por insatisfacción en la prestación del mismo.
- Personal
  - Número de horas de formación recibida/número medio de trabajadores.
- Recursos materiales:
  - Número 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 comunicación de la persona usuaria con el CA.
- Centro de Atención
  - Número de averías en el sistema del servicio que producen la pérdida de capacidad de respuesta del CA y que activan el sistema de respaldo.

DIPUTACIÓ DE VALÈNCIA
SECRETARIA GENERAL

15.2 PROTOCOLOS

La empresa 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:
  - Atención de avisos automáticos del sistema: periféricos y de seguridad.
  - Atención de comunicaciones de emergencia.
  - Atención de comunicaciones informativas.
  - Movilización de recursos.
- Actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo.
- Suspensión temporal del servicio.
- Atención de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- 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 de Valencia tendrá libre acceso, en cualquier momento durante la ejecución del contrato, a las instalaciones y equipos de la empresa adjudicataria, así como a los datos relativos a personas usuarias del servicio, prestaciones que reciben, capacitación del personal, entre otros.

16 CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

16.1. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El adjudicatario deberá preservar la confidencialidad de toda aquella información a la que tenga acceso con ocasión del desarrollo de la prestación objeto del presente contrato, ya venga referida a los destinatarios del servicio de Teleaistencia o a cualquier otra relacionada con dicha prestación.

Este deber de secreto se hace extensivo a los posibles terceros que puedan resultar cesionarios de los derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato o a los subcontratistas, en virtud de lo dispuesto en los artículos 226 y 227 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. El adjudicatario será responsable de trasladar esta obligación a dichos terceros y de actuar diligentemente para velar por su cumplimiento. De los posibles incumplimientos de este deber de secreto y de los perjuicios que ello pudiese reportar responderá el incumplidor y, de forma solidaria, el adjudicatario.

La obligación de confidencialidad persistirá incluso después de finalizar la relación negocial con la Diputación de Valencia.

Cualquier estudio o publicación por el adjudicatario relacionada con el contenido del contrato o con cualquiera de sus aspectos, requerirá la previa autorización, por escrito, de la Diputación de Valencia.

16.2 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado Protección de Datos de Carácter Personal, el adjudicatario se compromete a adoptar, en el desarrollo de su prestación, todas aquellas medidas de carácter técnico y organizativo necesarias para garantizar la integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad y trazabilidad de la información, observando especialmente lo dispuesto en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la administración electrónica (ENS). A estos efectos se hace constar que el sistema de información en el que se integra la prestación del servicio de Teleasistencia ha sido catalogado de NIVEL ALTO.

Cuando para la correcta prestación del objeto del presente pliego el adjudicatario necesite el acceso a los sistemas de información de la Diputación de Valencia, dicho acceso se regirá por las siguientes prescripciones:

- El acceso será previamente autorizado por la Diputación, que trasladará al adjudicatario los mecanismos e instrucciones para dicho acceso, debiendo el adjudicatario cumplir escrupulosamente las indicaciones facilitadas.

- Cuando el acceso sea remoto, el adjudicatario facilitará la información que pueda serle requerida por la Diputación en relación con las condiciones del entorno desde el que se practicará el acceso, así como la que permita identificar de forma individualizada a la persona que procede al acceso en remoto. Se considerará acceso remoto al realizado desde fuera de las propias instalaciones de la Diputación, a través de redes de terceros.

16.3 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Las siguientes condiciones se incorporan en cumplimiento del artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD). La Diputación Provincial de Valencia es la responsable de los datos de carácter personal y el adjudicatario, en los términos del artículo 3.g) de dicha norma, ocupa la posición de encargado del tratamiento de dichos datos personales. En este contexto, el tratamiento de datos de carácter personal derivado de la prestación llevada a cabo por el adjudicatario se regirá por lo siguiente:

• El tratamiento por el adjudicatario de los datos de carácter personal que sea necesario para llevar a buen fin la prestación del servicio objeto del presente contrato a la Diputación Provincial de Valencia se ajustará a las instrucciones dadas por esta última, como responsable de dicho tratamiento según lo establecido por el artículo 3.d) de la LOPD.

• El adjudicatario se compromete a no aplicar o utilizar con finalidad distinta a la que constituye el objeto del presente contrato los datos de carácter personal aludidos en el apartado anterior y a no comunicar dichos datos, ni siquiera para su conservación, a terceros, salvo en los supuestos de colaboración con los ayuntamientos adheridos al programa, en los términos determinados por la Diputación de Valencia.

No obstante, si para el tratamiento de los datos el adjudicatario utilizara herramientas informáticas cuyo mantenimiento técnico y/o solución de problemas estuvieran encomendados a un tercero, la Diputación de Valencia autoriza el acceso a los datos por parte de dicho tercero únicamente si tal acceso resulta ineludible para tales fines. De igual modo, en el caso de devengarse la subcontratación prevista en el artículo 227 del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, la Diputación de Valencia autoriza el acceso y tratamiento de los datos de carácter personal implicados.

En los supuestos anteriores, se entenderá que dichos terceros actúan también como encargados del tratamiento, debiendo asegurarse el adjudicatario de la formalización de los requisitos del artículo 12 de la LOPD respecto de la citada prestación de servicios o subcontratación con los mencionados terceros, así como del cumplimiento por estos últimos de todas las obligaciones establecidas por la LOPD, especialmente de las contenidas en citado artículo 12, así como todas aquellas establecidas en el presente apartado que les sean inherentes.

En dichos supuestos, y con carácter previo a facilitar el acceso y/o tratamiento de los datos, el adjudicatario dará cuenta a la Diputación de Valencia de esta circunstancia, facilitando los datos del tercero, el alcance de la prestación y el instrumento contractual en el que figuren las obligaciones adquiridas en materia de protección de datos personales, especialmente las contenidas en el susodicho artículo 12 de la LOPD. El incumplimiento de estos requisitos por parte del adjudicatario conllevará, con independencia de las correspondientes responsabilidades, la no autorización implícita de la Diputación al acceso y/o tratamiento de los datos a dichos terceros.

• El adjudicatario y, en su caso, los terceros prestadores de servicios al adjudicatario y los subcontratistas citados en el punto anterior, deberán guardar secreto profesional respecto de los citados datos de carácter personal. Esta obligación se establece en los mismos términos, en cuanto a desarrollo, responsabilidades y plazos, que lo determinado en el apartado **Confidencialidad de la Información** del presente documento.

• El adjudicatario garantiza que en el tratamiento de los datos personales referidos se adoptarán las medidas de índole técnica y organizativas que resulten preceptivas para preservar la seguridad de este tipo de datos, en los términos a que se refiere el artículo 9 de la LOPD y atendiendo a las previsiones que, según la calificación que se otorgue en razón de su contenido, establece el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (RDLOPD).

En el caso de los terceros prestadores de servicios al adjudicatario y los subcontratistas autorizados por la Diputación al acceso y tratamiento de datos personales, en los términos previstos en el presente apartado, tras dar cuenta el adjudicatario de esta circunstancia a la Diputación, ésta comunicará al adjudicatario el nivel de medidas de seguridad exigible a dichos terceros y las instrucciones, en su caso, que deban contemplar éstos en el acceso y/o tratamiento de los datos.

El cumplimiento del conjunto de medidas referidas en el presente punto podrá ser supervisado en cualquier momento por la Diputación de Valencia, debiendo el adjudicatario y los posibles subcontratistas facilitar esta labor con la diligencia debida.

Cualquier modificación legislativa que pudiera afectar a las garantías expuestas anteriormente implicará la automática adaptación por parte del adjudicatario y los posibles subcontratistas para darle debido cumplimiento.

• En la utilización de cualquier tipo de software destinado al tratamiento de datos de carácter personal, el adjudicatario vendrá obligado a incluir en la descripción técnica de dicho software el nivel de seguridad –básico, medio o alto- que permita alcanzar de acuerdo con lo establecido en el Título VIII del RD 1720/2007 (RDLOPD), en cumplimiento de lo dispuesto en la Disposición Adicional Única de dicha norma. El adjudicatario no podrá hacer uso de un software que no permita alcanzar el nivel de seguridad que requiera el tipo de datos que han de ser objeto de tratamiento.

• Cuando los titulares de los datos personales ejercitasen los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición ante el adjudicatario respecto de datos que se encuentren en ficheros de éste, la Diputación de Valencia autoriza al adjudicatario a atender dichos derechos por cuenta y orden de la Diputación en los términos regulados en la normativa sobre protección de datos personales o, si así lo prefiere el adjudicatario, dar traslado a la Diputación de las solicitudes de ejercicio de tales derechos para que sean resueltas por ésta. El adjudicatario dará traslado a la Diputación siempre que se trate del ejercicio de derechos respecto de datos personales que no obren, en todo o en parte, en sus ficheros.

En el supuesto de que el adjudicatario atienda los citados derechos directamente, comunicará a la Diputación de Valencia el detalle de los mismos y los datos que han sido objeto de acceso, rectificación, cancelación u oposición.

• A la finalización de la prestación de servicios, el adjudicatario pondrá a disposición de la Diputación de Valencia los datos de carácter personal obrantes en su poder y procederá al borrado físico o destrucción de cuantos soportes los contengan. No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos, garantizando la Diputación, como responsable del fichero, dicha conservación. Esta obligación del adjudicatario abarca los datos personales que se encuentren en poder de terceros, en virtud de los supuestos de autorización a éstos para el tratamiento recogidos en el presente apartado.

El adjudicatario responderá de los posibles incumplimientos de los deberes de secreto, condiciones de seguridad y protección de datos personales establecidos en las presentes condiciones, y de los perjuicios que ello pudiese reportar incluso para terceros.

17. COORDINACIÓN E INFORMACION.

- La empresa adjudicataria deberá utilizar la plataforma que actualmente dispone la Diputación de Valencia para prestar la teleasistencia a los municipios. Para el intercambio de los datos con la plataforma de teleasistencia se utilizarán ficheros en formato XML con la estructura que determine el Servicio de Informática de la Diputación de Valencia, tanto para la descarga de datos como para la actualización por parte de la empresa. También se podrá requerir a la empresa adjudicataria la actualización de los datos directamente mediante la conexión con la plataforma a través de un usuario y contraseña que se le proporcione

- 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 adjudicataria.
- La empresa adjudicataria facilitará a la Diputación de Valencia en formato electrónico explotable en Excel la facturación mensual acompañada de la información que queda establecida en el **Anexo VI.**

    - **Informe con carácter mensual**, con al menos el siguiente contenido:
      <u>*Actividad del servicio*</u>:
        - Resumen de actividad del servicio (altas, 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, modalidad de servicio, fecha de alta, baja, suspensión temporal o baja definitiva.
- Número de días en el servicio.

Actividad del CA

- Llamadas emitidas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por usuario en activo)
- Llamadas recibidas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por usuario en activo)
- Llamadas automáticas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por usuario en activo)

- **Informe con carácter anual**, antes del 15 de febrero del año siguiente al que se refiere la información. Anualmente se ha de realizar una memoria de prestaciónde todo el servicio incluyendo análisis de los datos por cada una de las entidades locales. En este sentido se ha de atender a los siguientes aspectos:
  - Perfil de la persona usuaria
  - Evolución de la actividad general (altas, bajas)
  - Actividad del Centro de Atención
  - Servicios de atención a domicilio (visitas para efectuar el alta, urgencias...)
  - Incidencias y reclamaciones

Por otra parte la empresa adjudicataria queda obligada a:

- Aportar los datos de seguimiento complementario a los datos mínimos requeridos en el presente pliego, que solicite la Diputación de Valencia, 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 requerir la Diputación de Valencia.
- Facilitar las actuaciones de seguimiento y control de la prestación del servicio y permitir el acceso a las dependencias e instalaciones de la empresa utilizadas en la prestación del mismo.
- La empresa adjudicataria informará y analizará las quejas y reclamaciones junto con la Diputación de Valencia, con la periodicidad que ésta establezca.

Valencia, a 8 de enero de 2014
LA JEFA DE SECCIÓN DE ATENCIÓN DOMICILIARIA,

Vº Bº
EL JEFE DEL SERVICIO,

DIPUTACIÓ DE VALÈNCIA
SECRETARIA GENERAL

Fdo: Gema Millana Sansaturio

Fdo: J. Carlos Santos Romero

ANEXOS AL PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS
SERVICIO DE TELEASISTENCIA

INDICE

ANEXO I: NFORMACIÓN A LA PERSONA USUARIA SOBRE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA Y RECOGIDA DE DATOS

ANEXO II: INSTALACIÓN DE TERMINALES Y DISPOSITIVOS

ANEXO III: CONFORMIDAD DE LA PERSONA USUARIA CON LAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

ANEXO IV: CARACTERISTICAS TÉCNICAS DE LOS DISPOSITIVOS

ANEXO V: DATOS MINIMOS DE USUARIO (FICHA DE USUARIO)

ANEXO VI: SITUACION DEL USUARIO EN EL PROYECTO

ANEXO VII: CODIFICACIÓN DE COMUNICACIONES Y AVISOS SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

ANEXO VIII: DESGLOSE DE CONCEPTOS DEL INFORME DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

ANEXO IX: CUADROS RESUMEN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DE LA DIPUTACIÓN DE VALENCIA PARA ACOMPAÑAR LA FACTURACIÓN MENSUAL

ANEXO X: PROTOCOLO DE ENTREGA/CUSTODIA DE LLAVES DEL SERVICIO TELEASISTENCIA DOMICILIARIA.

ANEXO XI: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA EL CAMBIO DE CONTRATISTA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA.

ANEXO XII: PERSONAL A SUBROGAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

ANEXO I

INFORMACIÓN A LA PERSONA USUARIA SOBRE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA Y RECOGIDA DE DATOS

La visita al domicilio de la persona usuaria se realizará en la fecha y franja horaria previamente acordada con ésta y tendrá como objetivo informar de las prestaciones del servicio de Teleasistencia así como recoger datos complementarios necesarios para una adecuada prestación del mismo.

Los **datos mínimos** de la persona usuaria a disponer y contrastar son:

- Identificación de la o de las personas usuarias.
- Tipo/perfil de la persona usuaria.
- Unidad convivencia: personas con las que convive y datos personales, si son personas usuarias del servicio, de parentesco de cada una de ellas y otros datos u observaciones que puedan ser de interés para la adecuada prestación del servicio.
- Estado de salud.
- Recursos comunitarios (sanitarios, servicios...): públicos y privados.
- Recursos propios: Personas de contacto para avisos en caso de emergencia.
- Otros.
- Situación de la vivienda: adecuación, necesidad de instalaciones extras, distribución etc.

El Coordinador de la empresa debe aportar la siguiente **información a la persona usuaria**:

- Características específicas del servicio de teleasistencia.
- Prestaciones que incluye el servicio: Agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de toma de medicación....
- Procedimiento de atención ante comunicaciones y avisos: niveles de actuación.
- Obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Aceptación o no aceptación de la entrega de llaves y firma del documento contractual (es voluntario para el usuario)
- 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.
    - Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio.

Se entregará a la persona usuaria, en el momento de la instalación una guía/manual conforme a las especificaciones que se marquen de acuerdo con la Diputación de Valencia.

- Una vez realizada la presentación en el domicilio, la persona usuaria firmará el documento de "**Conformidad de la persona usuaria de las condiciones del servicio**"
- Asimismo el Coordinador del Servicio de la empresa adjudicataria concretará con la persona usuaria, día y hora para realizar la instalación. No obstante proporcionará a la persona usuaria el teléfono de contacto de la empresa, con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida.
- Asimismo, remitirá un informe al responsable de instalaciones con las indicaciones necesarias para la adecuada instalación de los dispositivos.
- En caso de producirse alguna incidencia, informará igualmente a la Diputación de Valencia.

DIPUTACIÓ DE VALÈNCIA
SECRETARIA GENERAL

ANEXO II

INSTALACIÓN DE TERMINALES Y DISPOSITIVOS

La instalación en el domicilio debe ser realizada, en el día y hora establecidos.
La empresa adjudicataria debe asumir cualquier coste extraordinario derivado de la instalación (cableado, enchufes, trasformadores,....) en los domicilios.
En la instalación se dará información clara y precisa a la persona usuaria sobre las características y funcionamiento de los dispositivos.
Se explicará que cualquier activación de los mismos generará una comunicación o un aviso al CA CON COSTE PARA LA PERSONA USUARIA. Se le explicará en relación al coste de las llamadas que

- Los costes de las llamadas desde el CA al usuario son con cargo a la empresa

- Las llamadas, técnicas o de auto test, que genera el dispositivo automáticamente con finalidad de comprobar el funcionamiento del sistema, así como las que se inician por el usuario tienen tarificación de llamada provincial a través de una línea 901 y el coste de la llamada se asume al 50 % por la empresa y el otro 50% por el usuario, según la tarifa que para llamada provincial éste tenga contratada con su empresa de telefonía.

Se realizarán pruebas de verificación del funcionamiento del sistema, realizando como mínimo:

- Llamada de recepción
- Llamada de emisión
- Llamada desde cada dispositivo de accionamiento remoto, desde el lugar más alejado de la casa.

Se instalarán y programarán todos los dispositivos periféricos acordados por la Diputación de Valencia y se explicará el funcionamiento de los mismos. Se darán instrucciones claras sobre:

- Estado de normal funcionamiento.
- Identificaciones ópticas y/o acústicas que indican estados anormales.
- Explicación de la generación de avisos técnicos producidos por:

1. Baja batería del terminal y UCR
2. Anomalías de conexión a la red eléctrica
3. Anomalías a la red telefónica.

DIPUTACIÓ DE VALÈNCIA
SECRETARIA GENERAL

ANEXO III

CONFORMIDAD DE LA PERSONA USUARIA CON LAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

D/Dª __con D.N.I._____ y con domicilio en la calle_____de ____, expreso mi conformidad con la instalación de los dispositivos de Teleasistencia que efectuará la empresa.....que gestiona dicho servicio del Programa de Teleasistencia de la Diputación de Valencia, así como mi consentimiento para que trate mis datos personales que facilito.

1. Manifiesto que he recibido información e instrucciones claras y precisas sobre el servicio en relación a:

- Características del servicio de teleasistencia.
- Prestaciones que incluye el servicio:
- Atención ante emergencias, servicio de agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de toma de medicación, acompañamiento, ...
- Cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales.
- Grabación de las llamadas para su seguridad
- Tiempos de resolución de averías.

2. Autorizo a que las llamadas que emito desde mi domicilio al Centro de Atención sean grabadas, siempre que se ajusten a la Ley Orgánica 15/99 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal para que estén a disposición de la Diputación de Valencia siempre que las requiera.

3. Me comprometo a:

- Hacer un uso adecuado de los dispositivos y los elementos que los componen.
- Mantener el terminal y los sistemas periféricos en mi domicilio hasta el día de su retirada por personal autorizado.
- Poner en conocimiento de la empresa adjudicataria o de los Servicios Sociales Municipales las ausencias de mi domicilio, así como los regresos al mismo.
- Permitir y facilitar a la empresa que gestiona el servicio la retirada del terminal y los dispositivos de mi domicilio, cuando cause baja en el mismo.

4. He recibido de la empresa adjudicataria una guía/manual explicativa del Servicio de Teleasistencia, donde se detalla la información suministrada verbalmente, así como los teléfonos de contacto de la empresa que gestiona el servicio.

5.Autorizo expresamente a la empresa..... a comunicar mis datos personales a la Diputación de Valencia para todas aquellas actuaciones necesarias para la prestación del servicio, en los términos recogidos en el Reglamento de Teleasistencia Domiciliaria vigente, así como para la realización de estudios y estadísticas relacionados con el mismo.

13. Para la adecuada atención en caso de necesidad, autorizo a la empresa/entidad ..... a entrar en mi domicilio, para lo cual le hago entrega de las llaves del mismo:

- o SI
- o NO **en este caso:

**Acepto las consecuencias que puedan derivarse de mi decisión de no entregar las llaves y que se concretan en demoras para acceder a la vivienda, así como posibles daños materiales que pudieran producirse ante la necesidad de acceder al domicilio en caso de emergencia (apertura de puertas por los Bomberos).
**Proporciono los datos de dos o más personas de mi confianza que disponen de copia de las llaves de mi domicilio a fin de que faciliten el acceso en caso de necesidad.
** Acepto que ni la Diputación de Valencia ni la empresa/entidad ..... asumirá los gastos derivados de la reparación de los daños materiales causados.

Conforme persona usuaria.
Nombre y Apellidos

Conforme responsable de la empresa
Nombre y Apellidos

ANEXO IV

CARACTERISTICAS TÉCNICAS DE LOS DISPOSITIVOS

La aplicación informática de la empresa adjudicataria deberá ser compatible con los protocolos de comunicación existentes actualmente en el mercado.

Terminal de teleasistencia:

- La codificación de todos los terminales debe obedecer a las pautas marcadas por el pliego que rige esta prestación. Estas codificaciones corresponderán a la provincia, municipio y tipo de usuario
- La empresa adjudicataria debe asumir este compromiso en la oferta.
- Debe disponer de un micrófono de alta sensibilidad que le permita la escucha de la conversación de la persona usuaria desde cualquier lugar del domicilio mediante un sistema manos libres.
- Deberá ser programable, tanto de forma local como remota, desde el CA. En caso de realizarse la reprogramación remota, ésta podrá efectuase en el transcurso de una conversación y/o a través del cualquier tipo de aviso producido por el equipo domiciliario.
- Estará programado para que tras la activación, se inicie un periodo corto de duración programable (5-8 segundos) durante el cual se pueda anular la transmisión al CA, si la pulsación ha sido realizada por error.
- Dispondrá de sistemas de bloqueo para que, una vez activada la pulsación y recibida ésta en el CA, el persona usuaria no pueda cortar ni liberar la línea telefónica.
- Los dispositivos ofertados deberán poder conectar con, al menos, cuatro números de teléfono diferentes previamente definidos, siguiendo una secuencia anteriormente establecida.
- Dispondrá de memoria no volátil con el fin de almacenar los datos de identificación de la persona usuaria y del teléfono del CA.
- Debe estar programado para dar prioridad a cualquier comunicación o aviso al CA frente a otros tipos de comunicaciones telefónicas.
- Deberá repetir automáticamente la llamada en caso de no conseguir conectar con el CA al primer intento después de emitirse cualquier activación. Si aun así no se consiguiese comunicar con el CA, el terminal iniciará un ciclo continuado de llamadas a los números de teléfono programados con la secuencia que se considere oportuna y cuyo ciclo se pueda repetir tantas veces como sea necesario.
- El terminal deberá tener autonomía de al menos veinticuatro horas en reposo, incluida media hora de conversación "manos libres".
- Dispondrá de identificaciones ópticas y/o acústicas, que informen a la persona usuaria de su estado de normal funcionamiento y de los avisos técnicos correspondientes a baja batería del terminal, anomalías de conexión a la red eléctrica y a la red telefónica.
- Para evitar el bloqueo de la central receptora en caso de fallo general de fluido eléctrico, el terminal transmitirá el fallo de conexión a la red eléctrica en un instante de tiempo aleatorio entre un periodo no superior a dos horas desde su detección.

Deberá hacerse constar las normativas que cumple tanto el terminal como la unidad de control remoto.

Dispositivos periféricos.

La empresa deberá explicar en su oferta las características técnicas de todos los dispositivos periféricos, poniendo especial hincapié en:

- Funcionalidad.
- Dimensiones.
- Tipo de transmisión o conexión.
- Frecuencia Europea de Teleasistencia.
- Tipo de registro.
- Duración de batería

DIPUTACIÓ DE VALÈNCIA
SECRETARIA GENERAL

ANEXO V

DATOS MINIMOS DE DE USUARIO (FICHA DE USUARIO)

1. • DATOS DE IDENTIFICACION DEL USUARIO
Nombre y Apellidos
- D.N.I.
- Sexo
- Fecha de nacimiento
- Domicilio
- Teléfono
- Número de Expediente (lo asigna el Servicio de Bienestar Social) y se corresponde con el Código de usuario: las dos primeras cifras son las que identifican el código de la provincia y las tres siguientes las del municipio en el que reside. Todos los usuarios que reciban el servicio a través del mismo terminal tienen el mismo código, diferenciándose unos de otros por el "tipo de usuario", lo que permitirá siempre hacer distinción entre número de terminales utilizados y número de personas atendidas

Tipo de usuario. **Mediante codificación diferenciada** se distinguirá entre:
- ☐ Usuario principal, titular del servicio
- ☐ Usuario con UCR propia
- ☐ Usuario sin UCR

(se asignará una **codificación** diferente para cada usuario)
Si el "tipo de usuario" cambia para una persona, ésta no será considerada como nuevo usuario sino como persona que continúa siendo atendida.

2 • DATOS SOBRE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA
- Número de personas con las que convive

Para cada una de ellas se consignará:
- Nombre y apellidos
- Año de nacimiento
- Parentesco o relación con el usuario
- Si es o no usuario del servicio
- Observaciones

3 •. CARACTERISTICAS O CIRCUNSTANCIAS DE INTERES
- Riesgos y tipo de actuación que los mismos requieren
- Características físicas. Disminuciones.
- Características psicológicas. Disminuciones.
- Características sensoriales. Disminuciones.

4 •. DATOS SOBRE ASISTENCIA SANITARIA
Por cada entidad a la que tiene derecho a asistencia sanitaria:
- Nombre de la entidad
- Teléfono de contacto
- Datos necesarios para solicitar asistencia
- Nombre y apellidos de cada médico de cabecera y especialista habitual
- Número de teléfono de cada médico de cabecera y especialista habitual
- Horarios de cada médico de cabecera y especialista habitual
- Dirección de cada médico de cabecera y especialista habitual
- Datos sobre los servicios de urgencia y transporte sanitario
- Hospitales donde puede recibir asistencia
- Nombre
- Teléfonos
- Estimación de tiempo, en condiciones normales, para llegar a él desde el Domicilio del usuario

5 •. RECURSOS PROPIOS
Personas a las que se puede avisar en caso de emergencia.

(anexo V/2)

DIPUTACIÓ DE VALÈNCIA SECRETARIA GENERAL

- Nombre y apellidos
- Tipo de relación con el usuario
- Direcciones
- Teléfonos
- Horarios
- Tiene o no tiene llaves

6•. DATOS RELATIVOS A LA VIVIENDA

Tipo de vivienda. **Mediante codificación diferenciada** se distinguirá entre:

- Edificio de vecinos
- Unifamiliar urbana
- Unifamiliar aislada
- Otros
- Modo de acceso

• Empresas suministradoras de servicios (gas, electricidad, etc.)

- Nombre
- Teléfono

• Ubicación de las llaves generales de paso de los suministros

7 •. DATOS RELATIVOS AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

- Sobre los elementos instalados del sistema
- Ubicación
- Tipo de elemento y número de ellos instalados

8 ENTIDAD LOCAL DE DEPENDENCIA.

Entidad Local de dependencia

- Nombre del responsable del servicio
- Teléfono
- Dirección

ANEXO VI

SITUACION DEL USUARIO EN EL PROYECTO Y MOTIVOS

SITUACION DEL USUARIO EN EL PROYECTO

Mediante codificación diferenciada se distinguirá entre las siguientes situaciones:

☐ **En activo** (recibiendo el servicio).
☐ **Ausencia domiciliaria** inferior a 24 horas
(estado en activo, sale del domicilio y lo comunica).
☐ **Suspensión temporal**
(habiendo estado en activo, deja provisionalmente de recibir el servicio por periodo superior a 24 horas. Se actualizará la situación del usuario).
☐ **Baja definitiva**
(habiendo estado en activo, causa baja definitivamente en el servicio).
☐ **Sin iniciar actividades**
(servicio solicitado y asignado, aún no ha causado alta)
☐ **Baja definitiva de solicitante**s que nunca estuvieron en activo.

Cada usuario solo podrá presentar una situación, modificable cuantas veces sea necesario.

MOTIVO

Así mismo, también **mediante codificación diferenciada** se distinguirá entre los siguientes motivos:
☐ En espera de evaluación
☐ Petición del interesado
☐ Obtención del recurso por otros medios
☐ Traslado domicilio propio
☐ Traslado con familiares o amigos
☐ Ingreso en Centro Residencial
☐ Derivado a otra Empresa/Entidad
☐ Vacaciones
☐ Enfermedad
☐ Ingreso en Centro Hospitalario
☐ No aceptar las condiciones del servicio
☐ Solución del problema
☐ Fallecimiento
☐ Traslado expediente a otro centro de atención de teleasistencia de la Empresa/Entidad
☐ Carencia de recursos humanos
☐ Carencia de recursos materiales
☐ No tener cubiertas las necesidades básicas
☐ Recibiendo el servicio actualmente
☐ Ausencia domiciliaria inferior a 24 horas
☐ Otros
No obstante, no todas las situaciones admiten los mismos motivos. Las relaciones admitidas entre situaciones/motivos se expresan en el siguiente cuadro:

DIPUTACIÓ DE VALÈNCIA
SECRETARIA GENERAL

RELACION ENTRE SITUACIONES /MOTIVOS (ANEXO VI / 2)

SITUACION / MOTIVO	En activo	Ausencia	Suspensión temporal	Baja Definitiva	Sin iniciar actividades	Baja solicitante
En espera de evaluación	------		a	a	a	a
Petición del interesado	- -		a	a	a	a
Obtención del recurso por otros medios	- -	--	---	a	----	a
Traslado domicilio propio	--	--	a	a	a	a
Traslado con familiares o amigos	--	--	a	a	a	a
Ingreso en Centro Residencial	---	---	a	a	a	a
Derivado a otra Entidad (sistema At Dependencia)	-----	-----	-----	a	----	a
Vacaciones	---	---	a	-	a	-
Enfermedad	---	----	a	----	a	---
Ingreso en Centro Hospitalario	---	----	a	-----	a	----
No aceptar las condiciones del servicio	---	---	a	a	a	a
Solución del problema	---	---	---	a	--	a
Fallecimiento	---	---	---	a	--	a
Traslado de expte a otro centro de atención de la entidad	----	---	a	a	---	a
Necesitar /Contar con ayuda presencial	--	--	--	a	--	a
No tener cubiertas necesidades básicas	---	---	a	---	a	---
Incapacidad para utilizar el dispositivo	----	----	----	a	-----	a
Recibiendo el servicio actualmente	a	---	---	---	---	---
Ausencia domiciliaria	--	a	---	---	---	---
Otros(ausencia superior a tres meses, alternar domicilios..)	---	---	a	a	a	a

a = relación motivo/situación aceptada
(--)= relación motivo/situación no aceptada

ANEXO VII
CODIFICACIÓN DE COMUNICACIONES Y AVISOS SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA.

MES Nº persona usuarias

1. COMUNICACIONES DE LA PERSONA USUARIA AL CENTRO DE ATENCIÓN
CONCEPTO TOTAL % SOBRE TOTAL

1.1 EMERGENCIA

1.1.1 Emergencia social
1.1.2 Emergencia sanitaria
1.1.3 Crisis de soledad /angustia
1.1.4 Otros

Subtotal

1.2 NO EMERGENCIA

1.2.1 Petición información sobre recursos/sistema
1.2.2 Hablar/saludar/conversar
1.2.3 Informar ausencias/vacaciones/regresos
1.2.4 Informar de visitas médicas, datos sanitarios
1.2.5 Informar datos por avisos de agenda
1.2.6 Petición de ayuda por no emergencia
1.2.7 Verificar asistencia en el domicilio del auxiliar de Ayuda a Domicilio.
1.2.8 Comunicar por el auxiliar de Ayuda a domicilio incidencias o situaciones.
1.2.9 Pulsación por error
1.2.10 Sugerencias/reclamaciones/quejas
1.2.11 Otros

Subtotal

1.3 TÉCNICAS

1.3.1 Pruebas 1ª conexión
1.3.2 Pruebas familiarización persona usuaria
1.3.3 Revisión/comprobación funcionamiento del sistema
1.3.4 Comunicar fallos/averías del sistema
1.3.5 Sustitución del terminal
1.3.6 Retirada del terminal
1.3.7 Otros

Subtotal

Nº TOTAL DE COMUNICACIONES 100%

DIPUTACIÓ DE VALÈNCIA
SECRETARIA GENERAL

2. AVISOS PROVOCADOS POR ACTIVACIÓN DEL SISTEMA
CONCEPTO TOTAL % SOBRE TOTAL
2.1 Fallos/averías en el sistema
2.2 Activación de sistemas periféricos
2.3 Programación/reprogramación
Nº TOTAL DE AVISOS 100%

3. ATENCIONES PRESTADAS ANTE LLAMADAS
CONCEPTO TOTAL % SOBRE TOTAL
3.1 RESPUESTA VERBAL DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN
3.1.1 Atención personal por emergencia
3.1.2 Dar información solicitada
3.1.3 Recoger información ofrecida
3.1.4 Atención personal por no emergencia
3.1.5 Atención personal por avisos provocados por activación del sistema
3.1.6 Otros

Subtotal

3.2 RESPUESTA VERBAL CON MOVILIZACIÓN DE RECURSOS PROPIOS/AJENOS AL DOMICILIO DE LA PERSONA USUARIA
3.2.1 Movilización de Unidad Móvil
3.2.2 Movilización recursos propios del persona usuaria: familiares/ vecinos /amigos
3.2.3 Movilización de Servicios Sociales Comunitarios.
3.2.4 Movilización Recursos Sanitarios
3.2.5 Movilización de Policía
3.2.6 Movilización de Bomberos
3.2.7 Otros

Subtotal
Nº TOTAL DE ATENCIONES 100%

4. LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN
CONCEPTO TOTAL % SOBRE TOTAL
4.1Por actuaciones ante llamadas: reaseguramiento de la actuación
4.2 Por actuaciones ante llamadas: movilización de recursos
4.3 Avisos de agenda
4.4 Llamadas de cortesía
4.5 Llamadas de seguimiento
4.6 Llamadas confirmación de situaciones especiales
4.7 Llamadas a petición del persona usuaria
4.8 Otros
Nº TOTAL LLAMADAS EMITIDAS 100%

5. SÍNTESIS SEGÚN ORIGEN DE COMUNICACIONES/AVISOS
CONCEPTO TOTAL % SOBRE TOTAL
5.1 Procedentes del terminal
5.2 Nº de llamadas procedentes de la UCR
5.3 Fallos del sistema
5.4 Autochequeos
5.5 Otras
TOTAL COMUNICACIONES/AVISOS 100%

ANEXO VIII

DESGLOSE DE CONCEPTOS DEL INFORME DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA.

1. COMUNICACIONES PROVOCADAS POR LA PERSONA USUARIA.

1.1. EMERGENCIA.
1.1.1 Emergencia Social. Situación crítica que requiere de una intervención inmediata con movilización de recursos propios o ajenos de la persona usuaria, incluida la intervención de servicios sociales. La movilización de Unidad Móvil, si hubiera dotación de la misma, es obligatoria siempre que la persona usuaria viva sola o con acompañante dependiente.
1.1.2 Emergencia Sanitaria. Situación crítica que requiere de una actuación inmediata desde la central con movilización de recursos sanitarios.
1.1.3 Crisis de Soledad/Angustia. Situación crítica que requiere de una intervención inmediata mediante atención personal desde la central o bien con movilización de recursos propios de la persona usuaria o ajenos a la misma, incluida intervención de Unidad Móvil
1.1.4 Otros. Se incluirán en este epígrafe las alarmas sin respuesta o todas aquellas situaciones no incluidas en los anteriores.

1.2. NO EMERGENCIA.
1.2.1 Petición información sobre recursos/sistema. Comunicación originada por la solicitud de información de la persona usuaria, sobre todo tipo de recursos (sociales, sanitarios, ocio etc.) y solicitud de información relacionada con el funcionamiento y prestaciones de los dispositivos de teleasistencia domiciliaria. Se incluyen dentro de este apartado las peticiones de citas médicas o similares, así como la reclamación de llegada de recursos sanitarios/UMO/sociales una vez que han sido movilizados tras una emergencia.
1.2.2 Hablar/Saludar/Conversar. Comunicación originada por la necesidad de la persona usuaria de hablar/saludar/conversar con otra persona.
1.2.3 Informar ausencias/vacaciones/regresos. Comunicación de la persona usuaria para informar de las ausencias/vacaciones/regresos.
1.2.4 Informar sobre visitas médicas, datos sanitarios. Comunicación de la persona usuaria para informar sobre visitas médicas, datos sanitarios, recursos personales, que requieren de su inclusión o modificación en la base de datos.
1.2.5 Informar datos por avisos de agenda/toma de medicación. Comunicación originada para informar sobre datos de agenda o recordatorios de medicación que revertirán en comunicaciones posteriores desde la central.
1.2.6 Petición de ayuda por no emergencia: Comunicación originada por la solicitud de realización de una acción o llamada (solicitud de contacto con familiares etc.).
1.2.7 Pulsación por error. Llamada producida por una pulsación errónea. Es necesario verificar que la pulsación ha sido accidental.
1.2.8 Sugerencias/reclamaciones/quejas. Comunicación originada para comunicar sugerencias, quejas y/o reclamaciones.
1.2.9 Otros. Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores (la pulsación del oficial de unidad móvil para comunicar la llegada al domicilio, modificación de otros datos del expediente etc.).

1.3. TÉCNICAS
1.3.1 Pruebas 1ª conexión. Pulsación realizada para comprobación de funcionamiento del sistema posterior a la instalación.
1.3.2 Pruebas familiarización de la persona usuaria. Pulsación realizada para que la persona usuaria se familiarice/practique sobre el funcionamiento del sistema en presencia de los instaladores.
1.3.3 Revisión/comprobación funcionamiento del sistema. Pulsación realizada por la persona usuaria/familiares para verificar el correcto funcionamiento del sistema.
1.3.4 Comunicar fallos/averías del sistema. Pulsación realizada por la persona usuaria para comunicar fallos/averías del sistema. Se incluyen llamadas realizadas por la persona usuaria fuera del terminal, si coincide con el objeto de la misma.

(ANEXO VIII /2)

1.3.5 Sustitución del terminal. Pulsación realizada por la persona usuaria para solicitar cambio/sustitución del terminal. Se incluyen llamadas realizadas por la persona usuaria fuera del terminal, si coincide el objeto de la misma.

1.3.6 Retirada del terminal. Pulsación realizada para solicitar la retirada definitiva del terminal (baja del servicio). Se comprobará que la baja ha sido resuelta por los Servicios Sociales Municipales.

1.3.7 Otros: Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores (Comunicación de la persona usuaria para informar sobre cambios de llaves, sustitución de dispositivo UCR, sistemas periféricos etc.).

2. AVISOS PROVOCADOS POR ACTIVACIÓN DEL SISTEMA.

2.1 Fallos y averías del sistema. Avisos producidos por el propio sistema donde se pone de manifiesto el funcionamiento incorrecto del mismo (baja batería, anomalías en conexión eléctrica, etc.).

2.2 Activación de sistemas periféricos. Avisos producidos por la activación de sistemas periféricos. Deben ser contemplados como una situación urgente que pueden derivar en una actuación/movilización por emergencia.

2.3 Programación/reprogramación: Avisos producidos por la programación reprogramación del sistema.

3. ATENCIONES PRESTADAS ANTE LLAMADAS

3.1. RESPUESTA VERBAL DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN

3.1.1 Atención personal por emergencia. Atención personal prestada por los profesionales del CA, en aquellos casos en que la pulsación se ha producido por una emergencia. Toda pulsación catalogada como emergencia derivará, al menos, en una atención de este tipo.

3.1.2 Dar información solicitada. Atención que deriva en prestar desde el CA información verbal sobre recursos y/o funcionamiento del sistema previamente requerida por la persona usuaria.

3.1.3 Recoger información ofrecida. Atención que deriva en recoger desde el CA la información proporcionada por la persona usuaria (ausencias vacaciones, avisos de agenda, citas médicas, etc.)

3.1.4 Atención personal por no emergencia. Atención personal prestada por los profesionales de la CA en aquellos casos en que la pulsación se ha producido por una situación no urgente (Hablar, saludar, conversar, etc.). Toda pulsación catalogada como de no emergencia derivará, al menos, en una atención de este tipo.

3.1.5 Atención personal por avisos provocados por activación del sistema. Atención personal prestada por los profesionales de la CA, en respuesta a los avisos provocados por activación de sistemas periféricos o fallo en el control técnico del sistema.

3.1.6 Otros. Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores.

(ANEXO VIII / 3)

3.2. RESPUESTA VERBAL CON MOVILIZACIÓN RECURSOS PROPIOS/AJENOS AL DOMICILIO DE LA PERSONA USUARIA.

3.2.1 Intervención de Unidad móvil. Atención que requiere la movilización y la actuación de la Unidad Móvil.
3.2.2 Movilización recursos propios de la persona usuaria: familiares/vecinos/amigos. Atención que deriva en la movilización de recursos de la red familiar/ vecinal/amigos de la persona usuaria.
3.2.3 Movilización de Servicios Sociales Comunitarios. Atención que requiere la intervención conjunta con Servicios Sociales.
3.2.4 Movilización Recursos Sanitarios. Atención que requiere la movilización / intervención conjunta con Recursos Sanitarios.
3.2.5 Movilización de Policía. Atención que requiere la movilización/ intervención conjunta con la Policía.
3.2.6 Movilización de Bomberos. Atención que requiere la movilización / intervención conjunta con la Unidad de Bomberos.
3.2.7 Otros. Atención con movilización de otros recursos.

4. LLAMADAS EMITIDAS DESDE LA CENTRAL
4.1 Por actuaciones ante emergencias: reaseguramiento de la actuación. Llamadas producidas tras una intervención por una emergencia que tienen como objetivo reasegurar que la actuación llevada a cabo ha sido satisfactoria. Se contemplan las realizadas en el mismo día y en los días siguientes en que se produjo la emergencia.
4.2 Por actuaciones ante emergencias: movilización de recursos. Llamadas producidas en actuaciones ante emergencias que tienen como objetivo la movilización de recursos (sociales, familiares, sanitarios, etc.) para asegurar una intervención satisfactoria e integral.
4.3 Avisos de agenda. Llamadas producidas por avisos de agenda previa petición de la persona usuaria/familiares para recordatorio de citas, toma de medicación, etc.
4.4 Llamadas de cortesía. Llamadas producidas para estar presente en la vida de la persona usuaria, se realizarán según protocolo establecido (cumpleaños, fiestas señaladas, etc.).
4.5 Llamadas de seguimiento. Aquellas que tienen como fin el cumplimiento del contrato así como mantener actualizados sus datos.
4.6. Llamadas para realizar campañas de información de contenidos temáticos en función de ciertas necesidades: olas de calor, frío, etc...
4.7. Llamadas confirmación situaciones especiales. Aquellas que tienen como finalidad la comprobación de la situación de suspensión temporal, ausencia domiciliaria etc.
4.8. Llamadas a petición de la persona usuaria. Aquellas que se realicen a petición expresa de la persona usuaria y que tienen por objeto realizar una gestión sencilla (petición de una cita o ayuda telefónica elemental)
4.9. Otros: Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores (llamadas realizadas por teléfono externo del oficial de Unidad Móvil, llamadas emitidas para solucionar incidencias técnicas etc.).

DIPUTACIÓ DE VALÈNCIA
SECRETARIA GENERAL

ANEXO IX

CUADROS RESUMEN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DE LA DIPUTACIÓN DE VALENCIA PARA ACOMPAÑAR LA FACTURACIÓN MENSUAL

Mensualmente la empresa adjudicataria presentará los siguientes cuadros resumen junto con la facturación por los servicios prestados.

CUADRO RESUMEN TELEASISTENCIA					
MES: AÑO:					
Total personas usuarias (según Tipología)Especificando: Usuarios Titulares Beneficiarios CON UCR Beneficiarios SIN UCR	Altas Nuevas Idéntica especificación	Bajas Definitivas Idem	Terminales Activos Idem	Nº suspensiones ausencias domicilio Idem	Coste total

PRECIO DISPOSITIVO POR persona usuaria MES
MES: AÑO:

ANEXO X

PROTOCOLO DE ENTREGA/CUSTODIA DE LLAVES DEL SERVICIO TELEASISTENCIA DOMICILIARIA.

La entidad adjudicataria debe disponer en el Centro de Atención Principal de un espacio cerrado y restringido para la custodia de las llaves, con condiciones de seguridad específicas y con sistemas de control de accesos.

La empresa debe presentar el protocolo de llaves, que haga referencia a:

- Responsables del acceso al espacio restringido
- Sistemas de codificación e identificación
- Sistema de custodia y transporte
- Sistema de movimiento de llaves
- Sistema de devolución o cambio
- Sistema de actuación ante pérdida y robo
- Sistema de actuación ante destrucción.

El listado de entradas y salidas de llaves debe enviarse junto con la información mensual relativa a las movilizaciones por emergencias, al Servicio de Bienestar Social e Integración con la periodicidad que éste establezca. Este listado se enviará en soporte Excel con el siguiente formato:

PROTOCOLO REGISTRO DE LLAVES
Mes: Año:
Día
Responsable custodia llaves
Nombre/apellidos oficial responsable
Motivo
Nº identificación
Armario panel/fila/ nº
Hora recogida
Firma oficial
Hora regreso
Firma oficial
Incidencias

El Coordinador de la entidad adjudicataria, en la primera visita al domicilio, procederá a informar, verbalmente y por escrito, sobre el tratamiento que van a recibir las llaves recogidas por la empresa. La conformidad y el consentimiento de la persona usuaria a la entrega de llaves están recogidos en el Anexo II de este pliego.

ANEXO XI

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA EL CAMBIO DE CONTRATISTA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA.

1. DATOS A FACILITAR A LA NUEVA EMPRESA
Nombre de usuario y apellidos, DNI, dirección, población, código postal, teléfono, voltaje (125 o 220), fecha de nacimiento. Diagnóstico clínico, nombre del Centro de Salud de Atención Primaria (dirección y teléfono), número de la seguridad social, nombre y apellidos de familiar/es con indicación del grado de parentesco, dirección y teléfono.

2. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.
Se aplicará el siguiente protocolo de coordinación en el traspaso del servicio.

1. Teniendo la información básica del punto 1, la empresa entrante responsable de la instalación, llamará a los domicilios para avisar del cambio de terminal y empresa proveedora.
2. La empresa entrante remitirá fax a la empresa saliente informando sobre el número de instalaciones que se van a producir el día siguiente aportando nombre y dirección de cada persona usuaria del servicio.
3. El instalador de la empresa entrante procederá en el domicilio a pulsar la alarma del terminal de la empresa saliente, para avisar de la desinstalación.
4. La empresa entrante procederá a instalar los terminales ofertados de forma inmediata, realizando pruebas de instalación y cumplimentando los registros específicos. Del mismo modo procederá a retirar del domicilio del usuario el aparato de la empresa saliente.
5. Dichos terminales retirados son llevados a las oficinas de la empresa entrante. La empresa saliente pasa al día siguiente a recoger los terminales desinstalados y entrega a la empresa entrante la carpeta del expediente del usuario que previamente ha sido desinstalado.
6. La empresa entrante remitirá semanalmente al Servicio de Bienestar Social e Integración un fax con información relativa a las instalaciones realizadas durante esa semana, que contenga nombre, apellidos, dirección y Centro Municipal de Servicios Sociales de pertenencia del usuario.

DIPUTACIÓ DE VALÈNCIA
SECRETARIA GENERAL

ANEXO XII
PERSONAL A SUBROGAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

F.Alta	Categoria	%A subrogar	S. bruto anual	Observaciones
01/12/2010	Auxiliar administrativo	75,00%	10.132,40 €	
08/08/2013	Auxiliar administrativo	24,00%	13.257,58 €	
26/06/2003	Coordinadora auxiliar	100,00%	16.367,96 €	
18/06/2013	Coordinadora auxiliar	100,00%	15.610,70 €	
23/10/2006	Coordinadora auxiliar	100,00%	16.118,87 €	
25/06/2012	Coordinadora auxiliar	100,00%	15.863,12 €	
05/03/2007	Coordinadora auxiliar	100,00%	16.170,89 €	
13/04/2011	Coordinadora auxiliar	100,00%	15.863,12 €	
21/07/2007	Coordinadora auxiliar	100,00%	16.005,07 €	
28/03/2011	Coordinadora auxiliar	100,00%	15.863,12 €	
24/09/2007	Coordinadora auxiliar	100,00%	16.115,54 €	
29/11/2010	Coordinadora auxiliar	47,00%	15.863,12 €	
13/02/2006	Coordinadora zona	100,00%	9.918,76 €	GUARDA LEGAL 0,500
21/05/2007	Coordinadora zona	100,00%	17.316,46 €	
06/03/2006	Coordinadora zona	15,00%	19.837,78 €	
11/01/2010	Operador unidad movil	100,00%	16.020,00 €	
18/07/2013	Operador unidad movil	100,00%	15.610,70 €	
11/01/2010	Operador unidad movil	100,00%	15.885,46 €	
28/06/2013	Operador unidad movil	100,00%	15.610,70 €	
06/04/2010	Operador unidad movil	100,00%	16.021,60 €	
17/06/2013	Operador unidad movil	100,00%	15.610,70 €	
14/06/2010	Operador unidad movil	100,00%	16.099,48 €	
17/06/2013	Operador unidad movil	7,00%	15.610,70 €	
17/05/2006	Operadora CAP	100,00%	15.577,04 €	
07/08/2013	Operadora CAP	100,00%	14.426,30 €	
30/10/2006	Operadora CAP	100,00%	9.016,42 €	GUARDA LEGAL 0,625
23/07/2013	Operadora CAP	100,00%	14.426,30 €	
01/11/2006	Operadora CAP	100,00%	15.237,56 €	
15/07/2013	Operadora CAP	100,00%	14.426,30 €	
03/01/2007	Operadora CAP	100,00%	15.278,72 €	
19/06/2013	Operadora CAP	100,00%	14.426,30 €	
08/01/2007	Operadora CAP	100,00%	15.797,96 €	
19/06/2013	Operadora CAP	100,00%	14.426,30 €	
29/06/2007	Operadora CAP	100,00%	15.010,16 €	
18/06/2013	Operadora CAP	100,00%	14.426,30 €	
29/06/2007	Operadora CAP	100,00%	15.709,10 €	
18/06/2013	Operadora CAP	100,00%	14.426,30 €	
24/09/2007	Operadora CAP	100,00%	15.092,39 €	
05/06/2013	Operadora CAP	100,00%	14.426,30 €	
24/09/2007	Operadora CAP	100,00%	15.056,21 €	
05/06/2013	Operadora CAP	100,00%	14.426,30 €	

DIPUTACIÓ DE VALÈNCIA
SECRETARIA GENERAL

03/12/2007	Operadora CAP	100,00%	14.732,72 €	
04/04/2013	Operadora CAP	68,00%	14.426,30 €	
02/08/2013	Secretaria	82,00%	13.257,58 €	
26/06/2003	Supervisor turno	100,00%	21.548,90 €	
18/06/2013	Supervisor turno	100,00%	19.460,84 €	
03/11/2004	Supervisor turno	98,00%	21.296,48 €	