**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE “TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE ASTILLERO (CANTABRIA)”.**

1. **DENOMINACIÓN DEL CONTRATO.**

Prestación del servicio de Teleasistencia domiciliaria, en adelante TAD, del Ayuntamiento de Astillero (Cantabria).

1. **OBJETO DEL CONTRATO.**

El objeto del presente contrato es la prestación del Servicio de TAD a favor de aquellos usuarios vecinos de Astillero, que así se les haya reconocido en derecho mediante resolución de concesión dictada por el órgano municipal competente, de acuerdo con el procedimiento que establezcan las ordenanzas municipales vigentes en cada momento.

1. **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y NECESIDADES A SATISFACER.**

El servicio de TAD es un servicio mediante el cual, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico ubicado en un centro de atención y en el domicilio de los usuarios, permite a las personas mayores o discapacitadas, con solo pulsar el botón que llevan constantemente y sin molestias, entrar en contacto verbal “manos libres” durante las 24 horas del día y los 365 días del año, con un centro atendido por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la situación de emergencia presentada, bien por sí mismo o movilizando otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en el Municipio o en la Comunidad Autónoma.

El objetivo fundamental es asegurar la intervención inmediata ante situaciones de crisis, a aquellas personas que por su edad avanzada, enfermedad, discapacidad o aislamiento social lo requieran, facilitándole la permanencia en su medio habitual y contribuyendo a evitar ingresos innecesarios en centros residenciales.

Sin perjuicio de lo señalado en los párrafos anteriores, a los efectos de este contrato se estará igualmente a lo que establezcan las ordenanzas municipales reguladoras del servicio de TAD.

1. **DESTINATARIOS DEL SERVICIO.**

Serán destinatarios del servicio de TAD del Ayuntamiento de Astillero (Cantabria), las personas que tengan tal condición según la ordenanza municipal reguladora del servicio vigente en cada momento.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, serán beneficiarios quienes por razón de edad, discapacidad u otra circunstancia, se encuentren en situación de riesgo psicosocial o físico; que vivan solas permanentemente o durante gran parte del día, o bien que aunque convivan con otras personas, éstas presenten similares características de edad o discapacidad. Deberán disponer de línea telefónica compatible con el servicio y suministro eléctrico en el domicilio.

A los efectos previstos en esta cláusula, y sin perjuicio de las modificaciones que pueda introducir al respecto el Ayuntamiento vigente el contrato, se reconoce la condición de usuario del servicio de TAD del Ayuntamiento de Astillero (Cantabria ) a una persona que vive sola o acompañada y su estado físico y psíquico le permite utilizar el equipo telefónico, que consta de equipo telefónico y pulsador personal.

Por imposibilidad de uso adecuado de los elementos que configuran la prestación del servicio quedarán excluidas del mismo, en los términos que establezcan las ordenanzas reguladoras, las personas con enfermedad mental grave, deterioros cognitivos, deficiencias notorias de audición y/o expresión oral que impidan la utilización correcta y adecuada del servicio.

**5) DERECHOS Y OBLIGACIONES RECÍPROCAS DEL ADJUDICATARIO Y DE LA CORPORACIÓN**

1. El Ayuntamiento de Astillero ostentará, en todo caso, las potestades y obligaciones siguientes:
2. La dirección, planificación y evaluación del Servicio, a través de los Trabajadoras Sociales del Departamento de Servicios Sociales.
3. Determinar el número de usuarios a prestar el servicio por el adjudicatario con los límites establecidos en el presente pliego.
4. Ordenar las modificaciones en la prestación del servicio que el interés público aconseje.
5. Fiscalizar la gestión del contratista a cuyo efecto podrá inspeccionar las tareas que se estén desarrollando para comprobar sin son acordes con las indicaciones dadas, pedir documentación e informes a la entidad y dictar órdenes oportunas para mantener o reestablecer la debida calidad del servicio.
6. Imponer al contratista las correcciones pertinentes por razón de las infracciones que cometiesen.
7. Obligación de abonar el importe de los servicios prestados en la forma establecida en el presente pliego de condiciones.
8. Serán obligaciones generales del contratista, además de las contenidas en otras cláusulas de este pliego, las siguientes:
   1. Prestar el Servicio en la forma que, sin apartarse del contenido del presente pliego de condiciones, le sea ordenado por el Ayuntamiento.
   2. Contar en su estructura organizativa con un departamento específico de prestación de servicios sociales o, en su defecto, con dedicación exclusiva a este tipo de servicios.
   3. Contar con los medios materiales y personales suficientes en número y calificación para atender el Servicio objeto del contrato, asumiendo todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal, así como todas las responsabilidades tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales con dicho personal que, en ningún caso, se considerará como personal municipal. Se considera obligación específica del adjudicatario en este punto contar con la flexibilidad organizativa suficiente para atender incrementos del número de usuarios decididas por el Ayuntamiento con un preaviso máximo de 15 días.
   4. Preparar técnicamente a sus trabajadores en materias propias del servicio que deben prestar.
   5. Facilitar al Ayuntamiento la inspección del servicio y de la documentación relacionada con el mismo.
   6. Velar por el mantenimiento de una relación de respeto con el beneficiario del servicio.
   7. Prohibir a sus trabajadores el recibo de cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de los usuarios. Las empresas adjudicatarias será responsables de su cumplimiento, debiendo informar al Ayuntamiento de cualquier situación de esta naturaleza que pueda producirse.
   8. Adoptar medidas necesarias, así como establecer aquellas de contratación laboral, cuyas características favorezcan la permanencia a sus trabajadores, a los efectos de garantizar la continuidad del servicio, y evitar su rotación.
   9. Cualquier otra que, en el transcurso del contrato, hubiese que aplicar por modificaciones de ordenanzas municipales y otras aplicables al servicio.

**6) ACTUACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

La empresa que resulte adjudicataria del presente contrato queda obligada a realizar las siguientes actuaciones para la adecuada prestación del Servicio de TAD del Ayuntamiento de Astillero (Cantabria):

1. Dotación, instalación, puesta en funcionamiento, mantenimiento y reparación de los equipos de teleasistencia que permanecerán en los domicilios de los usuarios en régimen de cesión de uso. Las averías que impidan la prestación del servicio serán resueltas por la empresa adjudicataria en un máximo de dos (2) días hábiles, considerados de lunes a sábado incluidos, excepto festivos.
2. Cuando se produzca un alta en el Servicio, las Trabajadoras Sociales del Departamento de Servicios Sociales facilitará a la empresa una ficha del beneficiario al que haya de prestar el servicio, con especificación de los datos adecuados para su identificación, tales como la identificación del usuario, domicilio, informe sobre la autonomía personal, situación de la vivienda, etc. Una vez que se comunique el alta en el Servicio a la empresa adjudicataria, se conectará el terminal en un período máximo de siete (7) días. El responsable de la empresa dará información oral a los usuarios sobre el uso y características de los dispositivos tecnológicos, apoyándose en instrucciones de uso escritas, de fácil lectura, que dejará a disposición de los usuarios.
3. El servicio básico de TAD, entendiendo por tal la demanda de atención de los usuarios, se prestará por la empresa adjudicataria desde un centro de atención, tratando las distintas situaciones que se presenten bien con la sola intervención de su personal, o bien movilizando los recursos de acceso público disponibles en la zona o privativos del usuario.
4. Para la prestación del servicio se utilizarán líneas telefónicas en las que el coste de la llamada de los usuarios no supere el coste de una llamada local, asumiendo en cualquier caso la entidad adjudicataria cualquier otra cantidad.
5. El horario de prestación del servicio será ininterrumpido durante las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.
6. El servicio básico se complementará, cuando así lo solicite el usuario o sus familiares, con las denominadas agendas de usuario, que permitan recordar a éste la necesidad de realizar una actividad concreta de carácter relevante, por ejemplo la toma de medicamentos, la realización de una gestión, etc.
7. Desde el centro de atención se contactará periódicamente con los usuarios del Servicio a fin de hacer un seguimiento permanente, mantener actualizados sus datos e intervenir si las circunstancias lo aconsejan. Igualmente los usuarios podrán comunicarse con el centro de atención cuando lo estimen oportuno.
8. Se realizarán llamadas de seguimiento a los usuarios que lo deseen, con una periodicidad mínima de una llamada cada quince (15) días; y se efectuará como mínimo dos visitas anuales al domicilio del usuario por parte del coordinador de zona de la empresa adjudicataria.
9. Se informará a las Trabajadoras Sociales del Departamento de Servicios Sociales de las incidencias y necesidades de los usuarios, que hayan sido detectadas a través del sistema y que requieran de una intervención posterior a la realizada.
10. Se concertarán reuniones semestrales de coordinación entre las Trabajadoras Sociales del Departamento de Servicios Sociales y los responsables de la empresa adjudicataria.
11. Con carácter general, durante la vigencia del contrato se entregará una Memoria de las actividades desarrolladas al finalizar cada año natural; debiendo presentar otras memorias o documentación relacionada con el Servicio cuando así se requiera.
12. La empresa adjudicataria queda obligada, igualmente, a comunicar inmediatamente al Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento, las bajas de las que tenga conocimiento.

**7) RECURSOS TÉCNICOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Para la prestación del Servicio de TAD del Ayuntamiento de Astillero (Cantabria), la entidad adjudicataria contará con los siguientes medios técnicos:

**7.1) Terminales de usuario emisores de alarmas, con sus correspondientes unidades de control remoto.**

Este equipamiento estará ubicado en el domicilio de los usuarios y deberá tener las siguientes características mínimas:

1. Posibilitará la conversación automática y nítida entre el usuario y el centro de recepción en modo "manos libres" para el usuario, después de la producción de cualquier tipo de alarma, con un radio de acción no inferior a 90 metros.
2. Será multiprotocolo, lo que le permitirá comunicarse correctamente con centrales receptoras de diversas marcas.
3. Dispondrá de un botón, bien diferenciado del resto, si los hubiere, que con solo ser pulsado permita la activación del sistema y la comunicación con el centro receptor.
4. No se admitirán antenas telescópicas.
5. Dispondrá de un altavoz cuya potencia no podrá ser inferior a 2 W, y cuyo volumen será controlable, en caso de alarma, desde la central receptora.
6. Dispondrá de un micrófono cuya sensibilidad no podrá ser menor de 70 dB (1 kHz).
7. Deberá tener una autonomía de al menos veinticuatro (24) horas en reposo y treinta (30) minutos de conversación “manos libres”
8. Tendrá capacidad para detectar estados anómalos del sistema en las dependencias del usuario. Como mínimo se detectará el corte en la conexión del terminal a la red eléctrica, el restablecimiento de la conexión a la red eléctrica, la baja carga de las baterías del terminal, la baja carga de la batería de la unidad de control remoto, y la ausencia de conexión a la red telefónica.
9. El chequeo del terminal de usuario podrá realizarse mediante un programa de autochequeo residente en el terminal de usuario, o bien mediante chequeo remoto desde el centro receptor.
10. En el caso de auto-chequeo, el terminal del usuario transmitirá al centro receptor los estados detectados, con codificación diferenciada por cada uno de ellos. La ausencia de conexión a la red telefónica se comprobará mediante la realización de una llamada automática y específica desde el terminal al centro receptor, de manera periódica, silenciosa y, en intervalos de tiempo programables.
11. En el terminal de usuario se señalizará ópticamente su estado de normal funcionamiento, y óptica y/o acústicamente las anomalías de conexión a la red eléctrica, a la red telefónica y de carga de sus baterías.
12. El programa del terminal de usuario y sus datos básicos residirán en una memoria no volátil y susceptible de ser grabada y borrada. Cada terminal tendrá capacidad para almacenar al menos dos (2) números de teléfono de la central receptora.
13. Al producirse cualquier tipo de alarma, y en caso de no conseguir comunicar con el centro receptor al primer intento, el terminal del usuario iniciará un ciclo continuado de intentos de llamada a los números de la central programados.
14. Cuando se produzca una alarma por pulsación de una unidad de control remoto, el terminal de usuario enviará al centro receptor la codificación de la unidad de control específica que, entre las que operan bajo el mismo terminal, es la causante de la alarma.
15. La unidad de control remoto del terminal de usuario garantizará el accionamiento del sistema mediante una única acción del usuario.
16. La unidad de control tendrá unas características tales que podrá ser llevada por el usuario permanentemente consigo sin molestias.
17. El diseño del elemento pulsador permitirá un fácil reconocimiento táctil, al tiempo que evitará activaciones indeseadas, y tendrá un peso y volumen reducidos.
18. Si la unidad de control remoto es del tipo colgante al cuello, incorporará un mecanismo de auxilio frente a tensiones mecánicas (anti-estrangulamiento).
19. La unidad de control remoto será estanca al agua por inmersión.

**7.2) Centro de atención. Sistema de recepción y emisión.**

Es el centro que da cobertura al Servicio de TAD del Ayuntamiento de Astillero (Cantabria), y responsable de la recepción y emisión de las comunicaciones y avisos enviados desde los equipos instalados en los domicilios de los usuarios. El centro de atención deberá estar provisto de tecnología con capacidad para procesar las comunicaciones y proporcionar a los operadores información sobre el dispositivo que las ha generado. El sistema tendrá las siguientes características:

1. Permitirá la funcionalidad de multitarea y multipuesto.
2. El sistema receptor será multiprotocolo, lo que le permitirá comunicarse correctamente con terminales de teleasistencia de diversas marcas.
3. Será capaz de soportar un mínimo de veinte (20) líneas.
4. Se contará con una base de datos con capacidad de almacenamiento de al menos dos mil (2.000) usuarios.
5. Posibilitará la comunicación telefónica con usuarios y recursos sin necesidad de teclear claves o números de teléfono.
6. Dispondrá de un sistema que garantice el suministro eléctrico en caso de interrupción del mismo.
7. Al atender una llamada, automáticamente el operador tendrá a su disposición la siguiente información mínima: tipo de alarma, terminal del que procede, historial de llamadas, datos de identificación del usuario, datos referidos a la unidad de convivencia del usuario, de los recursos privados del usuario, datos relativos a la vivienda, y características o circunstancias del usuario que sean de interés en la prestación del servicio.
8. El sistema tendrá capacidad para registrar información sobre llamadas que emita o reciba el centro receptor, con identificación de fecha y hora, línea de entrada, y en el caso de llamadas entrantes identificación del terminal del que procede y tipo de alarma.
9. El sistema será capaz de traspasar una llamada desde un operador a otro, sin cortar la comunicación y en idénticas condiciones de atención.
10. El sistema será capaz de asumir el control del volumen del altavoz del terminal del usuario, en caso de alarma.
11. El sistema permitirá la programación de la agenda de usuario (recordatorio de actividades) realizada de forma automática por el sistema receptor de alarmas, así como el registro de si se ha establecido o no la comunicación telefónica.

**8) RECURSOS HUMANOS.**

Para la prestación del servicio, la entidad adjudicataria contará con los siguientes recursos humanos mínimos:

**8.1) Responsable del Proyecto.**

Su función principal consistirá en la relación y coordinación con las Trabajadoras Sociales del Departamento de Servicios Sociales, a fin de lograr un adecuado desarrollo del servicio.

Deberá poseer titulación académica universitaria de orientación social y experiencia acreditada en Servicios Sociales, especialmente en proyectos de intervención con personas mayores

**8.2) Coordinador de zona.**

Realizará las tareas de recogida y actualización de datos de usuarios y recursos en colaboración con las Trabajadoras Sociales del departamento de Servicios Sociales. Se encargará de familiarizar a los usuarios con sus sistemas, y de velar por el correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos de usuarios. Al menos realizarán dos visitas anuales de seguimiento al domicilio de cada uno de los usuarios

Deberá poseer titulación académica universitaria de orientación social y experiencia acreditada en servicios sociales.

**8.3) Responsable del Centro de Atención.**

Velará por el correcto funcionamiento de todo el equipo técnico, así como por que la atención de alarmas y llamadas se realice de forma inmediata y adecuada, poniendo especial atención en que el usuario reciba siempre un trato cordial y se movilicen, si es necesario, los recursos propios o ajenos que la situación de emergencia requiera.

Deberá poseer titulación académica universitaria de orientación social y experiencia acreditada en la gestión de programas de emergencia social y sanitaria.

**8.4) Operadores.**

Son los encargados de recibir en primera instancia las alarmas y llamadas, interviniendo según las instrucciones y protocolos establecidos. Las alarmas serán atendidas en un tiempo medio que no exceda de quince (15) segundos desde su entrada a los puestos de atención. Realizarán una llamada de seguimiento a aquellos usuarios que lo deseen, al menos una vez cada quince (15) días y siempre que no se haya tenido comunicación con ellos en este periodo.

Deberán acreditar formación académica o experiencia en puestos de similares características.

Astillero, 19 de Febrero de 2.018.

**LAS TRABAJADORAS SOCIALES SERVICIOS SOCIALES**

Fdo: Mª Carmen Diez Alonso Fdo: Charo Lozano Mejorada

Colegiado nº: 39/0238 Colegiado: 39/0432