



18 DIC 2014

EL SECRETARIO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE PALENCIA. 2015

ÍNDICE

- 1º.- OBJETO DEL CONTRATO.-
- 2º.- DEFINICIÓN Y OBJETIVOS.-
- 3º.- DURACIÓN DEL CONTRATO
- 4º.-COMIENZO DEL SERVICIO.-
- 5º.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.-
- 6º.- CONDICIONES TÉCNICAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-
- 7º.- PERFIL DE LOS BENEFICIARIOS.-
- 8º.- FORMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-
- 9º.- PERSONAL.-
- 10º.- MATERIAL.-
- 11º.- BASE O TIPO DE LICITACIÓN.-
- 12º.-PRESUPUESTO Y FINANCIACIÓN DEL CONTRATO.-
- 13º.-OFERTAS CON VALORES ANORMALES O DESPROPORCIONADOS.-
- 14º.- REVISIÓN DE PRECIOS.-
- 15º.-INSPECCIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS.-
- 16º.- RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA.-
- 17º.- FORMA DE PAGO.-

ANEXO I.-PERSONAL A SUBROGAR

ANEXO II NORMA UNE 158401

1º.- OBJETO DEL CONTRATO.-

Es objeto del presente contrato la prestación del servicio de teleasistencia en la ciudad de Palencia de acuerdo con las condiciones que en este pliego se especifican, de conformidad con lo establecido en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de servicios sociales de Castilla y León y en la norma UNE 158401 de servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia, y conforme a lo dispuesto en la restante normativa reguladora del servicio.

CPV: 85320000-8 Servicios Sociales

2º.- DEFINICIÓN Y OBJETIVOS.-

1.-El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (en adelante TAD) es un servicio de atención personalizada en el domicilio de la persona, a través de línea telefónica, de forma continuada durante 24 horas al día, todos los días del año.

El servicio puede:

-Recibir peticiones de asistencia, tanto verbales como automatizadas en caso de alarma.

-Contactar verbalmente con el usuario o con sus personas de referencia, ya sean contactos personales o profesionales.

-En determinados casos, bajo prescripción profesional y a solicitud del usuario, geo-localizar al usuario y controlar su deambulación fuera del domicilio.

-Movilizar inmediatamente la asistencia domiciliaria más oportuna a la situación del momento, ya sea a través de recursos del adjudicatario, del entorno personal del propio usuario o los existentes en la comunidad.

La finalidad es promover la autonomía de las personas que viven en su domicilio y tienen dificultades en las actividades de la vida diaria ya sea por motivos de salud o por aislamiento, permitiendo que permanezcan en su entorno habitual con la mayor independencia y calidad de vida posible.

2.-Los objetivos del servicio de teleasistencia serán los siguientes:

- Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
- Garantizar la comunicación interpersonal, bidireccional ante cualquier necesidad las 24 horas del día.
- Proporcionar atención presencial a la persona usuaria cuando esta sea necesaria.
- Prevenir, detectando precozmente las situaciones de riesgo que puedan darse como consecuencia de la edad, la discapacidad, enfermedad o aislamiento social
- Proporcionar seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y sus familiares garantizando la atención en caso de emergencia.



18 DIC 2014

EL SECRETARIO

3º.- DURACIÓN DEL CONTRATO.-

El contrato tendrá una duración de año, a contar desde el día siguiente al de firma del contrato administrativo. El contrato podrá ser objeto de una prórroga anual previa solicitud por parte de la empresa adjudicataria con carácter anterior a la fecha de finalización inicial del contrato, y previamente aprobada por el órgano de contratación, alcanzando la vigencia del contrato.

A la finalización del contrato, el contratista será el propietario exclusivo del equipo y maquinaria utilizado para la prestación del servicio y no podrá exigir de este Ayuntamiento que le adquiera el equipo o maquinaria que haya utilizado. Por otra parte, el Ayuntamiento es totalmente ajeno a la relación laboral con el personal que haya utilizado el contratista para la prestación del servicio.

4º.- COMIENZO DEL SERVICIO.-

El contratista empezará a prestar el servicio de forma completa a partir del día en que se haya formalizado el contrato. En el caso de no comenarse a prestar el servicio en este plazo por causa imputable al contratista, el Excmo. Ayuntamiento podrá rescindir el contrato con pérdida de la fianza, siendo por cuenta del adjudicatario todos los gastos que por esta rescisión puedan ocasionarse.

5º.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.-

El servicio de teleasistencia es un servicio de carácter social que tiene como objetivo posibilitar la atención a personas que por su edad, discapacidad, aislamiento social o amplio nivel de dependencia de terceros lo necesiten dada su falta de autonomía, para continuar viviendo en su domicilio.

Dicho servicio permite a las personas atendidas disponer de un sistema de comunicación y atención permanente, así como solicitar asistencia en casos de situaciones de urgencia.

Se prestará durante las 24 horas del día, los 365 días del año, de forma que las personas usuarias del servicio puedan establecer comunicación con el centro de atención siempre y cuantas veces lo deseen.

Las llamadas de seguimiento se realizarán cada quince días según lo establecido en la norma UNE 158401, salvo en aquellos casos que por parte de la Administración o por parte del usuario manifiesten una periodicidad diferente. En estas llamadas los operadores del centro Teleasistencia no sólo saludarán al usuario y conocerán como se encuentra, sino también comprobarán su grado de satisfacción con el servicio a la vez que actualizarán aquellos datos que hayan sido modificados, fundamentalmente aspectos sanitarios y contactos de referencia.

Se realizará, salvo renuncia expresa de las personas atendidas, al menos una visita domiciliaria por cada 3 meses de alta en el servicio. Dicha visita tendrá por objeto revisar y confirmar las pautas de actuación establecidas, así como mantener el vínculo con los usuarios y reforzar su confianza en el servicio.

El servicio prestado garantizará, asimismo, la intervención presencial en el domicilio, cuando ésta sea necesaria, en un tiempo no superior a 30 minutos desde la recepción de la llamada en el centro de atención. Para ello, la entidad contratista deberá disponer de una unidad móvil con las especificaciones detalladas en el apartado correspondiente.

En todos los medios materiales que la entidad contratista ponga a disposición de la atención directa de las personas usuarias del mismo, terminales domiciliarios, unidades móviles y vehículos de transporte, uniformes y acreditaciones del personal, así como en todo tipo de soportes y publicaciones que pudieran derivarse de la prestación del servicio regulado en el presente pliego, se utilizarán las señas gráficas de identidad del Excmo. Ayuntamiento de Palencia.

En las comunicaciones con el usuario se identificará el servicio como servicio municipal

6º.- CONDICIONES TÉCNICAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-

Las condiciones técnicas que se deben cumplir en la prestación del servicio regulado en el presente pliego serán las siguientes:

- Un Centro Receptor/Transmisor con posibilidad de al menos 10 líneas telefónicas para recepción-emisión de llamadas. Tendrá una capacidad para gestionar un mínimo de 10.000 usuarios, garantizando autonomía en casos de corte de suministro de electricidad. Este equipo deberá asimismo tener capacidad de generar alarmas con ocasión de supuestos de emergencia provocadas por dispositivos complementarios, tales como:
 - ✓ **Detectores de humos:** permite tras detectar humo en la vivienda activar la llamada al Centro de Atención vía radio con código diferenciado. Al mismo tiempo se dispara una señal óptica y acústica para avisar a la persona usuaria de la detección de humo en la estancia.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Servicios Sociales

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

18 DIC 2014

EL SECRETARIO

- ✓ **Detectores de Movilidad/Pasividad:** permite de forma interactiva con la persona usuaria detectar los estados de movilidad o pasividad, de forma que el Centro de Atención tiene información clara en el momento de la alarma o alerta.
- ✓ **Detectores de gas:** permite la activación de la unidad domiciliaria tras la detección de gas en la que se encuentra instalado. Dispone de un zumbador auditivo y una luz led para el aviso.

▪ Unidades domiciliarias:

Terminal del usuario

El Terminal que se instala en el domicilio será un dispositivo manos libres que conectado a la red eléctrica y a la línea telefónica permite que con solo pulsar un botón se establezca una comunicación verbal entre la persona usuaria y el Centro Receptor/Transmisor.

Serán **accesibles, de fácil comprensión y manejo, sin proliferación de mandos, botones o indicadores.**

Dispondrán de un botón bien diferenciado del resto, de mayor tamaño y de color, destinado al envío de la llamada al Centro de Atención codificada de manera diferente al resto de llamadas.

Siempre que la situación de los usuarios lo requiera deberán ser accesibles para personas con hipoacusia.

Unidades de control remoto

Son los elementos que transmiten la señal codificada vía radio desde cualquier parte del domicilio al Terminal instalado en el mismo. Serán accesibles y de fácil porte debido a su diseño ergonómico, bajo peso y tamaño, estancas al agua, tienen un **radio de acción superior a 90 metros** para garantizar la cobertura desde cualquier parte del domicilio, existiendo la posibilidad de ampliación de la misma en caso necesario gracias a dispositivos complementarios y estarán dotados de **batería de alta duración**, garantizando el funcionamiento durante una vida aproximada de 20.000 pulsaciones.

- Terminales de usuario adaptados para personas con déficit sensorial auditivo, en su caso.
- Operadores profesionales formados específicamente en servicios sociales, en número suficiente para atender en exclusiva la Central Receptora/Transmisora durante las 24 horas del día.

- Recursos humanos para garantizar el apoyo psico-social. Debe ser personal técnico debidamente contratado. Cada usuario dispondrá de una persona de referencia, con el fin de ofrecer una atención más personalizada.
- Dispositivos móviles de intervención inmediata disponibles en la ciudad de Palencia, garantizándose la atención de las posibles urgencias en un tiempo máximo de 30 minutos.

En lo no especificado en este Pliego le será de aplicación lo dispuesto en la UNE 158401/2007 y demás normativa sectorial aplicable vigente, en su caso.

7º.- PERFIL DE LOS BENEFICIARIOS

El perfil de la persona beneficiaria responderá a aquellas personas que por su situación de convivencia y dificultades en su autonomía personal, precisen un sistema de comunicación continuo que les permita permanecer en su domicilio habitual.

8º.- FORMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-

El contratista vendrá obligado a realizar la prestación contando al menos con los medios materiales recogidos en el apartado 6º del presente pliego, debiendo comenzar la prestación del mismo en el plazo máximo de siete días naturales desde la recepción de la comunicación municipal, salvo en supuestos de urgencia valorados por los/as trabajadores sociales de los CEAS, en cuyo caso deberá comenzar a prestarse en el plazo máximo de tres días naturales.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ordenanza Fiscal reguladora de las tasas por prestación del servicio de ayuda a domicilio; servicios complementarios y teleasistencia vigente, los servicios comenzarán (salvo casos de urgencia) coincidiendo con los días 1 y 16 de cada mes y, en este último caso, la facturación de la empresa adjudicataria corresponderá con la mitad del precio/mes de adjudicación del contrato.

Asimismo, la empresa adjudicataria estará obligada a presentar una memoria anual de la gestión del servicio al Ayuntamiento, antes del 31 de enero del ejercicio siguiente.

9º.- PERSONAL.-

El contratista dispondrá del personal necesario para satisfacer adecuadamente las exigencias del presente contrato, teniendo que figurar en la propuesta el organigrama del equipo con el que se pretenda realizar el servicio.



18 DIC 2014

EL SECRETARIO

El contratista deberá tener informado al Excmo. Ayuntamiento de la plantilla de que consta el servicio, así como presentar la documentación de que está al corriente del pago de los salarios, seguros sociales, accidentes, etc. De dicho personal. El contratista dotará a todo el personal a sus órdenes de los elementos de seguridad y prevención de accidentes, etc. de dicho personal, que exijan las disposiciones vigentes, siendo responsabilidad exclusiva de contratista los accidentes laborales o a terceros que se pudieran producir.

10º.- MATERIAL.-

Los licitadores, deberán hacer constar expresa y detalladamente el material, maquinaria y equipos que se proponen adscribir al servicio, con sus características, elementos y marcas de los mismos a fin de obtener el más preciso conocimiento del material ofertado.

11º.-BASE O TIPO DE LICITACIÓN.-

El presupuesto base de licitación sobre el que los licitadores presentarán su oferta asciende a la cantidad de DIECISIETE CON TREINTA Y UNO (17,31 €), que constituye la base imponible más la cantidad de SESENTA Y NUEVE CÉNTIMOS (0,69 €) correspondiente al 4% de IVA, lo que hace un total de DIECIOCHO EUROS. Por tanto, el precio unitario de licitación a la baja tiene el siguiente desglose:

- Importe neto: 17,31 €/Terminal/mes
- IVA (4%): 0,69 €/Terminal/mes
- Importe total con IVA: 18,00 €/Terminal/mes

12º PRESUPUESTO Y FINANCIACIÓN DEL CONTRATO.-

El precio máximo estimado del presente contrato para su duración inicial y una estimación de 528 usuarios, asciende a la cantidad de 109.676,16 Euros más 4% , estando condicionado a la existencia del crédito adecuado y suficiente en la aplicación presupuestaria 6/23301/22799 del Presupuesto de Gastos de la Corporación para el ejercicio 2015 y siguientes.

El valor estimado del contrato, excluido el IVA e incluidas la posible prórroga, tal y como establece el artículo 88 del TRLCSP es de: 219.352,32 Euros (17,31 €/us/mx528 us/mx 24 meses).

La baja en el precio unitario de adjudicación que pudiera producirse como consecuencia del proceso de concurrencia, podrá incrementar el número de servicios previstos para el presupuesto base de licitación.

13.- OFERTAS CON VALORES ANORMALES O DESPROPORCIONADOS.

1. Cuando el órgano de contratación presuma fundadamente que la proposición no pueda ser cumplida como consecuencia de bajas desproporcionadas o anormales, notificará esta circunstancia a los licitadores supuestamente comprendidos en ella, para que dentro del plazo de cinco días hábiles justifiquen dichas ofertas. La justificación realizada por los licitadores se remitirá a informe de los Servicios Técnicos a fin de que emitan el correspondiente informe, y ello de conformidad con el artículo 152 del TRLCSP.

2. Se considerará, en principio, como desproporcionada o anormal las ofertas que se encuentran en los siguientes supuestos:

1.- Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.

2.- Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.

3.- Cuando concurren tres licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media la oferta de cuantía más elevada cuando sea superior en más de 10 unidades porcentuales a dicha media. En cualquier caso se considerará desproporcionada la baja superior a 25 unidades porcentuales.

4.- Cuando concurren cuatro o más licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, si entre ellas existen ofertas que sean superiores a dicha media en más de 10 unidades porcentuales, se procederá al cálculo de una nueva media solo con las ofertas que no se encuentren en el supuesto indicado. En todo caso, si el número de las restantes ofertas es inferior a tres, la nueva media se calculará sobre las tres ofertas de menor cuantía.

Serán criterios objetivos para apreciar o no el carácter desproporcionado o anormal de la oferta y en función de la documentación que presente el adjudicatario en el trámite de justificación de la oferta, o en la documentación ya presentada, los siguientes:

1º.- Adecuada justificación de los precios ofertados, que como mínimo comprenderá una explicación de los precios de los materiales y de los gastos de personal.



18 DIC 2014

EL SECRETARIO

2º.- Volumen de servicios ya contratado, en relación con los medios personales y materiales que tenga el licitador.

3º.- Relación entre la solvencia de la empresa y la oferta presentada.

14ª REVISIÓN DE PRECIOS

Conforme determina la Disposición Adicional 88ª de la Ley 22/2013, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del estado para 2014, no se establece revisión de precios del contrato ni de sus posibles prórrogas en atención a que el presupuesto base de licitación tiene suficiente margen de flexibilidad para que los propios licitadores quienes en función del servicio a prestar formulen ofertas económicamente viables que contemplen las posibles desviaciones del coste de las actuaciones a realizar.

El cumplimiento de las obligaciones que se derivan del contrato para el Ayuntamiento de Palencia, quedará condicionado a la existencia de crédito adecuado y suficiente en la aplicación presupuestaria 6/23301/22799 de los presupuestos municipales para el ejercicio 2015.

15º.- INSPECCIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS.-

Este servicio estará sometido permanente y constantemente a la inspección y vigilancia de la Administración Municipal, quien podrá realizar diariamente las revisiones de personal y material que estime oportunas.

La inspección que al efecto designe la Administración Municipal, tendrá acceso a las dependencias y le serán facilitados cuantos datos le sean precisos para llevarlas a cabo.

16º.- RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA.-

El contratista será el único responsable del funcionamiento del servicio, de la conservación de la maquinaria y el material empleado en el servicio, así como de cuantos elementos sean necesarios para la buena marcha del mismo y de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las

omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

Del mismo modo, el contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración Municipal o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

17º.- FORMA DE PAGO.-

El precio de adjudicación del contrato será satisfecho al contratista adjudicatario mensualmente. Estos pagos se efectuarán contra factura, previo informe favorable de la Administración Municipal de haberse realizado el servicio correspondiente al período de retribución con entera sujeción a los Pliegos que rigen el contrato.

Palencia, 21 de Octubre de 2014

EL JEFE DEL SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL

The image shows a circular official stamp of the Ayuntamiento de Palencia, specifically for the Servicio de Bienestar Social. The stamp contains the text 'AYUNTAMIENTO DE PALENCIA' at the top, 'SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL' on the sides, and 'Fdo.' at the bottom. In the center of the stamp is the coat of arms of Palencia. A large, stylized handwritten signature in black ink is written over the stamp.