



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE ALHAURÍN DE LA TORRE (MÁLAGA)

OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es la contratación de la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria en el municipio de Alhaurín de la Torre (Málaga). Complementariamente, se describen las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa que resulte adjudicataria de la gestión de los servicios de teleasistencia.

DEFINICIÓN DEL SERVICIO Y FINALIDAD

El Servicio de Teleasistencia es un sistema de atención personalizada basado en las nuevas tecnologías de la comunicación, que permite a las personas usuarias y a sus cuidadores/as mantener el contacto, a través de la línea telefónica, durante 24 horas al día y los 365 días del año, con un centro receptor atendido por personal específicamente cualificado, capaz de atender sus demandas o movilizar los recursos necesarios en caso de emergencias sociales o sanitarias. Este recurso permite la permanencia de las personas usuarias en su medio habitual de vida, así como el contacto con su entorno socio-familiar, evitando el desarraigo y proporcionando seguridad y mejor calidad de vida.

En términos generales, la teleasistencia constituye una modalidad de servicio de atención domiciliaria que permite, a través de una tecnología adecuada, detectar situaciones de emergencia, dar una respuesta rápida a estas situaciones y garantizar la comunicación permanente con el exterior.

TITULARIDAD

El Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) será el titular del servicio y proveerá del mismo a las personas destinatarias dentro del ámbito territorial de su competencia, siempre que éstas cumplan con los requisitos exigidos en la Bases Municipales Anuales Reguladoras del Servicio de Teleasistencia y no exista ninguna limitación que impida su concesión. El Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) tendrá la consideración, a efectos del presente pliego, de Entidad Contratante.

La empresa adjudicataria será la responsable de la prestación del servicio a las personas beneficiarias del mismo.

OBJETIVOS QUE SE PERSIGUEN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Promover una mejora de calidad de vida de las personas usuarias, potenciando su autonomía personal y unas condiciones adecuadas de convivencia en su propio entorno socio familiar y sociocomunitario.

Atender a las personas mediante el uso de tecnologías que den respuesta inmediata a una situación de emergencia. Asegurando la intervención en caso de crisis personales, sociales y/o sanitarias.

PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo de duración del contrato será de 24 meses desde la formalización del mismo. Dicho contrato podrá ser prorrogado por dos años más, con carácter anual, si se acuerda de forma expresa antes de su finalización, previo informe favorable del servicio promotor del expediente y siempre que exista financiación del Organismo competente.

El adjudicatario está obligado a prestar el servicio de teleasistencia, conforme a las resoluciones adoptadas por el Órgano competente para resolver del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).

COORDINACIÓN E INFORMACIÓN

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

La entidad adjudicataria, a través del/la Coordinador/a de Zona de la empresa, facilitará a la Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante, en formato papel, la siguiente información:

- Semanalmente entregará un listado de altas, bajas, suspensiones producidas, incidencias y reclamaciones.
- Mensualmente entregará un Resumen de Actividad con la siguiente información:
 - Número total de usuarias del servicio y tipología de las mismas.
 - Datos por personas usuarias: identificación, modalidades de servicio, fecha de alta, fecha de baja, fecha de suspensión temporal y de reinicio del servicio y número de días de prestación del servicio.
 - Datos de situación: activos, ausencias domiciliarias, bajas temporales, bajas definitivas o extinciones.
 - Tipos de dispositivos periféricos instalados, identificados separadamente y número total por tipos.
 - Incidencias y reclamaciones.

La empresa adjudicataria tendrá que coordinarse con la Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante para el seguimiento del servicio en el territorio, mediante: un Informe Trimestral de Seguimiento de la actividad que será enviado por correo electrónico y entregado en papel en caso de ser requerido en este soporte. Este Informe recogerá los principales indicadores del Servicio de Teleasistencia y contendrá como mínimo la siguiente información:



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

- Datos sobre la actividad del servicio respecto a las personas beneficiarias.
- Datos sobre la actividad del Centro de Atención.
- Incidencias recogidas, quejas y/o reclamaciones.

La empresa adjudicataria ha de coordinarse con la Entidad Contratante mediante reuniones periódicas semestrales para trabajar conjuntamente los siguientes aspectos.

- Seguimiento de la actividad y funcionamiento del servicio.
- Desarrollo y funcionamiento del servicio.
- Planificación y diseño de nuevos procedimientos o prestaciones en el servicio.
- Aseguramiento de la calidad y la mejora continuada en el servicio.

La empresa adjudicataria tendrá que elaborar una memoria de gestión anual del servicio que será entregada a la Entidad Contratante en formato papel, antes del 15 de febrero del año siguiente a la finalización del ejercicio objeto de evaluación. Esta memoria debe contemplar un análisis cuantitativo del servicio con carácter general y un análisis cualitativo de la evolución del servicio. Esta memoria tiene que atender a los siguientes aspectos:

- Análisis del perfil de la persona usuaria del servicio.
- Evolución de la actividad general del servicio (altas, bajas, ...)
- Actividad del Centro de Atención.
- Calidad y mejoras introducidas.
- Incidencias y reclamaciones.
- Equipo profesional dedicado al servicio.

A efectos de asegurar un proceso de seguimiento de la evolución del servicio para la Entidad Contratante, la empresa adjudicataria tendrá que:

- Facilitar la información tanto de carácter ordinario como extraordinario que, a efectos de control, pueda requerir la Entidad Contratante.
- Informar y analizar conjuntamente con la Entidad Contratante las quejas y reclamaciones que puedan ser interpuestas por las personas usuarias del servicio.
- Trabajar con la Entidad Contratante las modificaciones que sobre los procedimientos de atención puedan producirse y de aquellas informaciones nuevas relativas a campañas que puedan realizarse a las personas usuarias.
- Colaborar con la Entidad Contratante en la elaboración de estudios de evaluación de impacto que puedan realizar o en la realización de pruebas piloto que sean consideradas como necesarias para la mejora de calidad en la prestación del servicio.

GESTIÓN DE CALIDAD Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria tendrá que contar con un Sistema de Gestión de Calidad implantado y certificado según la Norma UNE 9001:2008 y según la Norma específica de servicios para la promoción de la autonomía personal, un Sistema de Gestión del Servicio de Teleasistencia de acuerdo con la Norma UNE 158401:2007 o disponer de otro certificado o sistema equivalente documentado que garantice los requerimientos establecidos a una norma certificada.

La entidad adjudicataria debe contar con un Plan de Calidad documentado y aplicado al servicio descrito en este pliego que debe contener al menos:

1.- Un Sistema de Calidad que tiene que definir:

- Política de calidad
- Objetivos
- Funcionamiento y Organización

2.- Verificación del cumplimiento y seguimiento de indicadores de calidad relativos al menos:

- Inicio, prestación y baja del servicio
- Medios y recursos personales, materiales y técnicos.

3.- Evaluación interna de la calidad del servicio, para lo que la entidad adjudicataria 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 vinculada al servicio y clientes.
- Contar con un sistema de recepción y análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias verbales y escritas. Éstas deben ponerse en conocimiento de la Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante para gestionar la reclamación o queja, dando las oportunas soluciones.

4.- Análisis de resultados y elaboración de propuestas de mejora continua, La entidad adjudicataria debe realizar una memoria anual en la que debe incluir los aspectos cuantitativos y cualitativos más importantes del servicio, así como propuestas de mejora.

Este plan debe ser revisado anualmente y las modificaciones o mejoras serán comunicadas a la Entidad Contratante.

La entidad adjudicataria del servicio deberá 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 ordinaria.



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

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

Prestación del servicio:

- Número de reuniones de seguimiento y coordinación con e/la Responsable y Coordinador/a del servicio que se han debido mantener con los profesionales de la Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante.
- 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.
- Número de todas las reclamaciones o quejas recibidas.
- Número de personas usuarias con quejas de servicio frente al número total de personas beneficiarias.
- Número de personas usuarias a las que se ha realizado encuesta de satisfacción frente al número total de personas beneficiarias.
- Tiempo medio (en segundos) de respuesta de la persona operadora a una llamada, una vez ésta ha entrado en el Centro de Atención.
- Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe la llamada en el Centro de Atención hasta la movilización del recurso especializado.
- Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el Centro de Atención hasta la movilización de otros recursos.
- Número medio de llamadas de seguimiento por persona usuaria al mes.
- Número medio de incidencias relacionadas con la custodia y manipulación de llaves por parte de la entidad. Este indicador se podrá medir en caso de que se suscriba convenio de colaboración entre la empresa adjudicataria y la Entidad Contratante para la custodia de llaves.

Baja o finalización del servicio:

- Número de personas usuarias que causan baja del 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 Centro de Atención frente al número total de terminales instalados.
- Tiempo medio (en horas) de la resolución de averías del terminal que impiden

la comunicación con el Centro de Atención.

Centro de Atención:

- Número de averías en el sistema del servicio que producen la pérdida de capacidad de respuesta del Centro de Atención y que activan el sistema de soporte.

COSTE DEL SERVICIO

El precio máximo del Servicio de Teleasistencia sin unidad móvil queda fijado a efectos de licitación en 20 € al mes para usuarios tipo A, 10 € al mes para usuarios tipo B y 8 € mes para usuarios tipo C (I.V.A. no incluido.)

El I.V.A. a aplicar será del 4%

El Ayuntamiento abonará el 50% del coste del servicio, debiendo ser asumido el resto por el usuario en fórmula de copago.

En el precio queda incluido el coste de la gestión del copago.

FINANCIACIÓN

El Servicio de Teleasistencia se financiará con las aportaciones del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) y de la persona beneficiaria del servicio.

IMPORTE MÁXIMO DEL CONTRATO A EFECTOS DE LICITACIÓN

El tipo de licitación se fija en la cantidad de **120.000 €**, I.V.A. Incluido, que es el presupuesto bianual que la Delegación de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) destina para el contrato objeto del presente pliego.

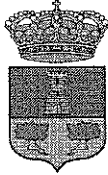
El contrato tiene que dar cobertura anualmente a un número, como mínimo, de **439** usuarios, sin tener en cuenta las fórmulas de copago que se apliquen, reservando el exceso que supondría en el presupuesto para la ampliación de cobertura del servicio.

El gasto del servicio de teleasistencia se realizará con cargo a la partida del presupuesto de la Delegación de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga), asignada para dicho fin.

REVISIÓN DE PRECIOS

El precio del contrato no será objeto de revisión sobre las variaciones experimentadas por el I.P.C.

COPAGO DE LOS USUARIOS



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-8

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

A la fecha de la formalización del presente contrato, los usuarios del servicio de teleasistencia tendrán que corresponsabilizarse con el coste del servicio en función al copago establecido en las Bases Reguladoras del Servicio de Teleasistencia. El porcentaje de aportación asciende al 50%.

La empresa prestadora de los servicios será la encargada de la gestión del copago mensual correspondiente a los usuarios del mismo, en virtud a lo establecido en la resolución adoptada por el Órgano competente para resolver de la Entidad Contratante.

La empresa adjudicataria se comprometerá a no cobrar a las personas usuarias cantidad suplementaria alguna por liquidación de los servicios prestados.

La Entidad Contratante podrá modificar el sistema de copago durante la vigencia del contrato, en virtud a lo señalado en las Bases Municipales Reguladoras del Servicio de Teleasistencia.

PAGO DE LOS SERVICIOS ASIGNADOS A LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La Delegación de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) mantendrá con la empresa adjudicataria reuniones, a través del/la Coordinador/a de Zona de la empresa adjudicataria, para la liquidación mensual de los servicios prestados. Dichas reuniones se celebrarán el primer día hábil de cada mes y la empresa facilitará el listado del Resumen Mensual de Actividad del servicio.

La empresa adjudicataria procederá a emitir una factura del mes correspondiente al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga), con indicación: del número de factura, mes de liquidación, fecha de la factura, número total de altas en el periodo y número de días computables por cada tipo de usuarios, número total de bajas en el periodo y número de días computables por cada tipo de usuarios, número total de suspensiones temporales en el periodo y número de días computables por cada tipo de usuarios, número total de usuarios en activo en el periodo y número total de días computables de prestación, el copago correspondiente a cada usuario y el coste total mensual que le supone al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre una vez deducido el copago de los usuarios.

El Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre abonará mensualmente a la empresa prestadora de los servicios las facturas emitidas por ésta del periodo de liquidación correspondiente, aplicando las deducciones del coste del copago de los usuarios.

DESTINATARIOS/AS. USUARIOS/AS O BENEFICIARIOS/AS

El Servicio de Teleasistencia está orientado preferentemente a personas que puedan estar en situación de riesgo por factores de la edad, fragilidad, riesgo social o carencia de autonomía funcional.

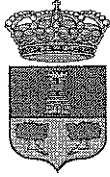
Podrán percibir el Servicio de Teleasistencia, durante toda la vigencia del contrato, las personas señaladas anteriormente que habiendo presentado solicitud de acceso al Servicio de Teleasistencia, cumplan con los requisitos establecidos en las Bases Regulatoras Anuales del Servicio de Teleasistencia.

Tendrán la consideración de beneficiarios del servicio, a la fecha de la formalización de este contrato, todos aquellos usuarios que a fecha de 31 de diciembre de 2012 estuviesen de alta y en activo en el Servicio de Teleasistencia sujeto al *“Convenio de cooperación formalizado entre la Diputación Provincial de Málaga y el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre para la implantación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria en el municipio de Alhaurín de la Torre y la adhesión al convenio de cooperación de Teleasistencia Domiciliaria Provincial suscrito entre la Diputación Provincial de Málaga, el IMSERSO y la FEMP”* y hayan procedido a formalizar solicitud de acceso al servicio, aceptando las condiciones establecidas en las Bases Regulatoras del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) para el ejercicio 2013.

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

La entidad adjudicataria, con la participación o conocimiento previo del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) en los puntos que proceda en los términos de este pliego, debe garantizar el respeto a los siguientes derechos de la persona usuaria del servicio:

- A ser informada, antes del inicio del servicio, de sus derechos y obligaciones y de las características y funcionamiento del servicio. Así como de las condiciones de acceso en lo relativo a la instalación del sistema como del coste de las comunicaciones realizadas desde su terminal de teleasistencia.
- Ser respetadas y tratadas con dignidad. Recibiendo un trato correcto y respetuoso por parte de los profesionales que intervienen en el servicio.
- La confidencialidad en la recogida y en el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.
- Recibir una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- Recibir adecuadamente el servicio con el contenido y la duración que en cada caso se prescriba.
- A solicitar la suspensión temporal del servicio por ausencia justificada del domicilio.
- A presentar quejas, sugerencias y reclamaciones o desacuerdos.
- A ser orientado hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- En caso de que se suscribiera un CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA CUSTODIA DE LLAVES entre el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre y la Empresa adjudicataria del servicio, la persona beneficiaria tendrá derecho a no hacer entrega de las llaves de su domicilio a la empresa prestadora de los servicios para el acceso al mismo cuando fuese necesario y debidamente justificado. Para lo cual, acepta las consecuencias que pudieran derivarse de su decisión de no entregar las llaves y que se concretan en demoras para acceder a su vivienda, así como los posibles daños materiales que pudieran producirse ante la necesidad de acceso al domicilio en casos de emergencia. Y que acepta que ni el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre ni la empresa



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

prestadora de los servicios asumirán los gastos derivados de la reparación de los daños causados de tal intervención.

- A proporcionar a la empresa prestadora de los servicios, en caso de no hacer entrega de las llaves de su domicilio, los datos de dos o más personas de la confianza de la persona beneficiaria que dispongan de copia de las llaves, a fin de que faciliten el acceso al mismo en caso de necesidad.
- A que la empresa prestadora de los servicios le haga entrega de una copia del documento de conformidad suscrito.
- A ejercer derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos establecidos en la legislación vigente, pudiendo utilizar para ello cualquiera de los canales de comunicación con la empresa prestadora de los servicios, que le serán comunicados mediante una llamada a la Central de Teleasistencia o en el teléfono de atención al cliente.

TIPOLOGÍA DE USUARIOS

Tendrán la condición de usuario las siguientes personas:

1.- El titular del servicio de teleasistencia. Usuarios de tipo A:

Dispone del terminal de persona usuaria y de la unidad de control remoto. Reúne todos los requisitos para ser beneficiario/a del mismo. Todas las personas que vivan solas serán de tipo A.

2.- La persona usuaria con unidad de control remoto adicional. Usuarios de tipo B:

Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio, reúne los requisitos para ser beneficiario/a del mismo y que por su situación necesita una unidad de control remoto adicional para su uso exclusivo. Sustituirá a la persona titular en caso de que ésta cause baja.

3.- La persona usuaria sin necesidad de control remoto. Usuarios de tipo C:

Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio, reúne los requisitos para ser beneficiario/a del mismo y que por su situación no necesite disponer de una unidad de control remoto adicional para su uso exclusivo por carecer de la capacidad física, psíquica y/o sensorial para la utilización del mismo. Será atendido/a en las mismas condiciones que el titular. Este usuario no podrá sustituir al titular del servicio y en caso de no existir otras personas en el domicilio que pudieran ser usuarios de tipo A, la persona usuaria de tipo C sería dada de baja de la prestación.

MODIFICACIONES EN LA TIPOLOGÍA DE LA PERSONA USUARIA DEL SERVICIO

Durante el periodo de vigencia del contrato la empresa adjudicataria, en virtud

a lo establecido en las Bases Regulatoras del Servicio de Teleasistencia, tendrá que proceder a cambiar la tipología de las personas usuarias en los siguientes casos:

1.- En caso de extinción de la prestación al titular del servicio. Usuario de tipo A:

El servicio podrá extinguirse por cualquiera de los motivos enumerados en el apartado de extinción recogido en el presente pliego. En este supuesto, se podrán dar las siguientes situaciones:

- Si hay una persona usuaria de tipo B en el domicilio, automáticamente se dará de alta como tipo A, según lo estipulado en el apartado de deberes de las personas usuarias del servicio recogidos en el presente pliego.
- Si hay una persona usuaria de tipo C en el domicilio, el Centro de Servicios Sociales de la Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante, valorará la posibilidad de que otro usuario de la unidad familiar de convivencia pudiera actuar como usuario de tipo A. En caso de no existir otras personas usuarias en el domicilio que pudieran cumplir con este perfil, la persona usuaria de tipo C sería dada de baja de la prestación.

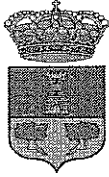
2.- Empeoramiento del estado de salud de la persona titular del servicio (Tipo A) o de la persona usuaria Tipo B:

La empresa tendrá que cambiar la tipología de estas personas usuarias cuando se encuentren imposibilitadas para hacer uso de la unidad de control remoto. Se pueden dar las siguientes situaciones:

- Si la persona beneficiaria de Tipo A queda imposibilitada y existe en el domicilio otro/a usuario/a de Tipo B, la persona de tipo A pasaría a ser usuario/a de Tipo C y la de Tipo B pasaría a ser de Tipo A.
- Si la persona beneficiaria de Tipo B queda imposibilitada y existe en el domicilio otro/a usuario/a de Tipo A, la persona de tipo B pasaría a ser usuario/a de Tipo C, dependiendo del usuario Tipo A.
- Si la persona titular Tipo A queda imposibilitada y ésta vive sola, se dará de baja definitiva del servicio.

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de comunicar estas posibles modificaciones a la Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante, para que ésta pueda adoptar las medidas oportunas en cada caso. En este supuesto, la empresa adjudicataria deberá presentar por escrito un documento firmado y sellado de propuesta de cambio de usuario. La Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante dará traslado a la empresa adjudicataria la resolución adoptada en cada caso, en virtud a lo establecido en las Bases Regulatoras del Servicio de Teleasistencia, para que actúe conforme a lo establecido.

En caso de que sea la Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante la que detecte la necesidad de llevar a cabo este tipo de modificaciones, tendrá que proceder a dar traslado a la empresa adjudicataria la resolución adoptada en cada caso, en virtud a lo establecido en las Bases Regulatoras del Servicio de Teleasistencia, para que ésta actúe conforme a lo establecido.



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

En el supuesto de tener que proceder a dar de alta al servicio a personas de la unidad familiar de convivencia que a la fecha de la modificación del tipo de usuario no fuesen beneficiarios del mismo, se procederá a realizar Estudio Diagnóstico de la situación, Informe de Necesidad, Informe de Concesión o Denegación, según proceda, y Propuesta al Órgano Competente para resolver de la Entidad Contratante para que dicte resolución.

MODIFICACIONES POR CAMBIO DE DOMICILIO DE LA PERSONA USUARIA DEL SERVICIO

Durante el periodo de vigencia del contrato la empresa adjudicataria, en virtud a lo regulado en las Bases Municipales del Servicio de Teleasistencia, podrá proceder, por cambio de domicilio del los/las beneficiarios/as, a realizar cambios de instalación del servicio en dichos inmuebles siempre que cumpla con las condiciones idóneas para seguir con la prestación del mismo.

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de comunicar estas posibles modificaciones a la Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante, para que ésta pueda adoptar las medidas oportunas en cada caso. En este supuesto, la empresa adjudicataria deberá presentar por escrito un documento firmado y sellado de propuesta de cambio de domicilio con el consentimiento expreso del/la beneficiario/a o de la persona que ostente su representación. La Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante dará traslado a la empresa adjudicataria la resolución adoptada en cada caso, en virtud a lo establecido en las Bases Reguladoras del Servicio de Teleasistencia, para que actúe conforme a lo establecido.

En caso de que sea la Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante la que detecte la necesidad de llevar a cabo este tipo de modificaciones, tendrá que proceder a dar traslado a la empresa adjudicataria la resolución adoptada en cada caso, en virtud a lo establecido en las Bases Reguladoras del Servicio de Teleasistencia, para que ésta actúe conforme a lo establecido.

INTENSIDAD DEL SERVICIO

La duración del servicio, por las propias características del mismo, será de conexión permanente con la Central de Teleasistencia, por regla general, será con carácter indefinido y sólo se suspenderá o extinguirá por los motivos expuestos en el apartado correspondiente de este pliego.

La empresa deberá cumplir con la prestación del servicio a las personas beneficiarias, durante la vigencia del contrato, las 24 horas del día y los 365 días del año.

RECURSOS HUMANOS

La entidad adjudicataria deberá disponer de los medios personales suficientes para satisfacer adecuadamente las exigencias del contrato.

El personal dependerá exclusivamente de la entidad adjudicataria, por lo que estará obligada 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 que está contratado, sin que el mismo tenga ningún tipo de vinculación laboral con la Entidad Contratante.

El servicio requiere la intervención de distintos profesionales, con la cualificación necesaria para garantizar un nivel óptimo de eficacia y calidad. Por todo ello, la empresa adjudicataria deberá contar con carácter específico y concreto, como mínimo, con los siguientes profesionales:

1.- Responsable del Servicio de Teleasistencia:

La entidad adjudicataria designará una persona responsable del servicio, que debe ser un/a profesional con titulación universitaria, experiencia profesional en servicios sociales y debidamente cualificado/a para el desempeño de las funciones de planificación, dirección, coordinación y evaluación del servicio, así como para la asignación de recursos humanos, técnicos y económicos necesarios para asegurar que el Servicio de Teleasistencia garantice a las personas beneficiarias una respuesta inmediata, así como la atención, servicios establecidos y la calidad de los mismos.

El responsable del servicio será, durante todo el periodo de ejecución del contrato, el interlocutor entre la entidad adjudicataria y el Área de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante.

Si durante la vigencia del contrato hubiera cambio del responsable del servicio, la empresa deberá comunicarlo previamente al Área de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante.

El responsable del servicio deberá acreditar tener experiencia profesional en el cargo.

2.- Coordinador/a de Zona:

La empresa adjudicataria estará obligada a asignar un/a Coordinador/a de Zona por cada 700 terminales en activo.

A la fecha de la formalización del contrato deberá asignar a un/a Coordinador/a de Zona para el territorio de Alhaurín de la Torre (Málaga).

El/la Coordinador/a de Zona es el/la responsable de desempeñar las tareas de coordinación, gestión y organización del servicio señaladas en el apartado de Funcionamiento del Servicio y Catálogo de Prestaciones del presente pliego.

El/la Coordinador/a de Zona deberá poseer titulación académica universitaria en Trabajo Social y experiencia profesional en materia de servicios sociales.

3.- Responsable del Centro de Atención o Central de Teleasistencia:



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de disponer, al menos, de un/a responsable del centro de atención.

Este/a profesional será el/la responsable de: coordinar el equipo profesional del centro de atención, de garantizar el correcto funcionamiento del equipo tecnológico, de gestionar eficazmente la gestión de las comunicaciones que se emiten y reciben en el centro de atención y de la movilización de los recursos necesarios en caso de emergencia.

El/la responsable del centro de atención deberá poseer titulación académica universitaria o experiencia de un año en puesto de similares características, experiencia demostrada en la coordinación de equipos de personas, gestión de programas de emergencia social y sanitario y conocimiento de los medios tecnológicos del centro de atención.

4.- Supervisor/a:

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de disponer, al menos, de un/a supervisor/a para cada 15 profesionales de nivel operativo (coordinadores/as, técnicos/as instaladores/as y teleoperadores/as).

Este/a profesional será el/la encargado/a de: coordinar los equipos profesionales operativos y controlar el desarrollo de sus tareas, Asegurar la calidad en todo lo que respecta a la gestión operativa de los diferentes equipos y de dar respuesta a las incidencias que se puedan producir en el servicio.

El/la supervisor/a deberá poseer formación académica o acreditar experiencia profesional en el puesto o similar de al menos un año.

5.- Teleoperador/a:

La empresa adjudicataria acreditará disponer, al menos, de cinco teleoperadores/as a jornada completa por centro de atención.

La presencia mínima de operadores en el Centro de Atención se determinará según el número de terminales en uso que cuente la empresa adjudicataria, que en ningún caso podrá ser inferior a la presencia real de operadores que a continuación se especifica:

| PRESENCIA MÍNIMA | HASTA 1.000 TERMINALES | DE 1.000 A 2.500 TERMINALES | DE 2.500 A 5.000 TERMINALES |
|---------------------|---------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| De 8'00 h. a 22 h. | 1 | 2 | 3 |
| De 22 h. a 8'00 h. | 1 | 1 | 2 |

Estos/as profesionales desarrollarán las tareas relativas a: la gestión de las comunicaciones bidireccionales entre la persona usuaria y el centro de atención, la gestión de los avisos automáticos producidos por el sistema y a participar en las reuniones de seguimiento con el personal responsable para el control de la actividad general de llamadas, para resolver incidencias y establecer mecanismos de mejora.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá incorporar teleoperadores/as para llamadas de seguimiento suficientes para hacer frente a las obligaciones contraídas en el presente pliego.

Los/as teleoperadores/as se comunicarán con fluidez y en castellano.

Estos/as profesionales deberán poseer titulación académica o experiencia en el puesto de similares características de al menos seis meses y acreditar haber superado el periodo de formación establecido por la empresa adjudicataria.

5.- Servicio Técnico y de Mantenimiento. Técnico/a instalador/a:

La empresa tendrá que disponer de un departamento técnico especializado, dotado de personal suficiente para atender las tareas de instalación, mantenimiento y reparación de los 439 terminales a los que debe dar cobertura como mínimo la empresa, determinados en el presente pliego.

Los/as técnicos/as instaladores/as desempeñarán las tareas propias determinadas en el apartado de Funcionamiento del Servicio y Catálogo de Prestaciones del presente pliego.

Además, la empresa adjudicataria deberá disponer en su plantilla de otros perfiles profesionales complementarios (administrativos/as, informáticos/as) en cantidad suficiente para atender de manera correcta las necesidades del servicio.

FORMACIÓN PROFESIONAL

La empresa adjudicataria tendrá que:

- 1.- Asegurar la formación y competencia necesaria del equipo de recursos humanos dedicados a la prestación del servicio.
- 2.- Mantener actualizado el archivo de datos con titulaciones, experiencia profesional y formación continua del equipo de trabajo.
- 3.- Proporcionar un mínimo de 20 horas anuales de formación para los trabajadores adscritos al servicio.
- 4.- Estar dotada de un programa de formación común a todos los trabajadores adscritos al servicio, de un programa de formación específico de los determinados puestos de trabajo y de un programa de formación continua.
- 5.- Tener desarrollado un plan de formación, como mínimo anual, con contenidos relacionados con las necesidades de los equipos de trabajo que les ayude en la realización de sus tareas, gestión de incidencias y aspectos de mejora de la calidad. De igual modo, otros contenidos especializados para perfiles y puestos de trabajo. La



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

empresa deberá presentar anualmente a la Entidad Contratante este plan de formación y durante todo el plazo de vigencia del contrato.

RECURSOS MATERIALES. TECNOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La entidad adjudicataria debe proporcionar y contar con los medios materiales necesarios para la gestión y ejecución de los servicios.

Una Central de Teleasistencia o Centro de Atención:

Es el centro donde se da cobertura al Servicio de Teleasistencia y es el responsable de la recepción y emisión de las comunicaciones y avisos enviados desde los equipos instalados en los domicilio de las personas beneficiarias. Debe estar provisto de la tecnología (software de gestión de servicio, hardware, servidores ...) con capacidad suficiente para procesar dichas comunicaciones y avisos adecuadamente y proporcionar a los operadores información sobre el dispositivo que le ha generado.

Debe disponer de espacios diferenciados, con el equipamiento adecuado a su finalidad, así como con el número y tipo de líneas telefónicas suficientes para garantizar la atención de la persona usuaria desde cualquier compañía telefónica.

Debe disponer de las horas de trabajo efectivo, teleoperadores/as, puestos fijos y comunicaciones simultáneas suficientes en relación al número de terminales instalados.

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

La empresa adjudicataria tendrá que tener como mínimo:

- Un Centro de Atención principal
- Un Centro de Atención de soporte al principal, dotado con la misma operativa técnica y ubicado en un edificio diferente al Centro de Atención principal. Pudiendo estar en otro emplazamiento del territorio español.
- Los dos Centros dispondrán de Sistemas Ininterrumpidos de Alimentación que garanticen el correcto funcionamiento de éstos en caso de corte de suministro eléctrico general. Estos sistemas tendrán que soportar como mínimo el equipo de los dos Centros de Atención (incluida la iluminación) y el equipamiento de la sala técnica, incluida la climatización de la misma.
- La sala técnica donde se ubica el equipamiento tecnológico de ambos Centros tendrá que disponer de un sistema de climatización principal y otro de backup.
- Cada Centro de Atención tendrá que disponer como mínimo de un backup de

las líneas telefónicas destinadas a las llamadas que se realizan desde el servicio.

- Un sistema de grabación para todas las llamadas telefónicas recibidas y emitidas.

Desde esta Central de Teleasistencia se deberá ofrecer a la persona beneficiaria una atención continuada de 24 horas diarias, los 365 días del año.

Tecnología para la prestación del servicio:

La empresa adjudicataria tendrá que contar con:

- Un sistema de gestión de equipamiento técnico que asegure el posible crecimiento del servicio y el mantenimiento preventivo y correctivo que se derive del stock en domicilio.
- Se tendrá que disponer de un stock que permita la recepción inmediata en los casos que se crea necesario.

Las características generales del equipamiento tecnológico utilizado para la prestación del servicio tendrá que cumplir:

- Los requisitos exigidos en la normativa vigente.
- Aceptar la conexión de diferentes dispositivos periféricos, en función de las necesidades de la persona usuaria.
- Detectar diferentes estados anómalos del sistema en el domicilio de la persona usuaria, como mínimo: corte en la conexión del terminal con 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 y ausencia de conexión a la red eléctrica.
- Realizar de forma automática y silenciosa la comprobación del funcionamiento del terminal fijo de la persona usuaria y la conectividad de la línea telefónica con la periodicidad establecida en el presente pliego.

En el domicilio de la persona beneficiaria se instalará, de forma gratuita, un terminal de teleasistencia y una o varias unidades de control remoto, así como los dispositivos periféricos que, aprobados por el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga), cada caso requiera para garantizar un adecuado servicio.

Se podrá conectar con la Central de Teleasistencia a través del terminal o desde cualquier punto de la vivienda a través de una unidad de control remoto. La comunicación con la Central de Teleasistencia será en modo de manos libres.

Terminales de Teleasistencia:

Es la "*Unidad Domiciliaria*" que se instala en el domicilio de la persona beneficiaria conectado a la red eléctrica y a la línea telefónica. Permite la transmisión de comunicaciones y avisos de marcación automática y función vocal incorporada, así como establecer contacto con la Central de Teleasistencia con solo pulsar un botón.

El equipo posibilita la emisión de llamadas y el establecimiento de una comunicación verbal entre la persona beneficiaria y la Central de Teleasistencia de forma nítida.



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

El número de terminales que deberá contar la empresa adjudicataria del contrato será de al menos 500 en activo.

Unidad de Control Remoto:

Es un pulsador vía radio personal, que permite la activación de la unidad domiciliaria desde cualquier parte del domicilio. También puede utilizarse para contestar una llamada entrante si el teléfono se encuentra en otra habitación y no está al alcance del/la usuario/a.

Deberá ser de un tamaño reducido para que pueda ser portado por la persona beneficiaria sin provocarle ningún tipo de molestia. Tendrá que disponer de una sujeción en modalidad de pulsera o colgante, siendo necesario la incorporación de un colgante anti estrangulamiento. Deberá tener un radio de acción suficiente como para garantizar una cobertura de, al menos, 50 metros en el interior del domicilio.

La unidad de control remoto tiene que ser hermética al agua y cumplirá los requisitos exigidos para el nivel de estanqueidad IP67 e IPX68.

Dispondrá de un botón reconocible al acto y de accionamiento sencillo, cuya pulsación desencadene la activación del sistema de forma que la persona usuaria pueda entrar en contacto en modo de manos libres con la Central de Teleasistencia.

El número de pulsadores vía radio que deberá contar la empresa tendrá que ajustarse al número de terminales que la empresa adjudicataria del contrato oferte al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).

Dispositivos periféricos de uso interno del hogar:

Se trata de detectores periféricos que alertan de forma automática de la fuente de riesgo para la que están diseñados, de modo que se favorezca una respuesta inmediata desde la Central de Teleasistencia y se puedan reducir las consecuencias de un accidente no alertado o detectado demasiado tarde.

Una vez instalados y conectados, comunicarán de forma automática al centro de Atención la incidencia que se estuviera produciendo, sin necesidad de que la persona usuaria realice una llamada.

Tras el aviso del dispositivo, el Centro de Atención se pondrá en marcha para proporcionar al usuario en su domicilio la ayuda que sea precisa y la atención adecuada.

La empresa adjudicataria deberá contar al menos con los siguientes dispositivos:

- Detector de caídas
- Detector de movilidad
- Detector de apertura de puertas
- Detector de humo/fuego
- Detector de monóxido de carbono y otros gases.

La prescripción de la instalación de alguno de estos detectores quedará a criterio del Técnico de referencia de la Delegación de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).

GESTIÓN DEL SERVICIO

Corresponderá al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga):

1.- La Delegación de Bienestar Social e Igualdad será la responsable de elaborar anualmente las Bases Municipales Reguladoras del Servicio de Teleasistencia, velar por el cumplimiento de las condiciones y requerimientos de participación que se dispongan en dicho documento, la gestión y el desarrollo del servicio en el municipio de Alhaurín de la Torre (Málaga).

2.- La identificación de las personas susceptibles de recibir el Servicio de Teleasistencia y la instrucción de los procedimientos de otorgamiento del servicio corresponde al Personal Técnico del Centro de Servicios Sociales Comunitarios asignado para dicho fin, siendo competente para resolver la Junta de Gobierno Local, a propuesta del/la Concejal/a del Área de Bienestar Social. Corresponde las labores de Informe a los profesionales del Área de Bienestar Social e Igualdad.

3.- Las funciones de coordinación, seguimiento, supervisión y evaluación global del servicio corresponderá al personal Técnico del Centro de Servicios Sociales Comunitarios asignado para dicho fin.

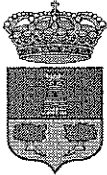
4.- El seguimiento, control y aseguramiento de la calidad en la prestación y funcionamiento general del servicio corresponderá al personal Técnico del Centro de Servicios Sociales Comunitarios asignado para dicho fin.

5.- Proporcionar a la empresa los datos personales básicos de la persona solicitante a fin de que ésta pueda realizar el INFORME DE NECESIDAD DE TELEASISTENCIA, previa autorización expresa del/la solicitante de cesión de datos a terceros. Dicha información incluirá los siguientes aspectos básicos:

- Datos personales básicos del usuario: Nombre y apellidos, dirección y teléfono.
- Tipología de usuario
- Persona de contacto
- Otras observaciones que se consideren

6.- La prescripción del tipo de usuarios a asignar al beneficiario se hará bajo criterio del técnico de referencia del Centro de Servicios Sociales Comunitarios, que serán determinados en el INFORME DE NECESIDAD DE TELEASISTENCIA, en virtud al Estudio Diagnóstico realizado del caso por los profesionales municipales.

7.- La Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-8

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

proporcionará a la empresa adjudicataria de los servicios los datos relativos a altas y bajas de usuarios para la instalación de terminales o retirada de los mismos según el caso. Mediante envíos por correos de copia de los expedientes (en caso de alta) y de las comunicaciones de las resoluciones adoptadas por el órgano competente para resolver (tanto de altas como de bajas), todo ello conforme a lo establecido en las Bases Municipales Regulatoras del Servicio de Teleasistencia. De igual modo, proporcionará a la empresa adjudicataria de los servicios los acuerdos adoptados relativos a modificaciones de Tipos de usuarios y suspensiones temporales.

8.- La Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante mantendrá actualizados los datos de las personas beneficiarias del servicio e informará a la empresa adjudicataria de los cambios que se produzcan.

9.- Durante la Atención Directa de Valoración de casos para la prestación del servicio, el/la Trabajador/a Social de Centro de Servicios Sociales Comunitarios facilitará a la persona usuaria, al menos, la siguiente información y documentación básica:

- Modelo de solicitud de acceso al servicio para su cumplimentación
- Modelo de Informe Médico para su cumplimentación por parte del Servicio de Atención Primaria de Salud.
- Definición del servicio
- Perfil de los destinatarios
- Requisitos de acceso al servicio
- Derechos y deberes de los usuarios
- Procedimiento de Otorgamiento de las Ayudas
- Funcionamiento en general del servicio y catálogo de prestaciones
- Precio del servicio y copago de los beneficiarios
- Identificación de la empresa adjudicataria de los servicios
- Teléfonos de contacto de la empresa.

En todo caso, deberá proporcionar a la persona beneficiaria cuantas aclaraciones sean necesarias y requerir cuantos documentos sean necesarios para una correcta valoración del caso. .

10.- La delegación de Bienestar Social e Igualdad establecerá los mecanismos de coordinación que sean necesarios con la empresa adjudicataria con el objetivo de lograr una óptima puesta en marcha y desarrollo de los servicios de teleasistencia.

11.- Respecto a la transferencia de información y competencias entre empresas de teleasistencia que resulten adjudicatarias de los contratos de prestación del servicio, el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) actuará como garante de este proceso de traspaso, realizando las tareas de coordinación y seguimiento técnico que sean necesarias, que garantice la continuidad del servicio sin perjuicios en la

atención de las personas usuarias del mismo.

12.- La Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante facilitará a la empresa adjudicataria los datos sobre los recursos de atención a emergencias que dispone el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).

13.- En el supuesto de que se suscriba Convenio de Colaboración para la Custodia de Llaves entre la Entidad Contratante y la empresa adjudicataria, el Área competente del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) será la responsable de la custodia de las llaves de los domicilios de los/as usuarios/as.

SUSPENSIÓN TEMPORAL

Se producirá suspensión temporal del Servicio de Teleasistencia en la situación en la que por ausencia temporal del domicilio por hospitalización, salida de vacaciones, estancia temporal en un centro residencial u otros motivos similares, se interrumpe con carácter transitorio la comunicación entre la persona beneficiaria y el Centro de Atención.

La suspensión temporal podrá ser motivada a instancia de la persona usuaria o comunicación de la empresa adjudicataria o la Entidad Contratante.

Dentro de la suspensión temporal se contemplan tres categorías:

- Ausencia domiciliaria: situación que se produce por la comunicación de una ausencia del domicilio de la persona usuaria durante un periodo de tiempo no superior a un mes, dando lugar a la suspensión del servicio. Durante dicho tiempo no se producirá la retirada del equipo técnico del servicio, siendo éste facturado por la empresa adjudicataria a la Entidad Contratante y al beneficiario en función a los días utilización efectiva.
- Baja Temporal: situación que se produce por la comunicación de una ausencia del domicilio de la persona usuaria que supere un mes y hasta un máximo de tres meses continuados. En este supuesto, la empresa retirará, transcurrido un mes desde que se inició la suspensión, el equipo técnico del servicio y la empresa adjudicataria no facturará a la Entidad Contratante a partir del segundo mes ni cobrará el copago correspondiente al/la beneficiario/a.
- Falta de pago por el beneficiario por plazo no superior a 3 meses. En este supuesto, la empresa retirará, transcurrido un mes desde que se inició la suspensión, el equipo técnico del servicio y la empresa adjudicataria no facturará al Ayuntamiento a partir del segundo mes.

Finalizado este periodo y si persisten las circunstancias que motivaron el alta en el servicio, o en su defecto, se abonan las cantidades pendientes de pago, se reactivará la prestación del mismo en las condiciones en las que se venía realizando.

El periodo máximo de suspensión del servicio corresponde, salvo causas debidamente justificadas y previa autorización de la Entidad Contratante no podrá ser superior a tres meses continuados.

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de comunicar la ausencia temporal de la persona beneficiaria a la Delegación de Bienestar Social e Igualdad de



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.L.F. P-2900700-8

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

la Entidad Contratante, para que ésta pueda adoptar las medidas oportunas en cada caso. En este supuesto, la empresa adjudicataria deberá presentar por escrito un documento firmado y sellado de propuesta de suspensión temporal con el consentimiento del/la beneficiario/a o de la persona que ostente su representación. La Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante dará traslado a la empresa adjudicataria la resolución adoptada en cada caso, en virtud a lo establecido en las Bases Regulatoras del Servicio de Teleasistencia, para que actúe conforme a lo establecido.

En caso de que sea la Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante la que detecte la necesidad de proceder a una suspensión temporal, tendrá que proceder a dar traslado a la empresa adjudicataria la resolución adoptada en cada caso, en virtud a lo establecido en las Bases Regulatoras del Servicio de Teleasistencia, para que ésta actúe conforme a lo establecido.

La personas usuarias del servicio deberán estar debidamente informadas del procedimiento a seguir, tanto para la activación de la suspensión temporal como para la reactivación de la prestación del servicio. De igual modo, el periodo máximo de suspensión establecido.

Las peticiones de suspensión y reactivación de las personas beneficiarias recibidas por la empresa adjudicataria serán comunicadas, por el/la coordinador/a de zona, a la Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante.

BAJA DEFINITIVA O EXTINCIÓN DEL SERVICIO

Serán causas de extinción del servicio las siguientes circunstancias:

- 1.- Dejar de reunir los requisitos establecidos para el acceso al mismo.
- 2.- Fallecimiento de la persona beneficiaria.
- 3.- Por agotarse el plazo máximo de baja temporal.
- 4.- Renuncia expresa de la persona beneficiaria o de la persona que ostente su representación.
- 5.- Incumplimiento reiterado por parte de la persona beneficiaria de sus obligaciones de colaboración o contractuales que dificulten o hagan inviable la prestación del mismo. Si el beneficiario incumple con su obligación de corresponsabilizarse con el coste del servicio en función al copago establecido durante tres mensualidades, parcial o totalmente, se procederá a extinguir el servicio.
- 6.- No estar capacitado para utilizar el servicio.

La extinción del servicio será adoptada por el órgano competente de la Administración.

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de comunicar cualquier circunstancia que pueda producir la extinción del servicio de la persona beneficiaria a

la Delegación de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento, para que ésta pueda adoptar las medidas oportunas en cada caso. En este supuesto, la empresa adjudicataria deberá presentar por escrito un documento firmado y sellado de propuesta de extinción del servicio. La Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante dará traslado a la empresa adjudicataria la resolución adoptada en cada caso, en virtud a lo establecido en las Bases Reguladoras del Servicio de Teleasistencia o en el presente Pliego, para que actúe conforme a lo establecido.

En caso de que sea la Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante la que detecte la necesidad de proceder a la extinción del servicio, tendrá que proceder a dar traslado a la empresa adjudicataria la resolución adoptada en cada caso, en virtud a lo establecido en las bases Reguladoras del Servicio de Teleasistencia, para que ésta actúe conforme a lo establecido.

La fecha a efectos de extinción será la comunicada por la persona beneficiaria, empresa adjudicataria o Entidad Contratante, contando ese día como último de prestación del servicio.

La empresa adjudicataria facturará a la Entidad Contratante los días de prestación efectiva del servicio y procederá al cobro del copago correspondiente a la persona beneficiaria.

FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO Y CATÁLOGO DE PRESTACIONES.

Corresponde a la empresa adjudicataria del contrato:

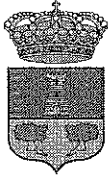
La Teleasistencia Domiciliaria se presta fundamentalmente a través de la línea telefónica. Consta de un equipamiento de comunicaciones e informático específico ubicado tanto en el Centro de Atención, dotado del soporte tecnológico, de comunicaciones y de los recursos humanos necesarios para la prestación del servicio, como en el domicilio de la persona usuaria.

Las actuaciones de la empresa adjudicataria del contrato realizará las siguientes prestaciones a los usuarios/as del servicio:

Directamente desde la Central de Teleasistencia o Centro de Atención:

Debe contener, al menos, las siguientes actuaciones:

- Garantizar la comunicación interpersonal y 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.
- Movilizar recursos ante situaciones de emergencia sanitaria, domiciliaria o social.
- Prevenir, detectando precozmente las situaciones de riesgo que puedan darse.
- Proporcionar seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y sus familiares garantizando la atención en caso de emergencia e incorporando a la prestación del servicio, cuando se estime necesario, todas aquellas tecnologías útiles y



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

- disponibles para la detección de situaciones de riesgo y para la protección personal y doméstica, tales como: detectores de humo, de fuego, de fuga de gas, sensores de movimiento, etc.
- Gestionar agendas específicas suscritas entre la entidad prestataria y la persona usuaria, a petición de éste o de sus familiares. Así como, para recordar a la persona beneficiaria datos importantes sobre la toma de su medicación.
 - Seguimiento permanente desde el centro de Atención mediante llamadas telefónicas periódicas, realización de gestiones de llamadas de cortesía y seguimiento programado por el Centro de Atención.
 - Ofrecer un sistema seguro de custodia de llaves del domicilio de la persona beneficiaria o alternativas de custodia, de manera que quede garantizado el acceso al domicilio y la atención en caso de emergencia.

La atención que se presta para el servicio tendrá que venir configurada por las siguientes modalidades y condiciones:

- Comunicaciones bidireccionales entre la persona usuaria y el centro de atención

La persona podrá establecer comunicación con el centro de atención, mediante la pulsación del terminal o de la unidad de control remoto siempre que lo considere necesario. El coste de esta llamada, no podrá ser nunca tarifa especial o adicional, se debe considerar como máximo como una llamada local.

La central deberá disponer de líneas especiales que permitan que el coste de la llamada que realiza la persona beneficiaria desde su terminal o unidad de control remoto sea equivalente a una llamada local. El coste de las llamadas que ésta realiza a la Central de Teleasistencia y las automáticas de seguridad correrán a cargo de la persona usuaria.

El coste de las llamadas que se realizan desde la central a la persona beneficiaria, a sus contactos y/o recursos será asumido por la empresa adjudicataria.

Ante cualquier llamada recibida en el centro de atención, los/as operadores/as se tendrán que identificar como el Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga), dirigirse a la persona por su nombre, identificarse como teleoperador/a y ofrecer un trato de respeto y amabilidad.

Todas las comunicaciones entrantes se tienen que responder en un tiempo medio máximo de 15 segundos, a contar desde la entrada de la llamada en el centro de atención y la duración media de éstas tendrá que ser igual o mayor a dos minutos.

Las llamadas atendidas en el centro de atención producirán una activación del

sistema informático, mostrando la siguiente información sobre la persona beneficiaria:

- 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 disponibles para movilizar.
- Procedimientos de actuación ante incidencias.

Por seguridad del sistema, la llamada, una vez generada por la persona usuaria, solo podrá ser finalizada desde el centro de atención.

En todos los casos, los/las teleoperadores/as tendrán que contar con el soporte de protocolos de actuación a emergencias y del soporte de un/a supervisor/a del centro de atención.

El tipo general de comunicaciones se clasificarán y podrán evaluarse por:

- Llamadas recibidas procedentes de la persona usuaria mediante terminal o unidad de control remoto.
- Llamadas emitidas por la central a la persona beneficiaria o a contactos y/o recursos.
- Llamadas/alarmas técnicas, de realización automática para la notificación del estado de la tecnología.

Las comunicaciones bidireccionales entre la persona usuaria y el centro de atención se clasifican en:

- Informativas: Llamadas que facilitan el intercambio de información sobre datos, modificaciones y otros contenidos del servicio. También aquellas preventivas con recomendaciones ante situaciones específicas o la programación de llamadas de seguimiento de personas usuarias de alto riesgo. También aquellas relativas a campañas específicas, siempre con el consentimiento expreso del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).
- Por emergencias: Aquellas producidas por situaciones que implican riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona beneficiaria. Requiere la actuación y, en su caso, la movilización de recursos del entorno de la persona usuaria, tanto sociales, sanitarios, de emergencia, de fuerzas de seguridad y de otros.
- De seguimiento y atención personal: Tienen como objetivo realizar un seguimiento de la persona usuaria para comprobar su estado físico y/o anímico, bien para recordar citas, actividades o gestiones. Se trata de transmitir apoyo, confianza y acompañamiento permanente.

El centro de atención realizará las llamadas de seguimiento que cada caso requiera procurando mantener una media de dos contactos mensuales con cada persona usuaria. La intensidad de las mismas se podrá disminuir a requerimiento de la persona beneficiaria y/o de su familia y ampliar a propuesta del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) en caso de personas de alto riesgo sanitario, psicológico o social.

En caso de no conseguir la comunicación con la persona usuaria, se repetirá la



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-8

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

llamada durante los tres días siguientes, en franjas horarias diferentes. En caso de no poder contactar con la persona beneficiaria se procederá a contactar con un familiar para obtener la información necesaria sobre la situación de la persona.

La tipología de las llamadas de seguimiento y atención personal es la siguiente: Llamadas de seguimiento general y llamadas de agenda, recordatorios o cortesía.

- Avisos automáticos producidos por el sistema:

El centro de atención tendrá que ponerse en contacto con la persona usuaria para averías técnicas en el sistema generadas por:

- Corte en la conexión del terminal en la red eléctrica
- Restablecimiento de la conexión a la red eléctrica
- Aviso de batería baja del terminal
- Aviso de batería baja de la unidad de control remoto

El centro de atención tendrá que realizar las comprobaciones necesarias para restablecer el servicio de manera inmediata.

Directamente en el domicilio de la persona beneficiaria:

Debe contener las siguientes actuaciones:

Del/la Coordinador/a de zona de la entidad adjudicataria:

1.- El/la Coordinador/a de Zona de la entidad adjudicataria será el responsable del primer contacto con la persona solicitante por parte de la entidad adjudicataria. Acordará el día y la hora aproximada de la visita domiciliaria, siempre en horario laboral, ofreciendo una horquilla horaria máxima de dos horas. Proporcionará a la persona solicitante el número de teléfono de la entidad para facilitar la comunicación ante posibles incidencias que se pudieran producir.

En la primera visita domiciliaria al/la solicitante el Coordinador/a de Zona realizará las siguientes actuaciones:

- Entrega y suscripción por parte de la persona beneficiaria y de la empresa adjudicataria de un Documento Informativo del Servicio de Teleasistencia y de Conformidad de la persona beneficiaria de las condiciones del servicio.
- Demostración práctica sobre el funcionamiento del terminal y de la unidad de control remoto.
- Cumplimentará el INFORME DE NECESIDAD DE TELEASISTENCIA.

2.- El/la Coordinador/a de Zona de la entidad adjudicataria será el responsable de realizar cuantas visitas fuesen necesarias para la gestión, seguimiento y el correcto funcionamiento del servicio, al menos y salvo renuncia expresa de las personas beneficiarias, una visita anual desde la fecha de alta del servicio.

3.- De la recogida y actualización permanente de datos, facilitando dicha información al Área de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante.

4.- De coordinación con los profesionales de la Delegación de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) y con otros recursos sociosanitarios.

5.- De colaboración en la difusión del servicio.

6.- De tratamiento de casos e incidencias, informando a la Delegación de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).

7.- El/la Coordinador/a de Zona, con el visto bueno de la empresa adjudicataria, informará a la Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante, si se estima necesario reconsiderar la instalación de dispositivos periféricos.

8.- Entrega a la Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante los listados semanales de información del servicio y los listados de Resumen de Actividad Mensual del Servicio.

9.- Cada mes deberá entregar a la Delegación de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) los listados generales de usuarios en activo de ese periodo para proceder a la contabilidad de esa mensualidad.

10.- Dirigir y organizar el equipo de técnicos de instalación y mantenimiento de terminales.

11.- Actuar de enlace entre las personas usuarias y la Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante.

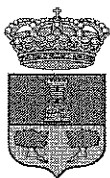
Del Servicio Técnico y de Mantenimiento:

Debe contener las siguientes actuaciones:

- 1.- Instalación del equipo técnico (terminal, unidad/es de control remoto y/o dispositivos)
- 2.- Mantenimiento del equipo técnico
- 3.- Asesoramiento técnico
- 4.- Atender incidencias que se puedan producir del ámbito de su competencia.
- 4.- Realizar las bajas y retiradas de equipos.

INFORME DE NECESIDAD DE TELEASISTENCIA

El personal Técnico del centro de Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga), previa resolución de concesión del Servicio de Teleasistencia al/la solicitante, facilitará al/la Coordinador/a de Zona los



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-8

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

datos de identificación básicos del mismo para que realice el **INFORME DE NECESIDAD DE TELEASISTENCIA** en el domicilio particular del/la solicitante durante su primera visita al/la interesado.

Los datos mínimos que debe contener dicho Informe son:

- Identificación de las personas que serán beneficiarias del servicio. Aquellas que hayan presentado solicitud de acceso al servicio ante el Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).
- Tipo y perfil más adecuado para cada una de las personas solicitantes, en coordinación con el Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).
- Datos relativos a la unidad de convivencia.
- Personas de contacto de la red familiar y/o social.
- Recursos comunitarios con los que cuentan los solicitantes, tanto públicos como privados.
- Recursos propios. Redes de apoyo para avisos en caso de emergencia.
- Situación de la Vivienda.
- Datos sobre el nivel de autonomía personal y situación de dependencia.
- Datos sobre el estado de salud.

La empresa adjudicataria deberá hacer entrega de copia del **INFORME DE NECESIDAD** realizado a cada persona beneficiaria a la Delegación de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).

DOCUMENTO INFORMATIVO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA Y CONFORMIDAD DE LA PERSONA BENEFICIARIA DE LAS CONDICIONES DEL SERVICIO

El/la Coordinador/a de Zona durante la primera visita que realiza al usuario, entregará y suscribirá con la persona beneficiaria un Documento Informativo del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria y de Conformidad de la persona beneficiaria de las condiciones del servicio.

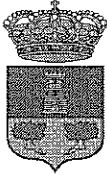
En caso de haber varios beneficiarios/as del servicio en la unidad familiar de convivencia, cada uno de los interesados o quien ostente su representación, deberá formalizar un documento conformidad con la empresa prestadora de los mismos.

Dicho documento deberá recoger, al menos, los siguientes aspectos:

1.- De una parte: los datos de identificación de la persona beneficiaria y de otra parte: los datos de identificación de la empresa prestadora del Servicio de

Teleasistencia del Programa Municipal del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).

- 2.- Definición general del servicio.
- 3.- Identificación del personal del servicio de teleasistencia.
- 4.- Información sobre el funcionamiento del servicio y catálogo de prestaciones.
- 5.- Información sobre la tecnología para la prestación del servicio.
- 6.- Información al/la beneficiario/a sobre el coste de las comunicaciones realizadas desde su terminal.
- 7.- Indicación del coste del servicio: subvención aportada por el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) y la cuantía del copago del coste del servicio que le corresponderá a la persona beneficiaria.
- 8.- Indicación del equipo técnico que se instala en el domicilio de la persona beneficiaria y de todos y cada uno de los dispositivos periféricos que le corresponda por resolución del Órgano competente para resolver del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).
- 9.- Indicar en caso de que se suscribiera un CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA CUSTODIA DE LLAVES entre el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre y la Empresa adjudicataria del servicio, si la persona beneficiaria hace entrega o no a la empresa prestadora de los servicios de las llaves de su domicilio. Información del protocolo de garantía de seguridad de la entrega y custodia de llaves, en su caso.
- 10.- Indicación de la tipología del usuario.
- 11.- Indicación de todos y cada uno de los derechos asignados a la persona beneficiaria del servicio.
- 12.- Indicación de todas y cada una de las obligaciones de la persona beneficiaria del servicio y el compromiso del cumplimiento de las mismas por parte de ésta.
- 13.- El consentimiento de la persona beneficiaria de aceptar lo dispuesto en el apartado de Autorizaciones Expresas, con indicación de todas y cada una de las señaladas.
- 14.- Deberá quedar reflejado que la persona beneficiaria ha recibido de la empresa una guía/manual explicativa del Servicio de Teleasistencia, donde se detalla la información suministrada verbalmente, así como los teléfonos de contacto de la entidad que gestiona el servicio.
- 15.- Información sobre el sistema de quejas y sugerencias.
- 16.- Información sobre el derecho profesional y la protección de datos de carácter personal.
- 17.- Plazo de instalación del servicio.



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-B

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

18.- Plazo de resolución de averías.

19.- Información de Ausencia y baja en el servicio.

20.- La empresa adjudicataria se comprometerá en este documento de conformidad a que velará por el cumplimiento de lo dispuesto en el contrato suscrito con la Entidad Contratante.

21.- Indicación de que la persona beneficiaria declara que tiene copia del documento de conformidad suscrito, así como que lo ha leído y comprendido en todos sus términos.

22.- Indicación de que la persona beneficiaria acepta voluntaria y conscientemente el servicio en los términos que se especifican en el presente documento en tanto su situación física, psíquica o sensorial no supongan ninguna dificultad para tal efecto.

23.- Indicación a las personas beneficiarias de la posibilidad de ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos establecidos en la legislación vigente, pudiendo utilizar para ello cualquiera de los canales de comunicación con la empresa prestadora de los servicios, que le serán comunicados mediante una llamada a la Central de Telesistencia o en el teléfono de atención al cliente.

La entidad adjudicataria deberá hacer entrega de copia del documento de conformidad suscrito con la persona beneficiaria a la Delegación de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).

La empresa adjudicataria deberá registrar y custodiar el documento de conformidad y las actualizaciones que pudieran producirse en caso de modificaciones sustanciales en las condiciones de la prestación del servicio, mientras éste permanezca en alta y durante el tiempo legalmente establecido posterior a la baja.

Dicho documento le podrá ser requerido a efectos de estudio, explotación, estadística y seguimiento de la prestación del servicio por la Delegación de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).

INSTALACION DE TERMINALES O DISPOSITIVOS. PLAZO DE INSTALACIÓN

La empresa adjudicataria será la responsable de la instalación del equipo técnico correspondiente en el domicilio de la persona beneficiaria y del alta en el Servicio de Telesistencia.

Aprobada la concesión del servicio por el Órgano competente para resolver del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga), la instalación del terminal, unidad/es de control remoto y/o dispositivos periféricos necesarios de teleasistencia para el funcionamiento del sistema en el domicilio de la persona beneficiaria se producirá en un tiempo no superior a los quince días, a contar desde el siguiente a la recepción por parte de la empresa adjudicataria de la comunicación de la resolución de concesión del mismo. En aquellos casos que la Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante valore de extrema urgencia, la instalación del servicio deberá realizarse en un plazo máximo de 48 horas. El incumplimiento de estos plazos no será responsabilidad de la empresa adjudicataria por retraso del/la usuario/a en cuanto a: ausencias reiteradas del domicilio o firma del documento de conformidad que debe suscribir con la empresa.

Para agilizar la instalación del servicio, la Delegación de Bienestar Social e Igualdad de la Entidad Contratante enviará a la empresa adjudicataria la resolución de la concesión adoptada junto con toda la documentación necesaria para el alta por medio de fax. En este caso el acuse de recibo será la hoja de confirmación del envío.

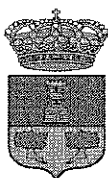
La instalación del terminal, unidad/es de control remoto y/o dispositivos de teleasistencia deberá realizarse en el horario y días que se ajusten a la situación de la persona beneficiaria.

La instalación será realizada por operarios especializados, que serán los responsables de informar a la persona usuaria sobre su funcionamiento y características. No se dará por concluida hasta haber realizado las correspondientes verificaciones del funcionamiento del sistema, realizando como mínimo:

- Llamada de recepción.
- Llamada de emisión
- Pulsaciones desde cada unidad de control remoto en todos los lugares de la casa y hasta haber comprobado que las personas usuarias han entendido su manejo.
- Se instalarán y programarán todos los dispositivos periféricos necesarios 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 normales.
 - Explicación de la generación de avisos técnicos producidos por: baja batería del terminal y las unidades de control remoto, anomalías de conexión a la red eléctrica y anomalías a la red telefónica.

La empresa adjudicataria se comprometerá a entregar a la persona beneficiaria, en el momento de la instalación, una guía/manual conforme a las especificaciones técnicas y de los teléfonos de contacto de la entidad que gestiona el servicio.

La entidad adjudicataria deberá asumir cualquier coste extraordinario derivado de la instalación (cableado, enchufes, transformadores, etc.) en los domicilios.



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.L.F. P-2900700-8

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

SERVICIOS DE GARANTÍA, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN DEL EQUIPAMIENTO TÉCNICO. PLAZO DE AVERÍAS

La empresa adjudicataria será la responsable del mantenimiento técnico de los aparatos y la sustitución de los mismos en caso que sea necesario.

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

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

Se debe contener 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 24 horas desde que se detectó la avería.

IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

El personal de la empresa adjudicataria que acuda al domicilio de la persona beneficiaria deberá ir perfectamente identificado mediante una tarjeta que será visible para el usuario/a en todo momento. En ella tendrá que aparecer el nombre y categoría profesional, así como una fotografía reciente que le permita identificarlo.

De cualquier modo, nadie acudirá al domicilio de la persona beneficiaria sin haber contactado previamente con ésta para fijar cita con anterioridad.

CONFIDENCIALIDAD

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

La entidad adjudicataria y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a las personas usuarias de los servicios previstos en este pliego, guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso tras la finalización del plazo contractual.

El contenido de las bases de datos y archivos utilizados por la empresa adjudicataria en el periodo de ejecución del contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga), sin perjuicio del derecho de uso de las entidades que colaboran en la prestación del servicio, debiendo revertir a la Entidad Contratante en soporte legible por ordenador una vez que finalice el contrato, sin que la entidad adjudicataria pueda reservarse copia alguna, ni en soporte papel ni en cualquier otro tipo de soporte.

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

En todo caso, por requerimientos contractuales con la Administración Pública, el Servicio de Teleasistencia está obligado a conservar toda la información relativa a la persona beneficiaria. No obstante, se compromete a destruirla a los tres meses de que la persona beneficiaria haya causado baja en el servicio.

Cualquier estudio o publicación por la entidad adjudicataria relacionada con el contenido del contrato o con cualquiera de sus aspectos, requerirá la previa autorización, por escrito, del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga).

SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La empresa deberá articular un sistema de quejas - reclamaciones y sugerencias.

Las quejas y reclamaciones son actos de un/a usuario/a o de quien ostente su representación, dirigidos a la empresa adjudicataria para informar sobre el acontecimiento de un hecho o situación o para pedir su modificación cuando este hecho o situación ha sido generado por la empresa adjudicataria y se considera impropio, injusto, indebido, ilegal, afecta a la calidad del servicio o implica incumplimiento de contrato.

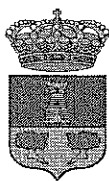
Una sugerencia supone plantear ideas para mejorar la prestación o calidad de los servicios.

Las quejas o sugerencias deberán ser comunicadas por el/la interesado/a a la empresa adjudicataria por cualquiera de las vías que se relacionan:

- Personalmente, a los profesionales que le atienden en su domicilio.
- Por teléfono, en conexión con la Central de Teleasistencia o en el número de atención al cliente.
- Por fax o correo electrónico.

La empresa adjudicataria deberá actuar ante las quejas y reclamaciones del siguiente modo:

Todas las quejas serán documentadas, analizadas y atendidas por la empresa adjudicataria. Se realizarán los correspondientes informes y tramitaciones y se dará respuesta al usuario en cualquier caso.



**Ayuntamiento de
Alhaurín de la Torre**

Nº Entidad Local 01-29007-5
C.I.F. P-2900700-8

Plaza de la Juventud s/n
C.P. 29130
TLF: 952417151 · FAX: 952413336
E-MAIL: info@aytoalhaurindelatorre.es

Ante las sugerencias, la empresa adjudicataria actuará del siguiente modo:

Las sugerencias serán transmitidas al personal responsable del servicio para que puedan tomarse en consideración e iniciar las acciones oportunas, siempre que éstas puedan redundar en una mejora de la calidad del servicio.

CONDICIONES GENERALES

Las informaciones, comunicaciones y documentos firmados por las personas beneficiarias que reciba el personal de la entidad adjudicataria serán trasladadas a la Delegación de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga)

La empresa contratada tendrá que incorporar los logotipos, símbolos y leyendas normalizadas que el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga) determine para la totalidad de documentación de gestión u otros materiales técnicos o tecnológicos (ropa, terminales, etc.). De igual manera, la imagen de la Entidad Contratante será incluida en aquellas actividades de difusión y comunicación del servicio que pueda realizar la empresa contratada.

La empresa adjudicataria deberá presentar en su propuesta técnica modelos de todas las informaciones, comunicaciones y documentos a firmar por las personas usuarias del servicio, así como todas aquellas comunicaciones trasladadas a la Delegación de Bienestar Social e Igualdad relativas a la gestión y funcionamiento del servicio.

Alhaurín de la Torre a 26 de noviembre de 2012-11-26

La Trabajadora Social

Fdo.: Mónica Berrocal Ruiz

