

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS DE LA CONTRATACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL AYTO. DE PILOÑA

1º.- OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del contrato la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria en el municipio de Piloña.

El presente documento tiene como finalidad describir la obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser aceptadas y desarrolladas por la Empresa/ Entidad que pueda ser adjudicataria.

El adjudicatario deberá suministrar, instalar, mantener y gestionar el sistema durante todo el periodo del contrato, garantizando el nivel de servicio exigido.

2º.- ZONIFICACIÓN GEOGRÁFICA DEL SERVICIO

El Servicio de Teleasistencia domiciliaria se prestará a toda la población que sea susceptible de recibirle y que habite en el término municipal de Piloña, comprendiendo el casco urbano de la villa de Infiesto, de Villamayor, de Sebares y el resto de los núcleos de población diseminados en la zona rural.

3º.- DEFINICION Y OBJETIVOS DEL SERVICIO

3.1-DEFINICIÓN DEL SERVICIO

- Teleasistencia básica: El Servicio de teleasistencia básica facilita ayuda a las persona usuarias de forma ininterrumpida, mediante el uso de la tecnología de la comunicación y de la información, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento. Consiste en la instalación de un terminal en la vivienda del usuario, conectado mediante la línea telefónica, fija o móvil, a una central receptora con la que se comunica en caso de emergencia, mediante la activación de un pulsador.

-Teleasistencia avanzada: con la teleasistencia avanzada se trata de complementar el equipamiento tecnológico de la Telasistencia básica, con diferentes dispositivos que permitan monitorizar el entorno de la persona usuaria, logrando con ello disponer de una información más completa e inmediata de posibles situaciones de riesgo.

Este servicio solo será objeto del contrato en caso de que resulte ofertado por el adjudicatario como mejora a las prestaciones del objeto inicial del contrato.

3.2.- OBJETIVOS

El Servicio de Teleasistencia domiciliaria tiene por finalidad facilitar la permanencia en el domicilio a las personas que se hallen en situación de vulnerabilidad ya sea por su situación de dependencia, edad, aislamiento social, mejorando la calidad de vida de las personas usuarias proporcionando una serie de atenciones personalizadas que puedan mejorar sus condiciones de seguridad, ofreciéndoles la posibilidad de conectar automática y permanentemente con un centro de llamadas atendido por personal específicamente cualificado, para proporcionar la respuesta adecuada a la demanda planteada, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos materiales o humanos tanto privados como públicos. El contacto con el Centro de Atención debe estar garantizado de forma ininterrumpida.

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

- Estimular y potenciar la autonomía personal.
- Mantener a las personas en su medio habitual, sirviendo como apoyo a cuidadores y previniendo o evitando internamientos innecesarios o no deseados y los consiguientes costes personales, sociales y económicos.
- Proporcionar seguridad, compañía y tranquilidad al beneficiario y a sus familiares.
- Garantizar la comunicación interpersonal las 24 horas del día.
- Prevenir situaciones de riesgo por razones de edad, discapacidad, dependencia o soledad.
- Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado
- Mejorar la calidad de vida de los mayores.

4°.- DESTINATARIOS

El Ayuntamiento de Piloña determinará quiénes serán usuarios/as del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, el cual está orientado a personas con las siguientes características:

- Personas con reconocimiento de dependencia según la Ley 39/ 2006 de 14 de diciembre, siguiendo su calendario de implantación.
- Personas mayores de 65 años, en situación de riesgo y/o especial vulnerabilidad, que vivan solas, o en compañía de otra persona de similares características, y que deseen seguir viviendo en su domicilio.
- Personas con discapacidad acreditada.
- Personas que se encuentren en otras situaciones de riesgo detectadas por los Servicios Sociales Municipales.

El acceso a la prestación del Servicio estará condicionado por:

- La disponibilidad por parte de la persona solicitante del servicio telefónico o comunicaciones compatibles con el sistema de teleasistencia existente.
- La aceptación voluntaria y consciente del servicio por parte de la persona solicitante o su representante legal, así como la autorización expresa para el tratamiento de sus datos personales.
- La capacidad física, psíquica o sensorial de la persona solicitante compatible con la prestación del servicio.

Tendrán la condición de usuario/a las siguientes personas.

- a) El/la titular del servicio de teleasistencia domiciliaria.- Dispone del terminal de persona usuaria y de la unidad de control remoto. Reúne todos los requisitos para ser usuario/a
- b) La persona usuaria con unidad de control remoto adicional.- Es la persona que conviviendo con el titular del servicio, reúne los requisitos para ser persona beneficiaria del servicio. Dispondrá de una unidad de control remoto adicional para su uso exclusivo. Sustituirá a la persona titular en caso de que éste cause baja.
- c) La persona usuaria sin unidad de control remoto.- Es la persona, que conviviendo con el titular del servicio y necesitando las prestaciones y atenciones que éste proporciona, carece de capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí mismo la atención. Esta persona usuaria debe de ser dada de baja cuando lo sea el titular, salvo que pase a depender de otra persona usuaria titular con la que también conviva.

5º.- DESCRIPCIÓN, CARACTERÍSTICAS Y GESTION DE LOS SERVICIOS

5.1-SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

5.1.1.- Descripción del Servicio.

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD) se presta fundamentalmente a través de línea telefónica fija y en determinadas ocasiones de móvil. Consta de un equipamiento de comunicaciones e informático específico ubicado, una parte en el Centro de Atención(CA) dotado del soporte tecnológico, de comunicaciones y de los recursos humanos necesarios para la prestación de servicio y otra parte, en el domicilio de la persona usuaria.

Para la consecución de los objetivos propuestos la TAD debe contemplar las siguientes acciones:

- Garantizar la comunicación interpersonal, bidireccional, ante cualquier necesidad las 24 horas del día, todos los días del año.
- Proporcionar atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
- Prevenir, detectando precozmente las situaciones de riesgo que puedan darse.
- Proporcionar seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y sus familiares, movilizandorecursos ante situaciones de emergencia sanitaria, domiciliaria y social.
- Seguimiento permanente de la persona usuaria desde el CA, mediante llamadas telefónicas periódicas (de familiarización, de cortesía y felicitación, de seguimiento quincenal, de recordatorio, de fin de ausencia) con la finalidad de estar presentes en su vida cotidiana, potenciar hábitos de vida saludable y actualizar los datos del expediente sociosanitario de la persona usuaria.
- Gestionar agendas específicas suscritas entre la empresa/entidad prestataria del servicio y la persona usuaria, a petición de ésta, de su familia o allegados, que permitan recordarles tomas de mediación, actividades o citas.
- Realizar llamadas informativas sobre campañas específicas que sean de interés para los usuarios del servicio (recomendaciones por ola calor, prevención robos etc...)

5.1.2.-Gestión del Servicio: Condiciones generales para la prestación.

En la prestación del servicio TAD definido en el presente pliego, y de acuerdo con la Norma UNE 158401:2007, “Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia” se aplicarán las condiciones que se describen a continuación.

5.1.2.1.- Acceso al servicio.

Por parte del Ayuntamiento de Piloña:

El Ayuntamiento de Piloña comunicará a la entidad Adjudicataria por escrito, mediante correo ordinario, correo electrónico, fax o cualquier otro medio por el que se pueda dejar constancia lo siguiente:

- Identificación, tipo/perfil de la o las personas usuarias.
- Unidad, tipo de convivencia y otros datos que puedan ser de interés para la adecuada prestación del servicio.
- Estado de salud.
- Recursos comunitarios públicos y privados.
- Recursos propios: personas de contacto para avisos en casos de emergencia. Otros
- Situación y adecuación de la vivienda.

Por parte de la Empresa/Entidad:

El personal técnico de la empresa/entidad Adjudicataria será el responsable en el primer contacto de la empresa con la persona usuaria, de acordar el día y hora aproximada de la cita, ofreciendo una horquilla horaria máxima de dos horas. Se proporcionará a la persona usuaria el teléfono de la empresa/entidad adjudicataria, con el fin facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida.

El personal técnico de la empresa deberá ir identificado en las visitas que se realicen al domicilio.

La empresa/entidad Adjudicataria recabará los datos mínimos complementarios y proporcionará a la persona usuaria del servicio la siguiente información:

- Características específicas de teleasistencia.
- Prestaciones que incluye el servicio: Agendas, llamadas de seguimiento, recordatorio de toma de medicación, etc.
- Procedimiento de atención de comunicaciones y avisos: niveles de actuación.
- Autochequeos de control técnico del sistema.
- Obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Condiciones de calidad de la prestación del servicio.

En todo caso, debe proporcionar cuantas aclaraciones sean necesarias.

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

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

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

5.1.2.2.- Instalaciones de terminales o dispositivos.

La instalación de los terminales, o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema en el domicilio de la persona usuaria, se producirá en un tiempo no superior a los quince días, desde la fecha de comunicación del alta de la persona usuaria a la empresa/entidad prestataria, por el Ayuntamiento Piloña. En los casos en que el Ayuntamiento de Piloña valore como urgente la instalación de un servicio, este deberá encontrarse realizado en plazo máximo de 48 horas. El incumplimiento de estos plazos no será responsabilidad de la empresa/entidad adjudicataria si tal incumplimiento se produjera por el retraso imputable a la persona usuaria de la firma del documento de “Conformidad de la persona usuaria con las condiciones del servicio de teleasistencia”

La instalación se realizará por operarios especializados, que serán responsables de informar a la persona usuaria sobre su funcionamiento y características (**se abstendrán de hacer referencia alguna al coste del servicio**). No se dará por concluida hasta haber realizado las correspondientes verificaciones del funcionamiento del sistema así como de haber comprobado que las personas usuarias han entendido su manejo. Se verificará igualmente el funcionamiento de cualquier dispositivo periférico que se instale en el domicilio.

La persona usuaria será informada, tanto por el Ayuntamiento de Piloña como por la empresa/entidad adjudicataria, de que, ante cualquier eventualidad que no pueda solucionar con ésta última, deberá ponerse en contacto con el Ayuntamiento de Piloña.

5.1.2.3.- Servicios de garantía, mantenimiento y reposición del equipamiento técnico.

Se debe contar con un sistema de gestión del equipamiento técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo. En todo caso los equipos estarán programados por una comprobación periódica por lo menos una vez cada quince días.

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

En las averías detectadas que afecten a la continuidad del servicio, las reparaciones, reposiciones o sustituciones se deben realizar en un periodo no superior a 48 horas desde que se detectó la avería.

El desplazamiento a domicilio a estos efectos se hará siempre previa concertación de cita con la persona usuaria. Una vez reparado o sustituido el

equipamiento, se realizarán nuevamente las pruebas que verifiquen el correcto funcionamiento del sistema.

5.1.2.4.- Modalidades del servicio y procedimiento de prestación.

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

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

La persona usuaria debe poder comunicar directamente con el CA cuantas veces lo estime oportuno. Los teleoperadores del CA serán los encargados de atender la llamada.

Los teleoperadores deben identificarse como Servicio TAD del Ayuntamiento de Piloña y deben dirigirse a la persona usuaria por su nombre con respeto y amabilidad.

Las comunicaciones por activación de la persona usuaria que se reciban en el CA se deben responder en un tiempo medio máximo de 15 segundos, tiempo que empieza a contar desde la entrada de la llamada en el Centro. El Teleoperador debe mantener una actitud de escucha activa y recoger información lo más rápida y ampliamente posible, acerca del tipo y gravedad de la incidencia.

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

- Identificación de la llamada (nombre de la persona usuaria).
- Identificación del terminal o pulsador que genera la alarma.
- Datos más relevantes de la persona usuaria.
- Acceso al expediente completo.
- Recursos a movilizar.

Por seguridad del sistema, la llamada, una vez generada por la persona usuaria, sólo puede ser finalizada desde la Central una vez superado el tiempo de prealarma que permite cancelar la llamada por error. En todos los casos además de contar con un soporte de protocolos de actuación, el teleoperador debe contar con el apoyo de la persona supervisora del CA que, ante cualquier duda, garantice la toma de la decisión más adecuada en cada situación.

Las comunicaciones bidireccionales comprenden las siguientes modalidades:

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

2º Comunicación de Emergencia. Se produce por situaciones que implican riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona usuaria o de su entorno, que requiere la actuación y, en su caso, la movilización inmediata de recursos propios de la persona usuaria, recursos sociales o sanitarios de emergencia o de fuerzas de seguridad. Se deberá comunicar a los servicios sociales municipales la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma en el plazo de 24 horas.

La respuesta ante una comunicación de emergencia se hace atendiendo a tres niveles de respuesta: Nivel 1 Respuesta verbal. Nivel 2 Respuesta verbal con movilización de recursos. Y Nivel 3 Derivación a un recurso especializado.

3º Comunicación de seguimiento y atención personal. El CA debe efectuar llamadas a cada persona usuaria con el objetivo de realizar un seguimiento de su situación y transmitir una sensación de apoyo y confianza, así como recordar citas, actividades o gestiones.

Se tratará de llamadas de acompañamiento, atención y comunicación interpersonal, dirigidas a mantener el contacto con las personas usuarias, interesarse por su estado físico y anímico y estimular hábitos saludables.

B) Avisos producidos automáticamente por el sistema.

Este tipo de avisos son producidos como consecuencia de averías técnicas en el sistema (baja carga de las baterías del terminal, baja carga de la batería de la unidad de control remoto...), o por activación de sistemas periféricos instalados en el domicilio (detectores de gas, humo...)

El CA deberá contactar inmediatamente con la persona usuaria y en el caso de averías realizar las comprobaciones necesarias para detectar el motivo de la misma y tomar las medidas oportunas para su solución, informando a la persona usuaria de aquellas que son de su responsabilidad.

La empresa/entidad adjudicataria dispondrá los medios para que las comunicaciones bidireccionales queden registradas.

5.2.- ALTA, SUSPENSIÓN Y BAJA EN EL SERVICIO.

5.2.1.- Alta en el servicio.

Las altas de las personas usuarias en el servicio se darán por el Ayuntamiento de Piloña y se producirán cuando se instala el terminal en el domicilio.

El Ayuntamiento de Piloña notificará al usuario el reconocimiento del servicio así con a la empresa/entidad, que habrá de proceder a hacer efectiva el alta de la nueva persona usuaria del servicio. A tal fin, el Ayuntamiento de Piloña proporcionará a la empresa/entidad los datos personales básicos del interesado, que habrá de ponerse inmediatamente en contacto con él para proceder a la suscripción de un documento de conformidad y a la instalación del terminal o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema.

En los plazos establecidos en el apartado 5.1.2.2, la empresa/entidad adjudicataria ha de:

-Confirmar con el usuario/a fecha y hora de visita para la instalación del terminal y consiguiente alta.

-Se ha de revisar que está actualizado el documento Informe con los datos generales y específicos del usuario. Se deben añadir los datos nuevos sobre salud de la persona, elementos clave en un servicio de atención como el de TAD.

-Se ha de firmar el documento de consentimiento del usuario sobre derechos y deberes del usuario del servicio.

-Se ha de concertar con el usuario una visita próxima para la instalación del terminal y consiguiente alta.

- Instalación del terminal y alta en el servicio de TAD en los plazos establecidos.

5.2.1.1.- Documento de conformidad de la persona usuaria con las condiciones del servicio.

La empresa /entidad adjudicataria prestadora del servicio y la persona usuaria suscribirán un documento que expresará la conformidad de ambas partes en las condiciones de la prestación del mismo. El documento de conformidad a suscribir se acogerá al **ANEXO II**.

La empresa/entidad debe registrar y custodiar el documento y las actualizaciones que puedan producirse en caso de modificaciones sustanciales de las condiciones de prestación del servicio, mientras éste permanezca en alta y el tiempo legalmente establecido posterior a la baja. Dicho documento podrá serle requerido a efectos de estudio, explotación estadística y seguimiento de la prestación del servicio por el Ayuntamiento de Piloña.

5.2.1.2.- Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio.

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

-A ser informado, de forma clara y, antes del inicio del servicio, de sus derechos y obligaciones y de las características y normativa del servicio.

-A recibir el servicio sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

-A la confidencialidad de los datos y de las informaciones facilitadas de acuerdo con la legislación vigente de protección de datos de carácter personal.

- A recibir un trato correcto y respetuoso por parte de los profesionales que intervienen en el servicio.
- A recibir de forma continuada las prestaciones del servicio mientras estén en situación y condiciones de necesitarlo.
- A solicitar la suspensión temporal de servicio por ausencia justificada del domicilio.
- A renunciar de manera definitiva al servicio concedido.
- A presentar quejas, reclamaciones y sugerencias a propósito de la prestación del servicio.
- A ser orientado hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- A su intimidad.

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos del servicio, las personas usuarias, asumirán las siguientes obligaciones, que habrán de incorporarse al documento de conformidad del servicio que figura en el **ANEXO II** para que sean conocidas y aceptadas por el/la usuario/a:

- Facilitar los datos personales y de convivencia y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos para valorar y atender la situación.
- Adoptar una actitud colaboradora y de respeto mutuo en el desarrollo del servicio, respetando la dignidad y los derechos del personal, como trabajadores y como personas.
- Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar y social, que pudiera dar lugar a modificaciones en la prestación del servicio.
- Comunicar al CA, con la suficiente antelación cualquier ausencia temporal de domicilio, que impida la prestación del servicio.
- Comunicar de modo fehaciente que no desea continuar recibiendo el servicio y facilitar la entrega del terminal.
- Manipular adecuadamente y con responsabilidad los aparatos cedidos para la prestación del servicio.
- Permitir el acceso al domicilio a los profesionales el servicio, para la revisión, mantenimiento y retirada de la tecnología cuando sea necesario.
- Firma de autorización de los contactos (con o sin llave) para poder disponer de su datos y que sepan que pueden ser llamados/movilizados para una correcta atención de la persona usuaria.

Las informaciones y comunicaciones de las personas usuarias que reciba el personal de la empresa/entidad Adjudicataria serán trasladadas al Ayuntamiento a través

de los cauces de coordinación establecidos en plazo no superior a 48 horas, salvo que tengan carácter urgente, en cuyo caso deberá comunicarse de modo inmediato, y adoptará las medidas que procedan, en su caso. El adjudicatario no podrá cobrar a las personas usuarias cantidad alguna por los servicios prestados.

5.2.2.- Suspensión temporal

Se producirá suspensión temporal del servicio de TAD por ausencia temporal de la persona usuaria del domicilio, motivada por hospitalización, salida de vacaciones, estancia temporal en centro residencial y otros motivos similares, que determinan la interrupción de la comunicación entre la persona atendida y el CA, sin que esto suponga la retirada del equipamiento domiciliario de Teleasistencia. La ausencia será notificada por el interesado a la Entidad Local o a la empresa/entidad adjudicataria.

El periodo mínimo de suspensión temporal será, al menos, de 24 horas. El periodo máximo de suspensión del servicio correspondiente, salvo causas debidamente justificadas y previa autorización del Ayuntamiento de Piloña, no podrá ser superior a tres meses continuados, salvo casos excepcionales en los que se deberá establecer un plazo concreto de retorno. Por encima del citado periodo, la persona usuaria causaría baja definitiva.

Las peticiones de suspensión y de reactivación recibidas por el adjudicatario serán comunicadas al Ayuntamiento de Piloña.

Durante ese periodo de tiempo la entidad deberá realizar llamadas con periodicidad mensual para comprobar que dicha situación se mantiene y no se han producido modificaciones que determinen un nuevo cambio de estado: reactivación del alta o baja definitiva.

5.2.3.- Baja definitiva

Son causas de baja en los servicios aquellas que determine el Ayuntamiento de Piloña y comunicadas al adjudicatario para que proceda a su ejecución en los términos señalados en este contrato.

La empresa adjudicataria en ningún caso podrá dar bajas en el servicio.

6º.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Además del resto de obligaciones que se derivan del presente Pliego de Prescripciones Técnicas la entidad adjudicataria asume las siguientes:

- a) Ejecutar el contrato con estricto cumplimiento de las disposiciones de los pliegos de condiciones que regulan el mismo.
- b) Dado que se exige como requisito de los licitadores tener implantado el sistema de gestión de calidad certificado conforme a la Norma UNE 158401: 2007 “Servicios

para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia”, será obligación del adjudicatario mantener dicha certificación durante toda la vigencia del contrato.

c) Cumplir estrictamente la normativa de protección de datos, asumiendo las obligaciones específicas recogidas en el presente pliego.

d) En cualquier caso, sin perjuicio de lo señalado en el apartado anterior, y, salvo autorización del Ayuntamiento de Piloña, a no utilizar ni proporcionar a terceros, ni publicar, total o parcialmente, información de tipo estadístico o de naturaleza análoga que, pudiendo publicarse por no estar amparada por la normativa de protección de datos, haya podido obtenerse o elaborarse como consecuencia de la prestación del servicio. En todo caso, el contratista será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de estas obligaciones, siendo además, dicho incumplimiento, causa de resolución del contrato.

e) En todo tipo de documentación (guía-manual, publicaciones, divulgación...) que pudiera derivarse de la prestación de los servicios contenidos en este pliego, se utilizarán las señas gráficas de identidad del Ayuntamiento de Piloña. En los medios materiales que la empresa/entidad contratista pone a disposición de la atención directa de las personas usuarias del mismo, como terminales domiciliarios, se utilizarán igualmente dichas señas gráficas.

f) El adjudicatario no podrá realizar ni permitir el establecimiento de relaciones comerciales con terceros basándose en información que derive de la prestación del servicio, tanto si se utiliza el nombre del Ayuntamiento de Piloña como el propio adjudicatario, e incluso en el caso de que no se utilice el nombre de ninguno de ambos.

g) La empresa deberá disponer de capacidad para incrementar sus medios en caso de ampliación del servicio.

h) Para la ejecución de los servicios descritos, la Entidad Adjudicataria, deberá contar con personal suficiente y con aptitudes idóneas para atender las prestaciones del contrato, asumiendo los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal, que, en ningún caso, se considerará como personal municipal. A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá contar con todos los medios materiales y organizativos suficientes para la realización del objeto del contrato, garantizando, a través de su poder de dirección y de sus potestades organizativas y disciplinarias, la correcta calidad y continuidad del servicio contratado, velando, con sus propios medios, por la correcta realización de las actuaciones realizadas por sus empleados y resolviendo, en definitiva, las incidencias que pudieran producirse.

i) El personal destinado a la prestación del servicio deberá disponer de una formación previa al comienzo de su desempeño.

j) Disponer de los medios materiales necesarios para la adecuada prestación de este servicio, en los términos a que hace referencia el presente Pliego. En particular, la entidad que resulte adjudicataria, deberá tener una oficina en Asturias con teléfono, fax y correo electrónico funcionando en horario de mañana y tarde, así como teléfono móvil del personal responsable de la misma, para localización inmediata.

k) Disponer, cuando sea necesario, de las autorizaciones, licencias y cesión de derechos que resulten necesarios para la ejecución de la prestación objeto del contrato.

l) Responsabilizarse de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones que realice, así como de las consecuencias que se deduzcan para el Ayuntamiento de Piloña o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. Será obligación del contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceros, por sí mismo o por el personal bajo su dependencia, que puedan causar como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato. A tal fin, la entidad adjudicataria deberá contratar, por su cuenta, un Seguro de responsabilidad civil, que cubra los riesgos que pudieran producirse en el desarrollo de los servicios prestados, con una cobertura mínima por siniestro de:

-R.C. Explotación..... 600.000€

-R.C. Patronal/ límite por víctima90.000€

-R.C. Productos 600.000€

6.1.- RECURSOS HUMANOS

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

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

El personal contratado por la empresa/entidad Adjudicataria deberá poseer las titulaciones exigidas por la normativa vigente o, en su caso, contar con suficiente y acreditada experiencia profesional. Deberá disponer, asimismo, de una formación previa al comienzo de su desempeño de un mínimo de ocho horas. La empresa Adjudicataria deberá acreditar las personas que la han recibido, el contenido de la formación, la duración de la misma y que la formación se ha realizado por la propia empresa o a sus expensas.

Dadas las características de la prestación objeto del contrato, se considera conveniente que el adjudicatario promueva la mayor estabilidad posible en el personal asignado al mismo.

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

El servicio requiere la intervención de distintos profesionales, con la cualificación necesaria para garantizar un nivel óptimo de eficacia y calidad, por lo que el adjudicatario debe contar con carácter específico y concreto, como mínimo, con los profesionales que se indican a continuación

6.1.1.- Responsable del servicio de TAD

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

El Responsable del Servicio será, durante todo el período de ejecución del contrato, el interlocutor válido en las relaciones entre la entidad Adjudicataria y el Ayuntamiento de Piloña, debiendo informar o dar parte de todas las cuestiones que deriven de la gestión del servicio que se contrata.

El Adjudicatario facilitará al Ayuntamiento de Piloña la documentación acreditativa de la idoneidad del candidato/a.

En el caso de que, en la oferta presentada a la licitación, no figurase la designación del Responsable del Servicio, será comunicada, por escrito, al Ayuntamiento de Piloña en el plazo de 15 días a contar desde la fecha de firma del contrato. Si durante la vigencia del contrato hubiera un cambio de Responsable, la empresa/entidad Adjudicataria deberá comunicarlo previamente al Ayuntamiento de Piloña.

Perfil Profesional.- Debe poseer titulación académica universitaria de orientación social y conocimientos y experiencia en Servicios Sociales y/o Sanitarios.

6.1.2.- Personal para la prestación del servicio de TAD

Responsable del Centro de Atención.

Es el máximo responsable del CA, que garantiza la correcta dirección del personal del CA y del funcionamiento del equipamiento tecnológico, así como la gestión eficaz de las comunicaciones, la movilización de los recursos necesarios, propios o ajenos, que la situación de emergencia requiera.

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

Teleoperadores/as.

Personal responsable de la gestión de las llamadas entrantes en el CA y las agendas generadas, de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas de actuaciones personalizadas establecidas. El número será suficiente, en cada turno, para dar respuesta a las incidencias planteadas y garantizará en todo momento la correcta atención de las llamadas en plazo y manera, así como los procesos que se deriven de éstas.

Los/as Teleoperadores/as dispondrán del tiempo necesario para la realización de tareas de seguimiento y coordinación con el/la responsable.

Perfil profesional.- Deberán disponer de formación específica.

Supervisor/a de TAD.

Responsable de la supervisión de los teleoperadores, su función es asegurar que la gestión de las llamadas se realice de forma inmediata y adecuada. Distribuye las tareas dentro del turno y asesora ante incidencias o dudas en el servicio. Esta función puede ser desempeñada por uno de los teleoperadores asignados al turno respectivo.

Perfil profesional.- Deberán disponer de formación específica.

Técnico/a Instalador/a

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

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

6.1.3.- Formación del personal

La empresa/entidad adjudicataria de los servicios deberá:

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

6.2.- RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS

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

6.2.1.- Centro de atención de teleasistencia domiciliaria

Es el Centro que da cobertura al servicio de TAD y es el responsable de la recepción y emisión de las comunicaciones y avisos enviados desde los equipamientos instalados en los domicilios de las personas usuarias. Debe estar provisto de tecnología (Software de gestión del servicio, Hardware, Servidores, etc.) con capacidad para procesar dichas comunicaciones y avisos adecuadamente y proporcionar a los teleoperadores información sobre el dispositivo que las ha generado.

La Empresa/Entidad para la prestación del Servicio, debe contar con, al menos, un Centro de Atención, ubicado en la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias.

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

6.2.2.- Terminales domiciliarios de teleasistencia emisores de alarmas y unidades de control remoto para las personas usuarias:

El Terminal es el dispositivo que se instala en el domicilio de la persona usuaria conectado a la red eléctrica y a la línea telefónica. Permite la transmisión de comunicaciones y avisos con marcación automática y función vocal incorporada, así como establecer contacto con la central de atención con solo pulsar un botón.

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

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

Los equipos domiciliarios ofertados deberán permitir su configuración de forma que, los avisos técnicos, se reciban en el CA con codificación diferenciada. Para facilitar la labor del operador, la atención de este tipo de llamadas (descuelgue, cuelgue y análisis en base a los protocolos establecidos), se realizará de forma automática por la aplicación informática,

generando, periódicamente, un resumen de todos aquellos equipos en los que se registre cualquier anomalía susceptible de comprobación.

El terminal debe permitir que desde el CA se establezca función de auto chequeo automático de su correcto funcionamiento. Éste debe realizarse de manera

periódica y silenciosa, con un intervalo de tiempo máximo de 15 días, pudiendo el Ayuntamiento de Piloña establecer, en determinados casos, previa motivación que lo justifique, un intervalo menor.

Para garantizar el derecho a la intimidad de la persona beneficiaria, desde el CA, sólo podrá establecerse contacto auditivo con el domicilio de la persona usuaria después de la pulsación de la unidad de control remoto o terminal. En el resto de situaciones en que el CA deba ponerse en contacto con la persona usuaria, esta comunicación debe realizarse como una llamada de teléfono normalizada.

La Unidad de Control Remoto, UCR, es el elemento que transmite la señal codificada, vía radio, al terminal, desde cualquier parte del domicilio. Deberá ser de un tamaño reducido para que sea portado sin molestias. Dispondrá de un botón reconocible al tacto, de accionamiento sencillo y protegido contra activaciones accidentales, cuya pulsación desencadene la activación del sistema de forma que la persona usuaria pueda entrar en contacto, en modo conversación “manos libres”, con el CA.

Si la unidad de control remoto es del tipo colgante al cuello, incorporará un mecanismo de auxilio frente a tensiones mecánicas (anti-estrangulamiento). Deberá tener un sistema de identificación de forma que la pulsación del botón transmita al terminal un código diferenciable de los asociados a otras unidades de control remoto.

6.2.2.1.- Características y requisitos técnicos que deberán reunir los terminales y las Unidades de Control Remoto de Teleasistencia

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

- **Unidad de control remoto (UCR)**, Led o indicador luminoso que confirme como mínimo que la pulsación se ha realizado. Debe tener un sistema de enganche a modo de pulsera o colgante, siendo necesario, en el caso de colgante, de un sistema antiestrangulamiento. Deberá tener un

radio de acción suficiente como para garantizar una cobertura de, al menos, 50 metros de radio y en el interior de edificios. La UCR será hermética al agua y cumplirá lo exigido para el nivel de estanqueidad IP67 e IPX68.

6.2.2.2. - Funcionalidades y características

Las comunicaciones realizadas por el terminal mediante la pulsación del botón de alarma, a través de la UCR, enviará una codificación diferenciada.

En caso de producirse una alarma de cualquier tipo estando otra alarma en curso, el dispositivo debe garantizar que ambas llamadas lleguen a la central. Tras la emisión de una alarma, la persona usuaria no podrá nunca cortar y liberar la línea telefónica.

La batería del terminal de la persona usuaria será de tipo recargable y proporcionará una autonomía con total garantía y capacidad de, al menos, veinticuatro

horas, veintitrés y media en stand-by más media hora de conversación “manos libres”. Los dispositivos contarán con un sistema implementado de protección ante descargas electrostáticas de la línea telefónica y sobrecargas eléctricas en la tensión de alimentación.

Los dispositivos y accesorios deberán cumplir con toda la normativa nacional y europea en vigor.

El proceso de programación de los dispositivos contra el terminal debe ser sencilla y simple: asignación del detector a la unidad domiciliaria.

Los detectores o dispositivos deben disponer de un sistema de señalización acústica y óptica y una señalización diferenciada para que la actuación en el centro de control sea prioritaria ante otras señales de alarma convencionales. Enviarán avisos de baja batería para garantizar un óptimo funcionamiento, se debe garantizar una batería de una duración mínima de 6 meses.

6.2.2.3.- Programación/configuración del terminal

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

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

6.3.- GESTIÓN DE CALIDAD Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO.

6.3.1.- La empresa/entidad adjudicataria debe tener implantado un sistema de gestión de calidad certificado conforme a la Norma UNE 158401: 2007 “Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia”.

El sistema debe verificar el cumplimiento y medición de indicadores de calidad relativos al menos a: Inicio, prestación y baja del servicio, medios y recursos personales, materiales y técnicos.

Debe realizar una evaluación interna de la calidad del Servicio.

La empresa/entidad adjudicataria debe realizar una memoria, con una periodicidad mínima anual, en la que debe incluir los aspectos cuantitativos y cualitativos más importantes del servicio, así como propuestas de mejora.

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

7.- COORDINACIÓN E INFORMACION

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

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

- Aportar los datos de seguimiento complementario , siempre y cuando sean datos clave para la prestación del servicio de teleasistencia.
- Facilitar toda la información tanto de carácter ordinario como extraordinario que, a efectos de seguimiento y control de los servicios prestados, pueda requerirle el Ayuntamiento.
- Facilitar las actuaciones de seguimiento y control de la prestación del servicio y permitir el acceso a las dependencias e instalaciones de la empresa/entidad utilizadas en la prestación del mismo.
- La empresa/entidad adjudicataria informará y analizará las quejas y reclamaciones junto con el Ayuntamiento de Piloña.

8.- CESIÓN DE DATOS PERSONALES

La empresa Adjudicataria y su personal están obligados a guardar secreto profesional respecto a los datos de carácter personal de los que haya podido tener conocimiento por razón de la prestación del contrato, obligación que subsistirá aún después de la finalización del mismo, de conformidad con el artículo 10 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, de 13 de diciembre de 1999.

El adjudicatario deberá formar e informar a su personal de las obligaciones que, en materia de protección de datos, estén obligados a cumplir en el desarrollo de sus tareas para la prestación del contrato, en especial las derivadas del deber de secreto, respondiendo la empresa adjudicataria personalmente de las infracciones legales en que, por incumplimiento de sus empleados, se pudiera incurrir.

El adjudicatario y su personal, durante la realización de los servicios que se presten como consecuencia del cumplimiento del contrato, estarán sujetos al estricto cumplimiento de los documentos de seguridad de las dependencias en las que se desarrolle su trabajo.

Dado que el contrato adjudicado implica el tratamiento de datos de carácter personal se deberá respetar en su integridad la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de

Datos de Carácter Personal, y su normativa de desarrollo, de conformidad con lo establecido en la Disposición Adicional Trigésimo Primera de la LCSP.

Tras la adjudicación del contrato, se llevará a cabo la suscripción de un **Documento de Confidencialidad** entre el adjudicatario y el Ayuntamiento de Piloña ,

que regulará las condiciones de cesión de los datos de carácter personal que se observe necesario establecer durante la prestación de los servicios. El modelo de dicho documento figura en el **Anexo III** al presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

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

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

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

9.- VALORACIÓN ECONOMICA:

Numero de terminales estimados: 35 terminales.

Precio por Terminal: 19 Euros sin IVA.

Valor anual del contrato: 7.980 Euros sin IVA.

ANEXO I

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

La visita al domicilio de la persona usuaria se realizará en la fecha y franja horaria previa acordada con ésta y tendrá como objetivo informar de las prestaciones del servicio de TAD así como recoger datos complementarios necesarios para una adecuada prestación del mismo e instalar los dispositivos necesarios para su puesta en marcha.

El Técnico de la empresa/entidad debe aportar la siguiente información a la persona usuaria:

- Características específicas del servicio de TAD.
- Prestaciones que incluye el servicio: Agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de toma de medicación....
- Procedimiento de atención ante comunicaciones y avisos: niveles de actuación.
- Obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Firma del documento de condiciones del servicio.
- Condiciones de calidad de prestación del servicio:
 1. Cumplimiento del deber de protección de datos personales.
 2. Plazo para el inicio de la prestación.
 3. Plazo de resolución de averías.
 4. Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio.

Se entregará a la persona usuaria, en el momento de la instalación, una guía/manual conforme a las especificaciones que se marquen de acuerdo con el Ayuntamiento de Piloña y en el que deberá figurar su logotipo.

En caso de producirse alguna incidencia, informará igualmente a la Entidad Local.

ANEXO II

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

D/D^a _____, con DNI _____, con
domicilio en la calle _____

Código postal _____ Concejo _____

expreso mi conformidad con la instalación de los dispositivos de Teleasistencia que efectuará la empresa/entidad _____ que gestiona dicho servicio para el Ayuntamiento de Piloña.

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

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

2. Para la adecuada atención ante una situación de alarma valorada por el personal de la empresa/ entidad autorizo que se solicite a organismos de salvamento, seguridad pública o sanitarias, que acudan y entren en la vivienda con el fin de prestar asistencia.

- Para ello proporciono los datos de una o más personas de mi confianza que disponen de copia de las llaves de mi domicilio a fin de que faciliten el acceso al mismo en caso de necesidad.
- Acepto las consecuencias que pueden derivarse de la intervención de los servicios de emergencia, como posibles daños materiales que pudieran producirse ante la necesidad de acceder al domicilio en caso de emergencia (apertura de puertas por los bomberos). Ni el Ayuntamiento de Piloña, ni la empresa/entidad prestadora del Servicio asumirán los gastos derivados de dicha actuación ni los gastos de la reparación de los daños en estos casos.

3. Autorizo a que las llamadas que emito desde mi domicilio al Centro de Atención, así como las recibidas para la prestación del servicio sean grabadas, siempre que se ajusten a la Ley Orgánica 15/99 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal para que estén a disposición del Ayuntamiento de Oviedo siempre que las requiera.

4. Me comprometo a:

- Facilitar los datos personales y de convivencia y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos para valorar y atender la situación.
- Manipular adecuadamente y con responsabilidad los aparatos cedidos para la prestación del servicio .
- Adoptar una actitud colaboradora y de respeto mutuo en el desarrollo del servicio respetando la dignidad y los derechos del personal, como trabajadores y como personas.
- Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, y social, que pudiera dar lugar a modificaciones en la prestación del servicio.
- Comunicar por escrito que no desea continuar recibiendo el servicio y facilitar la entrega del terminal
- Mantener el terminal en mi domicilio hasta el día de su retirada por personal autorizado.
- Poner en conocimiento de la entidad adjudicataria o de los Servicios Sociales Municipales con la suficiente antelación las ausencias de mi domicilio, así como los regresos al mismo.
- Permitir el acceso al domicilio a los profesionales del servicio, para la revisión, mantenimiento y retirada de la tecnología cuando sea necesario.

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

6. Autorizo expresamente a la empresa/entidad a ceder mis datos personales al Ayuntamiento de Piloña para todas aquellas actuaciones necesarias para la gestión del servicio, así como para la realización de estudios y estadísticas relacionados con el mismo.

Conforme persona usuaria

Conforme responsable de la
empresa/entidad

Nombre y Apellidos

Nombre y Apellidos

(La empresa/entidad adjudicataria deberá entregar copia de este documento al Ayuntamiento de Piloña).

ANEXO III

DOCUMENTO DE CONFIDENCIALIDAD

De una parte, el Ayuntamiento de Piloña, y de otra, la Empresa _____, adjudicataria de contrato para la prestación del servicio de telasistencia domiciliaria del Ayuntamiento de Piloña:

INTERVIENEN

Ambas partes declaran haber convenido otorgar el presente Documento de Confidencialidad, lo que llevan a cabo conforme a las siguientes:

MANIFESTACIONES

Que el Ayuntamiento de Piloña, en virtud de la Ley 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales del Principado de Asturias presta como servicio social especializado, el servicio de teleasistencia domiciliaria

Que para la prestación de dicho servicio el Ayuntamiento de Piloña, ha formalizado un contrato con la empresa

Que para la ejecución del servicio es necesario que tenga acceso a los datos de carácter personal de cuyo tratamiento es responsable

Que por esta razón, y en cumplimiento del artículo 12 de la LOPD 15/99, ambas partes de su libre y espontánea voluntad acuerdan regular este acceso y tratamiento de datos de carácter personal de conformidad con las siguientes estipulaciones y pactos:

ESTIPULACIONES

PREVIA.- Con carácter previo a este contrato, el Ayuntamiento de Piloña declara bajo responsabilidad que:

a) Ha informado a los titulares de los datos de modo expreso, preciso e inequívoco de la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, así como de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información.

b) Dispone del consentimiento inequívoco del afectado para el tratamiento de los datos de carácter personal.

c) Reconoce que la legislación sobre protección de datos personales (Ley Orgánica 15/99 y artículos 197 y 278 del Código Penal) establece una serie de obligaciones en el tratamiento de datos de carácter personal, entre las que destaca la prohibición de realizar cesiones de datos de carácter personal sin la correspondiente autorización del titular de los datos personales.

PACTOS

PRIMERO.- El acceso por parte de la Empresa Encargada del Tratamiento, a los datos titularidad del Responsable, no se considerará comunicación de datos.

SEGUNDO.- El responsable pone a disposición de la Empresa Encargada del Tratamiento su fichero.

TERCERO.- Se hace constar que el citado fichero, que pone a disposición de la Empresa Encargada del Tratamiento, se halla debidamente legalizado, en cumplimiento de las medidas de seguridad previstas en el artículo 9 de la Ley 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

CUARTO.- El acceso por parte de la Empresa Encargada del Tratamiento a los datos de carácter personal contenidos en el fichero de titularidad del Responsable, se realizará única y exclusivamente con la finalidad de prestar el servicio de teleasistencia domiciliaria del Ayuntamiento de Piloña, de forma que la Empresa adjudicataria pueda prestar al Responsable de los datos los servicios acordados.

QUINTO.- La Empresa Adjudicataria únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del Responsable.

SEXTO.- La Empresa adjudicataria aplicará y utilizará dichos datos únicamente para la finalidad prevista en el presente documento, sin que pueda aplicarlos o utilizarlos con fin distinto al que figura en el mismo.

SÉPTIMO.- La Empresa adjudicataria se obliga a guardar secreto profesional respecto de los datos de carácter personal cuyo acceso se regula por el presente documento, obligándose a no comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas, obligación que subsistirá aún después de finalizar sus relaciones con el Responsable.

OCTAVO.- En cumplimiento del artículo 12.2 párrafo 2º de la LOPD 15/99, la Empresa adjudicataria está obligada a implantar las medidas técnicas y organizativas necesarias a que se refiere el artículo 9 de la mencionada LOPD 15/99, que se determinan en el Título VIII del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/99, de protección de datos de carácter personal, y que garanticen la seguridad e integridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

NOVENO.- El Responsable queda exonerado de cualquier responsabilidad que se pudieran generar por el incumplimiento por parte de la Empresa adjudicataria de las estipulaciones del presente documento y en concreto:

a) En el supuesto de que la Empresa adjudicataria utilice o destine los datos de carácter personal para cualquier otro fin distinto del aquí pactado y aceptado por ambas partes.

b) Por la vulneración por parte de dicho encargado del deber que le incumbe de guardar secreto sobre los mismos, y de comunicarlos a terceras personas.

c) Por utilizar los datos incumpliendo, en cualquier modo, las estipulaciones del presente documento.

En todos estos supuestos, y en general por incumplimiento de cualquiera de los pactos del presente documento, la empresa encargada del tratamiento será considerado como responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, así como de cualquier reclamación que por los interesados se interponga ante la Agencia Española de Protección de Datos, y de la indemnización que, en su caso, se reconozca al afectado que, de conformidad con el artículo 19 de la LOPD 15/99, ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes y derechos.

DÉCIMO.- Una vez cumplida la prestación contractual, y en el momento en que, en cumplimiento de las condiciones pactadas o legalmente previstas, finalice la relación entre ambas partes, los datos de carácter personal utilizados por la Empresa adjudicataria deberán ser destruidos o devueltos al responsable del mismo; el mismo destino habrá de darse a cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento, y siempre que una ley no prevea lo contrario.

Y en prueba de conformidad con lo que acontece, ambas partes firman el presente documento en duplicado ejemplar y a un solo efecto,

En _____ a _____ de _____ de _____

Fdo:(Empresa)

1.- CRITERIOS CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE HASTA 72 PUNTOS:

1.1.- Oferta económica: Mejor Precio unitario por Terminal: Se valorará con un máximo de **60 Puntos** la mejor oferta económica.

Se establece la siguiente fórmula para la valoración económica:

$V_o: 60 \times (C_o/C_{max})$; siendo:

V_o : puntuación otorgada a la oferta objeto de valoración.

C_o : importe del canon ofertado por el licitador.

C_{max} : importe máximo ofertado entre todos los licitadores.

1.2 .- Mejoras en la prestación del Servicio incluidas en el precio :

1.2.1.- Mejoras relacionadas con la implantación de la teleasistencia avanzada.- Por ofertas de dispositivos complementarios al equipamiento básico instalado en los domicilios y/o soluciones tecnológicas fuera de las exigidas en el pliego de prescripciones técnicas, que permitan dar una mejor respuesta a la problemática particular de la personas usuarias (como detectores de gas o humo etc...) hasta **8 puntos**.

% de dispositivos en relación al número total de usuarios	Puntos
Hasta el 30%	2
Más del 30 %, hasta el 60 %	4
Más del 60 % hasta el 90 %	6
Más del 90 %	8

1.2.2 .- Cuantía económica global/año en la que se valoran las ayudas técnicas y productos de apoyo que el adjudicatario pueda poner a disposición de las personas usuarias hasta 4 puntos

Más de 300 E, hasta 500E.....1 punto

Más de 500 E , hasta 800 E.....2 puntos

Más de 800 E, hasta 1.000 E..... 3 puntos.

Más de 1.000 Euros..... 4 puntos

2.- CRITERIOS QUE DEPENDEN DE UN JUCICIO DE VALOR NO CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE: HASTA 28 PUNTOS

2.1.- Planteamiento de la organización del servicio por parte de la empresa hasta 16 puntos

Se valorará el adecuado conocimiento del ámbito territorial en el que se desarrolla el contrato, la estructura organizativa de la empresa y su idoneidad para las características de este servicio. Así como los recursos humanos y materiales aportados a la ejecución del contrato.

2.2. - Estrategias y mecanismos de coordinación con el responsable del contrato hasta 12 puntos.