

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL  
SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DE LA  
MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS ALTAMIRA-LOS VALLES, MEDIANTE  
PROCEDIMIENTO ABIERTO**

**1.- OBJETO DEL CONTRATO.**

El objeto del presente contrato es la prestación del Servicio de Teleasistencia domiciliaria a favor de aquellos usuarios vecinos de la Mancomunidad de Municipios, que así se les haya reconocido en derecho mediante resolución de concesión dictada por la Presidencia de la Mancomunidad, de acuerdo con el procedimiento que establezca la ordenanza reguladora del servicio vigente en cada momento.

**2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y NECESIDADES A SATISFACER.**

El servicio de Teleasistencia 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 movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la Mancomunidad 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 establezca la ordenanza reguladora del servicio de teleasistencia.

**3.- 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 Teleasistencia Domiciliaria de la Mancomunidad de Municipios Altamira-Los Valles (Cantabria):

a) 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.

b) Cuando se produzca un alta en el Servicio, la Mancomunidad 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 treinta (30) 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.

- c) El servicio básico de teleasistencia domiciliaria, entendiéndose 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.
- d) El horario de prestación del servicio será ininterrumpido durante las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.
- e) 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.
- f) 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.
- g) Se realizarán llamadas de seguimiento a los usuarios que lo deseen, con una periodicidad mínima de una llamada cada treinta (30) días; y se efectuará como mínimo una visita anual al domicilio del usuario por parte del coordinador de zona de la empresa adjudicataria.
- h) Se informará a las técnicas de los Servicios Sociales de la Mancomunidad 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.
- i) Se asistirá a las reuniones periódicas de coordinación que fijen los Servicios Sociales de la Mancomunidad.
- j) 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 le requiera por parte de los Servicios Sociales de la Mancomunidad.

#### **4. RECURSOS TÉCNICOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Para la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria de la Mancomunidad de Municipios Altamira-Los Valles (Cantabria), la entidad adjudicataria contará con los siguientes medios técnicos:

4.1. 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:

- a) 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.
- b) Será multiprotocolo, lo que le permitirá comunicarse correctamente con centrales receptoras de diversas marcas.
- c) 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.
- d) No se admitirán antenas telescópicas.
- e) 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.



- f) Dispondrá de un micrófono cuya sensibilidad no podrá ser menor de 70 dB (1 kHz).
- g) Deberá tener una autonomía de al menos veinticuatro (24) horas en reposo y treinta (30) minutos de conversación “manos libres”
- h) 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.
- i) El terminal estará habilitado para realizar mediante un programa un auto-chequeo del mismo. Alternativamente el chequeo se realizará desde el propio centro receptor.
- j) 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.
- k) En el terminal de usuario se señalará 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.
- l) 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.
- m) 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.
- n) 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.
- o) La unidad de control remoto del terminal de usuario garantizará el accionamiento del sistema mediante una única acción del usuario.
- p) La unidad de control tendrá unas características tales que podrá ser llevada por el usuario permanentemente consigo sin molestias.
- q) El diseño del elemento pulsador permitirá un fácil reconocimiento táctil, al tiempo que evitará activaciones indeseadas, y tendrá un peso y volumen reducidos.
- r) Si la unidad de control remoto es del tipo colgante al cuello, incorporará un mecanismo de auxilio frente a tensiones mecánicas (anti-estrangulamiento).
- s) La unidad de control remoto será estanca al agua por inmersión.

#### 4.2. Centro de atención. Sistema de recepción y emisión.

Es el centro que da cobertura al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria de la Mancomunidad de Municipios Altamira-Los Valles (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:

- a) Permitirá la funcionalidad de multitarea y multipuesto.



- b) El sistema receptor será multiprotocolo, lo que le permitirá comunicarse correctamente con terminales de teleasistencia de diversas marcas.
- c) Será capaz de soportar un mínimo de veinte (20) líneas.
- d) Se contará con una base de datos con capacidad de almacenamiento de al menos mil usuarios.
- e) Posibilitará la comunicación telefónica con usuarios y recursos sin necesidad de teclear claves o números de teléfono.
- f) Dispondrá de un sistema que garantice el suministro eléctrico en caso de interrupción del mismo.
- g) 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.
- h) 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.
- i) El sistema será capaz de traspasar una llamada desde un operador a otro, sin cortar la comunicación y en idénticas condiciones de atención.
- j) El sistema será capaz de asumir el control del volumen del altavoz del terminal del usuario, en caso de alarma.
- k) 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.

## **5. RECURSOS HUMANOS.**

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

### **5.1. Coordinador de zona.**

Realizará las tareas de recogida y actualización de datos de usuarios y recursos en colaboración con la Mancomunidad. 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 una visita anual de seguimiento al domicilio de cada uno de los usuarios

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

### **5.2. 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 treinta (30) días y siempre que no se haya tenido comunicación con ellos en este periodo.

Deberán acreditar estudios secundarios (COU, bachillerato LOGSE, FP segundo grado o equivalentes), y experiencia acreditada como operadores.



## **6. DURACIÓN DEL CONTRATO.**

El contrato tendrá una duración de dos (2) años contados desde su formalización, siendo prorrogables por mutuo acuerdo de ambas partes antes de la finalización del periodo inicial, por otros dos años, sin que la duración total, incluidas las prórrogas anuales, pueda exceder cuatro (4) años.

## **7. PRECIO MÁXIMO DEL CONTRATO.**

El valor estimado anual de este contrato, para un total de 80 usuarios, será 16.107,69€ más un 4% de IVA (644,31 €), hacen un total de 16.752 euros (a razón de 17,50 €/terminal/mes).

Por tanto, el valor estimado del contrato, teniendo en cuenta la duración máxima del contrato de 4 años, dos años más otros dos de prórrogas, será de 67.008, con el siguiente desglose por año:

- Precio anual:  $16.107,69 \times 4 = 64.430,76$  euros
- IVA (4%):  $644,31 \times 4 = 2.577,24$  euros.

Para el cálculo del número de usuarios se ha tomado como referencia el existente al 31 de enero de 2017, así como las estimaciones que tendrá sobre la misma las normas reguladoras del Servicio. El precio por terminal no cambiará aún con posibles variaciones en el número total de usuarios a los que se preste servicio de un 25% por encima o por debajo de los 80 usuarios previstos inicialmente en el momento de la licitación.

## **8. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR.**

Además de la documentación que requiera el pliego de condiciones administrativas, los licitadores deberán presentar una MEMORIA DESCRIPTIVA DEL PROGRAMA, en la que se detallarán las actuaciones concretas a desarrollar y la forma en la que se pretende llevar a cabo la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria de la Mancomunidad de Municipios Altamira-Los Valles (Cantabria), con introducción de las sugerencias que se estimen oportunas para la mejora del mismo, así como cuantos datos consideren oportunos para ser tenidos en cuenta en el momento de la adjudicación.

## **9. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 105 y siguientes del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, este contrato podrá modificarse, consistiendo tal modificación en la reducción o ampliación del número de terminales hasta el máximo, en ambos casos, del 25 por ciento del número de terminales fijado en la cláusula 7 de este pliego.

## **10. INFRACCIONES Y SANCIONES.**

Las infracciones que cometa el adjudicatario se clasificarán y serán calificadas como leves, graves y muy graves.

### **12.1. Infracciones leves.**

- a) El retraso, negligencia o descuido puntual en el cumplimiento de las obligaciones.
- b) El trato incorrecto con los usuarios, siempre que no merezca la calificación de grave.



c) En general, la falta de puntualidad o el incumplimiento de sus deberes por negligencia o descuido excusable.

Las infracciones leves se sancionarán con apercibimiento al contratista, previa audiencia por un plazo de cinco (5) días hábiles.

#### 12.2. Infracciones graves.

a) El abandono del servicio, las faltas repetidas de puntualidad, la negligencia o descuido continuado.

b) La comisión de dos faltas leves no alejadas más de 30 días una de otra.

c) La falsedad o falsificación de los servicios.

Las infracciones graves serán sancionadas por el órgano de contratación un una sanción pecuniaria de seiscientos (600,00) euros, previa audiencia al contratista por un plazo de cinco (5) días hábiles.

#### 12.3. Infracciones muy graves.

a) La acumulación o reiteración de tres faltas graves en el transcurso de un año.

b) La notoria falta de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa del servicio, tanto en su cantidad como en su calidad y respecto a lo contemplado en este pliego en cuanto a plazo de altas, resolución de averías que comprometan el funcionamiento del servicio, periodicidad de llamadas programadas, entrega de memorias.

c) El cobro a los usuarios de cualquier cantidad de dinero.

d) No guardar el debido secreto profesional respecto a los asuntos que se conozcan en razón del servicio prestado y que perjudique al usuario.

e) Cualquier conducta constitutiva de delito, especialmente las coacciones y hurto o robo.

f) Las ofensas verbales o físicas o el trato vejatorio grave al usuario o empleados municipales.

g) En general, las acciones u omisiones que supongan infracción o incumplimiento del servicio objeto del contrato y las características del mismo que se opongán manifiesta y notoriamente a los pliegos de condiciones.

Las infracciones muy graves serán sancionadas, previo expediente instruido al efecto, con una sanción pecuniaria de hasta el 10 por ciento del importe anual del contrato, todo ello sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiese lugar, y en su caso, a la resolución del contrato.

El importe de las sanciones económicas impuestas se deducirán de las pagos mensuales, y cuando no sea posible responder con éstos, se detraerá de la garantía definitiva depositada, debiendo el adjudicatario reponer el importe de la fianza en su totalidad a requerimiento del órgano de contratación y en el plazo que éste determine.

Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de Contratación a propuesta del responsable del contrato.

### **11. PROTECCIÓN DE DATOS.**

La entidad adjudicataria y el personal que intervenga en la ejecución de este contrato guardarán 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 públicos o enajenar cualquier dato que conozcan como consecuencia o con ocasión de la ejecución del contrato, incluso después de finalizar el plazo contractual (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre).

El incumplimiento de tales obligaciones será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las sanciones que eventualmente correspondan y de las responsabilidades

que pudieran derivarse por los daños y perjuicios que se ocasionen, de acuerdo con lo establecido en la normativa correspondiente.

Puente San Miguel, a 13 de Febrero de 2017  
El Presidente de la Mancomunidad

Fdo: Mario Iglesias Iglesias