



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGULA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO COMPLEMENTARIO AL SERVICIO DE TELEAYUDA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE CASTELLÓN DE LA PLANA.

1º.- OBJETO.

El objeto del presente pliego es la contratación de un Servicio Complementario al Servicio Municipal de Teleayuda Domiciliaria en la ciudad de Castellón, dirigido a personas mayores y/o personas con discapacidad, cuyas características se especifican en el presente pliego. Complementariamente, se describen las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa que resulte adjudicataria de la contratación.

Atendiendo al elevado número de personas usuarias y a la escasez de recursos materiales y humanos con los que dispone en la actualidad el Ayuntamiento de Castellón, este servicio complementario permitirá la atención de las nuevas altas que se produzcan y el apoyo al servicio municipal, realizando las revisiones anuales de mantenimiento y atención de averías a los equipos actuales instalados, de conformidad con lo establecido en este Pliego, lo que conllevará al incremento de la calidad en la prestación del servicio, así como la detección de nuevas necesidades de intervención social respecto a las personas usuarias del mismo.

2º.- SERVICIO MUNICIPAL DE TELEAYUDA DOMICILIARIA.

2.1- Definición del Servicio.

El Ayuntamiento de Castellón, a través del Negociado de Atención a la Dependencia, viene prestando el Servicio Municipal de Teleayuda Domiciliaria con el objetivo fundamental de ofrecer seguridad y tranquilidad a las personas mayores y demás población susceptible de precizarla, asegurando la intervención inmediata en casos de crisis personal, social o médica.

Este servicio facilita asistencia a las personas usuarias de forma ininterrumpida, mediante el uso de la tecnología, con apoyo de los medios personales necesarios, con el objetivo de ofrecer una respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, inseguridad, soledad o aislamiento, con el fin de favorecer la permanencia de las personas en su medio habitual. Asimismo detecta posibles situaciones de riesgo que son derivadas al Negociado de Atención a la Dependencia con el objeto de realizar la intervención adecuada.

Los beneficiarios/as del Servicio Municipal de Teleayuda Domiciliaria son las personas que pertenecen a alguno de los siguientes colectivos: los mayores de 60 años, las personas que sufran algún tipo de enfermedad y/o discapacidad, así como aquellas personas que se encuentren en situación de riesgo; todas ellas que vivan solas (o que permanezcan muchas horas del día solas) y/o en compañía de personas en situación similar, que se encuentren empadronadas en el municipio de Castellón siendo residentes habituales.



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

Se trata de un servicio de proximidad que a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones específico, permite que los usuarios/as ante situaciones de emergencia y con sólo pulsar un botón puedan avisar de la existencia de algún problema las 24 horas del día. Éste es un servicio de atención telefónica permanente de emergencias, en el que en último lugar, interviene la Policía Local, dado que su número telefónico es el último programado en el equipo individual, garantizándose con ello la recepción y atención de la posible situación de emergencia, de forma prácticamente inmediata.

El Servicio Municipal de Teleayuda Domiciliaria comprende las siguientes tareas y/o actividades:

- Instalación en el domicilio de las personas usuarias de los elementos del sistema de Teleayuda (terminal telefónica y colgante).
- Familiarizar a los usuarios/as y a sus familiares más próximos con el uso de su equipo individual.
- Seguimiento permanente de usuarios/as, a través de las visitas domiciliarias de revisión de equipos por medio de la empresa adjudicataria.
- Comprobación continua de funcionamiento del sistema realizando al menos una visita domiciliaria anual.
- Detección de posibles situaciones de riesgo, soledad o semiabandono.
- Atención de las averías e incidencias que se puedan producir.

2.2.- Funcionamiento.

El funcionamiento consiste en un sistema de comunicación permanente, por medio de un equipo (terminal y colgante) instalado en la vivienda de la persona usuaria, conectado a la red telefónica, que activa una señal de alarma ante situaciones de crisis, asegurando una intervención inmediata y contribuyendo a la permanencia en su domicilio habitual.

Las terminales de Teleayuda permiten programar varios números de teléfono, al menos dos de familiares o personas de su entorno y un tercer número que será el de la centralita de la Policía Local.

Los equipos de Teleayuda están especialmente diseñados para personas mayores o que dispongan de alguna dificultad en su autonomía. Se componen de dos elementos, la terminal y el dispositivo periférico (unidad de control remoto -colgante-) que la persona usuaria deberá llevar siempre encima, de forma que en caso de necesidad, pulsando dicho colgante se activarán de forma automática las llamadas a los teléfonos que previamente se hayan programado.

Al recibir la llamada la persona de contacto, escuchará un mensaje de auxilio, mensaje que se programó en el momento en que se realizó la instalación de este servicio en el domicilio de la persona usuaria.



2.3.- Forma de acceso al servicio.

Los Centros Municipales de Servicios Sociales informan y tramitan el Servicio de Teleayuda Domiciliaria, siendo competencia del Negociado de Atención a la Dependencia, la supervisión de las solicitudes, la preparación de la correspondiente resolución y la orden de altas.

La Corporación Municipal, a propuesta de la Comisión Técnica de Valoración, determinará qué personas serán usuarias del Servicio de Teleayuda Municipal. Notificada dicha resolución a la empresa adjudicataria, ésta estará obligada a iniciar la prestación del servicio de conformidad con los plazos establecidos en este Pliego.

Este servicio se rige por el baremo socio-económico aprobado en la Junta de Gobierno Local de fecha 2 de agosto de 2013. (Publicado en B.O.P número 121 de 8 de octubre de 2013).

3º.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

El plazo de la contratación es de 12 meses y abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2016 y el 31 de diciembre de 2016. En caso de que su formalización se produzca con posterioridad a la fecha indicada, su vigencia se iniciará el día siguiente a dicha formalización.

El contrato podrá ser objeto de una prórroga de un año de duración, comunicada por escrito con una antelación mínima de 5 meses a la fecha de vencimiento del contrato y será obligatoria para el adjudicatario/a, sin que la duración total del contrato incluida la prórroga pueda exceder de 24 meses.

4º.- PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO COMPLEMENTARIO A CONTRATAR Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

El trabajo a desempeñar por la empresa adjudicataria se dirigirá a los nuevos casos de alta en el Servicio Municipal de Teleayuda Domiciliaria a partir del inicio de la vigencia de esta contratación y a las personas beneficiarias del servicio dadas de alta con anterioridad, de conformidad con lo establecido a continuación:

- Realización de la cobertura completa a las nuevas altas del Servicio Municipal de Teleayuda Domiciliaria, cuya concesión tenga lugar tras la entrada en vigor del presente contrato.
Se realizará la instalación de la terminal, explicación de su funcionamiento, atención de averías y/o incidencias y una revisión anual del equipo.
- Realización de la cobertura parcial a las personas beneficiarias que fueron dadas de alta en el Servicio Municipal de Teleayuda Domiciliaria, con cobertura completa en el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2013 y el 31 de diciembre de 2015 (altas derivadas del contrato anterior, 214 personas).
Se realizará la atención de averías y/o incidencias y una revisión anual del equipo.



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

- Realización de la cobertura parcial a las personas que fueron dadas de alta en el Servicio Municipal de Teleayuda Domiciliaria, con anterioridad al 1 de noviembre de 2013 (826 personas).

Se realizará la atención de averías y/o incidencias (con un máximo de 20 atenciones mensuales) y una revisión anual del equipo (hasta un máximo de 420 revisiones anuales).

Esta tarea se llevará a cabo en coordinación con el trabajador/a municipal encargado de este servicio (Auxiliar de Proximidad).

Asimismo la empresa, respecto a todas las personas usuarias del servicio relacionadas anteriormente, realizará la detección de posibles situaciones de riesgo, soledad o semiabandono, ofreciendo un momento de compañía y apoyo, pudiendo derivar el caso a los Servicios Sociales Municipales, a través del Negociado de Atención a la Dependencia, con el objeto de realizar la intervención adecuada.

El número total de personas beneficiarias actuales del Servicio Municipal de Teleayuda es de 1.040 personas y la estimación de casos nuevos de alta se calcula en un número aproximado de 100 casos nuevos por año.

La empresa adjudicataria deberá aportar los terminales y dispositivos periféricos a instalar, en el caso de las nuevas altas, así como en aquellos casos que sea necesaria la sustitución del aparato, al sufrir el mismo una avería irreparable. Asimismo deberá disponer del material necesario para la realización de los montajes.

En todo tipo de documentación (guía, manual, publicaciones, divulgación, etc) que pudiera derivarse de la prestación de los servicios contenidos en este pliego, se utilizarán las señas gráficas de identidad del Excmo. Ayuntamiento de Castellón.

Dadas las características de la población beneficiaria, es indispensable que el servicio se preste en un clima de confianza y seriedad que va más allá de la mera ejecución mecánica de la prestación.

Esto requiere que la relación Ayuntamiento-empresa adjudicataria-usuario/a, sea fluida y con continuidad, lo que supone que la entidad adjudicataria nombrará y dará las instrucciones oportunas a su personal al objeto de cubrir las prestaciones que se determinen por parte del Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo, por su cuenta y cargo y mediante la utilización de sus recursos materiales y personales, la totalidad de los servicios objeto del contrato.

La figura del Coordinador/a de los servicios de la entidad adjudicataria será el responsable del primer contacto con la persona usuaria, en el que se acordará día y hora aproximada de la cita. Se proporcionará a la persona usuaria el teléfono de la entidad adjudicataria, con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida.

La entidad adjudicataria realizará una entrevista informal con la persona usuaria sobre sus condiciones y hábitos de vida y le proporcionará la siguiente información:

- Características específicas de la Teleayuda Domiciliaria.
- Procedimiento de atención ante comunicaciones y avisos.
- Obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Condiciones de calidad de prestación del servicio.



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

En todo caso, debe proporcionar cuantas aclaraciones sean necesarias y deberá 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 a la persona usuaria de guía-manual permanente de consulta ante cualquier duda o dificultad.

Las tareas a realizar por la empresa adjudicataria serán las siguientes:

a) Instalaciones:

La instalación de los terminales y dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema en el domicilio de la persona usuaria que se producirá en un tiempo no superior a los quince días hábiles desde la fecha de comunicación del alta de la persona usuaria a la empresa prestataria, por el Negociado de Atención a la Dependencia.

En los casos en que el Negociado de Atención a la Dependencia valore como urgente la instalación de un servicio, ésta deberá realizarse en un plazo máximo de dos días hábiles. El incumplimiento de estos plazos no será responsabilidad de la empresa adjudicataria si tal incumplimiento se produjera por el retraso imputable a la persona usuaria.

No se podrá calificar como urgente más de una de cada cinco altas propuestas en un año natural, si bien excepcionalmente este número podrá superarse según las necesidades de las personas usuarias. La instalación urgente se efectuará previa comunicación del Negociado de Atención a la Dependencia a la entidad adjudicataria.

La instalación en el domicilio del dispositivo de Teleayuda Domiciliaria se realizará previo acuerdo entre el Coordinador del servicio de la entidad adjudicataria con la persona usuaria. Las instalaciones se realizarán, de lunes a viernes, principalmente en horario de oficinas, si bien el horario y días se deberá ajustar a la situación de las personas usuarias, cuando sea necesario, a propuesta del Negociado de Atención a la Dependencia .

La instalación comprenderá la grabación del mensaje de emergencia y la programación de las líneas telefónicas para recibir el aviso de emergencia y se realizará por personal operativo especializado, que será responsable de informar a la persona usuaria sobre su funcionamiento y características. No se dará por concluida la instalación, hasta haber realizado las correspondientes verificaciones del funcionamiento del sistema, al menos, llamada de recepción, emisión y pulsaciones desde el dispositivo móvil desde todos los lugares de la casa, asegurándose de que se escucha correctamente el mensaje de emergencia grabado, así como que la recepción y el orden, a las líneas telefónicas de aviso es correcta y se asegurarán hasta haber comprobado que las personas usuarias han entendido su manejo.

La persona usuaria será informada por la entidad adjudicataria que ante cualquier avería o incidencia, deberá ponerse en contacto con las oficinas de la empresa, para lo cual ésta facilitará a la persona usuaria sus números de contacto.

La entidad adjudicataria debe asumir cualquier coste extraordinario derivado de la instalación (cableado, enchufes, transformadores, etc.) en los domicilios. A excepción de lo relativo a la línea telefónica del domicilio ya que para poderse conceder el Servicio de Teleayuda la vivienda de la persona usuaria deberá disponer de línea fija



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

de telefonía y en el caso de no existir, dicha instalación correrá a cargo de la persona usuaria.

En la instalación se dará información clara y precisa a la persona usuaria sobre las características y funcionamiento de los dispositivos.

Se realizarán pruebas de verificación del funcionamiento del sistema, realizando las siguientes tareas:

- Llamada de recepción.
- Llamada de emisión.
- Llamada desde el dispositivo de accionamiento remoto, desde todos los lugares de la casa.
- Comprobación de la claridad del mensaje grabado de emergencia y su correcta comprensión.
- Comprobación del orden de llamadas correcto en la programación de líneas.

b) Averías y reposición del equipamiento técnico:

La empresa adjudicataria a petición de la persona interesada, acudirá a los domicilios en el caso de avería o alguna anomalía presentada en el aparato, en estos casos la persona usuaria deberá avisar a la empresa adjudicataria, de este modo la empresa adjudicataria realizará también un seguimiento del uso adecuado del mismo, pudiendo realizar cualquier sugerencia en cuanto a la situación de la persona usuaria a los Servicios Sociales del Ayuntamiento, Negociado de Atención a la Dependencia.

La empresa adjudicataria deberá reparar las averías y de no ser posible dicha reparación deberá disponer de un número suficiente de aparatos que permita la reposición inmediata en los casos necesarios. El número medio anual de averías irreparables y que por tanto precisan de sustitución por aparato nuevo, suele ser de 100.

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 dos días hábiles desde que se detectó la avería. El incumplimiento de estos plazos no será responsabilidad de la empresa adjudicataria si tal incumplimiento se produjera por el retraso imputable a la persona usuaria .

c) Mantenimiento:

La empresa adjudicataria realizará, una visita anual al domicilio de la persona usuaria, con el objeto de realizar una revisión del aparato y comprobar que todo el funcionamiento del mismo es correcto, asimismo se observará también si existiera alguna anomalía o deterioro en la situación personal o de vivienda de la persona usuaria, en cuyo caso será puesto en conocimiento del Negociado de Atención a la Dependencia.

Si como consecuencia de la realización de la revisión anual, se constatase que las personas usuarias no reúnen las condiciones exigidas para percibir el servicio, la empresa adjudicataria lo pondrá en conocimiento del Negociado de Atención a la Dependencia con el objeto de poder determinar las medidas oportunas que señalen la procedencia o improcedencia de la continuidad de la prestación del servicio.



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

Asimismo si no fuera posible la localización de la persona usuaria por parte de la empresa adjudicataria, ésta lo pondrá en conocimiento del Negociado de Atención a la Dependencia, para proceder con las investigaciones oportunas y trámites procedentes.

d) Detección de situaciones de riesgo:

Detección de posibles situaciones de riesgo, soledad o semiabandono, ofreciendo un momento de compañía y apoyo a las personas usuarias del Servicio Municipal de Teleayuda Domiciliaria, pudiendo derivar el caso a los Servicios Sociales Municipales, a través del Negociado de Atención a la Dependencia, con el objeto de realizar la intervención adecuada.

5º.- RECURSOS HUMANOS.

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

El personal dependerá exclusivamente de la entidad adjudicataria, por lo que estará 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 ésta contratado, sin que el mismo tenga ningún tipo de vinculación laboral con el Ayuntamiento de Castellón.

Asimismo la empresa adjudicataria deberá facilitar la formación del personal a emplear en la ejecución de este contrato, en materia de igualdad de género, mediante su asistencia a los cursos que se realicen desde esta Corporación Municipal.

El servicio requiere la intervención de profesionales con la cualificación necesaria para garantizar un nivel óptimo de eficacia y calidad, por lo que la entidad adjudicataria deberá contar con el personal mínimo siguiente:

Dos instaladores/as a jornada completa y una persona Coordinadora a media jornada, que será la responsable del Servicio.

Funciones de Instalador/a

Personal responsable de la instalación de terminales, reparación de averías y realización de revisiones en los domicilios de las personas usuarias.

Es responsable de realizar la instalación de la terminal de Teleayuda, de informar y familiarizar a la persona usuaria con el servicio y sistema telefónico y velar por el correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos.

Asimismo llevará a cabo las sucesivas visitas que resulten precisas para la gestión y correcto seguimiento de los servicios prestados y al menos una visita anual, desde la fecha de alta en el servicio.

Mantendrá una estrecha coordinación con la persona coordinadora de su empresa que realice las funciones de responsable del servicio.

Deberá poseer formación académica o profesional en alguno de los siguientes campos: electricidad, telefonía y/o electrónica. Asimismo deberá disponer de una especial aptitud en el trato hacia las personas y sensibilidad hacia las situaciones



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

vulnerables que le permita analizar las condiciones de vida de la persona usuaria del servicio.

Sus funciones recaen en los siguientes campos:

- Reparación Averías.
- Mantenimiento de terminales.
- Informar y familiarizar a la persona usuaria del servicio con el funcionamiento y procedimientos derivados del servicio para su correcta utilización.
- Recogida y actualización permanente de datos.
- Mantenimiento y reparación de terminales.
- Provisión y gestión de material.
- Colaboración e investigación en nuevos procesos de mejora tecnológica del servicio.
- Informar al Coordinador/a de la empresa sobre situaciones observadas en las personas usuarias que puedan implicar riesgo social (estados carenciales, deficitarios o exclusión social), o cualquier otro asunto que sea de interés.

Funciones de Coordinación del Servicio:

La empresa adjudicataria vendrá obligada a asignar a una persona en tareas de coordinación, siendo esta persona la responsable en desempeñar las tareas de coordinación, gestión, desarrollo, organización del servicio y evaluación del cumplimiento de los objetivos.

La persona coordinadora del servicio será, durante todo el período de ejecución del contrato, la persona interlocutora válida en las relaciones entre la entidad adjudicataria y este Ayuntamiento, debiendo informar o dar parte al Negociado de Atención a la Dependencia de todas las cuestiones que deriven de la gestión del servicio que se contrata.

Se ocupará de la recogida y actualización permanente de datos, de facilitar la información actualizada sobre los servicios prestados, movimiento de altas, bajas y de todo tipo de incidencias, al Negociado de Atención a la Dependencia .

Asimismo informará al Negociado de Atención a la Dependencia, sobre situaciones observadas en las personas usuarias que puedan implicar riesgo social (estados carenciales, deficitarios o exclusión social), o cualquier otro asunto que sea de interés.

6º.- RECURSOS MATERIALES

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

a) Oficina:

La oficina deberá estar ubicada en la ciudad de Castellón y dará cobertura al Servicio de Teleayuda Domiciliaria, siendo el lugar de la recepción de avisos enviados desde los domicilios de las personas usuarias referentes a comunicaciones de averías,



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

incidencias, anomalías u otros. Deberá estar provista de tecnología con capacidad para recibir dichas comunicaciones y avisos adecuadamente. Dispondrá de un número de teléfono directo para este servicio que será independiente del número de la centralita que la empresa pueda tener, todo ello al objeto de disponer de un contacto rápido y sencillo por parte de las personas usuarias del servicio, dadas las características de la población beneficiaria.

Asimismo deberá disponer del equipamiento adecuado a su finalidad, el número y tipo de líneas telefónicas suficientes para garantizar la atención de la persona usuaria, desde cualquier compañía telefónica.

El equipamiento mínimo que debe tener la oficina es el siguiente:

- Aplicación informática que permita tener información de todas las personas usuarias del servicio y de las actuaciones que se hayan llevado a cabo.
- Sistema que permita la grabación de las comunicaciones telefónicas realizadas por los persona usuarias del servicio (llamadas entrantes).
- Sistema telefónico que permita controlar en cualquier momento el número de llamadas recibidas y/o emitidas para disponer de un correcto control.

b) Terminales de Teleayuda Domiciliaria y dispositivo periférico (colgante) para las personas usuarias:

El sistema de comunicación permanente deberá constar de:

- El dispositivo periférico que lleva la persona (colgante, mando a distancia, que se pone en funcionamiento presionando un botón de emergencia).
- Un terminal telefónico.

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.

El dispositivo periférico (colgante, mando a distancia), es el elemento que transmite la señal codificada al terminal desde cualquier parte del domicilio, con solo pulsar un botón y tiene por objeto la realización de un aviso de emergencia. 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 realizar un aviso de emergencia.

La presión del pulsador del dispositivo periférico (colgante), provoca la marcación automática de emergencia que sonará en el teléfono de la persona de contacto elegida por la persona usuaria, comunicando inmediatamente a ambas personas.

Se programará como último número de teléfono el correspondiente a la Central de la Policía Local, quien recibirá la llamada si los contactos de los números anteriores programados no la hubieran atendido, disponiendo en la Policía Local de los datos básicos de la persona solicitante para poder intervenir.



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

La empresa adjudicataria deberá disponer de un número suficiente de sistemas de comunicación permanente que permita la reposición inmediata en los casos necesarios.

Las características mínimas del sistema de comunicación permanente, (dispositivo periférico, -colgante- y de la terminal), son:

- **Dispositivo periférico (colgante, mando a distancia)** para activar el sistema de emergencia , con un alcance de al menos 50 metros.
- **La terminal**, (con posibilidad de colocación de sobremesa y mural), deberá reunir los siguientes requisitos:
 - Grandes teclas de marcación.
 - Función de llamada de emergencia y mensaje de emergencia programable.
 - Teclas de emergencia.
 - Teclado con voz, el aparato deberá estar preparado para identificación de llamadas con voz.
 - Compatible con audífonos.
 - Función manos libres y micrófono de alta sensibilidad.
 - Posibilidad de amplificación del volumen del auricular y ajuste de tonos graves y agudos.
 - Ajuste del volumen de manos libres.
 - Pantalla con números y letras grandes y luz de fondo.
 - Ajuste del contraste de la pantalla.
 - Volumen de timbre alto.
 - Amplificación de timbre.
 - Ajuste de volumen de timbre.
 - Identificación de llamadas con al menos 30 números de entradas.
 - Agenda de al menos 30 números.
 - Posibilidad de repetición del último número marcado.
 - Micrófono mudo.
 - Indicador luminoso de llamada.
 - Manos libres , también manejable con el mando a distancia.
 - Certificado de la CE.

Y para la función de emergencia, cuando se pulse el mando a distancia (colgante) la terminal debe de contar con:

- Activación del sistema de emergencia tanto desde el colgante como desde el propio teléfono.
- Sistema que permita realizar las llamadas automáticamente según programación previa.
- Mensaje de emergencia programable (reproduce el mensaje de emergencia que previamente se ha grabado).
- Memorias de emergencia (posibilidad de grabar al menos tres números de teléfono) de forma que el teléfono empieza a marcar de forma secuencial los números del listado de emergencia, con un intervalo de 3 minutos si la llamada no es atendida, pasando al siguiente número .
- Cuando la llamada sea atendida por el número de emergencia previamente grabado, la terminal deberá tener posibilidad de pasar a modo de manos libres,



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

para que la persona en situación de emergencia, pueda establecer una comunicación.

7º.- COORDINACIÓN.

Para conseguir una correcta gestión del servicio, el Negociado de Atención a la Dependencia asignará de entre su personal, como mínimo, un profesional como responsable técnico del proyecto a desarrollar en todo su ámbito territorial. Dicho profesional asumirá la responsabilidad de:

- Proporcionar a la empresa adjudicataria antes de proceder a la instalación del terminal y dar altas en el servicio, los datos personales básicos de la persona usuaria.
- Mantener actualizados los datos de las personas usuarias seleccionadas.
- Facilitar a la empresa adjudicataria los datos y modo de acceso a los recursos propios del Ayuntamiento de Castellón a los que puedan recurrir en caso de ser adecuados para resolver una situación de emergencia planteada por alguna persona usuaria.

De forma periódica por el Negociado de Atención a la Dependencia, se procederá a la evaluación y seguimiento de la prestación del servicio a cada uno de los usuarios/as del mismo. Los/las Técnicos/as Municipales de Servicios Sociales responsables de cada caso podrán mantener reuniones de coordinación con la empresa adjudicataria siempre que se considere oportuno por el Negociado de Atención a la Dependencia.

Por parte de la empresa se deberá dar aviso al Negociado de Atención a la Dependencia acerca de cualquier incidencia o alteración en el estado del usuario/a, o de cualquier otra circunstancia que varíe, agrave o disminuya las necesidades personales, de vivienda, u otro tipo, de cualquier persona usuaria del servicio, a fin de realizar por los/as Técnicos/as Municipales de Servicios Sociales las gestiones oportunas.

Con carácter anual se establecerán reuniones con el objetivo de supervisar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato así como la emisión de propuestas de mejora. A dichas reuniones deberán asistir la Jefa del Negociado de Atención a la Dependencia y la persona coordinadora de la empresa. No obstante a petición de cualquiera de las partes se podrá convocar una reunión de coordinación si fuera necesario.

Las comunicaciones y las reuniones de aplicación, seguimiento y evaluación del servicio objeto de este pliego se entenderán con la persona coordinadora designada por la entidad adjudicataria.

La entidad adjudicataria facilitará al Negociado de Atención a la Dependencia la siguiente información, con formato electrónico exportable en Excel:

- Semanalmente: Listado de altas y bajas producidas.
- Mensualmente: Acompañando a la facturación, se entregará listado general de personas usuarias, que podrá serle requerido también en formato electrónico, conteniendo la siguiente información:
 - Número total de personas usuarias.



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

- Datos por persona usuaria: Identificación (apellidos, nombre, teléfono, dirección). Fecha de alta. Fecha de baja.
 - En su caso, y con el objeto de realizar una coordinación mensual, se podrá entregar un informe sobre la marcha y desarrollo del servicio, incidencias y propuestas en relación al servicio prestado.
- Anualmente: Informe de evaluación del servicio, análisis de resultados y elaboración de propuestas de mejora continua, así como información relativa a las personas usuarias atendidas, servicios y actuaciones que se han llevado a cabo, (número de seguimientos, averías, e instalaciones), así como medios que el contratista ha dispuesto para su atención.

Por otra parte la entidad adjudicataria queda obligada a:

- Facilitar toda la información que, a efectos de seguimiento y control de los servicios prestados, pueda requerirle el Ayuntamiento de Castellón.
- Facilitar las actuaciones de seguimiento y control de la prestación del servicio y permitir el acceso a las dependencias e instalaciones de la entidad utilizadas en la prestación del mismo.
- La persona instaladora deberá disponer de una tarjeta o documento acreditativo de su condición, expedido por el adjudicatario que deberán exhibir a petición de los usuarios del servicio. En dicho documento deberá constar en todo caso el distintivo de la empresa, la identificación y fotografía del trabajador/a.

8º.- PRECIO MÁXIMO DEL CONTRATO.

El valor estimado del contrato, incluida la posible prórroga y modificación del contrato, se fija en la cantidad de noventa y un mil ochocientos sesenta y tres euros con sesenta y tres céntimos (91.863,63 €), IVA excluido.

Se establece como presupuesto máximo de este contrato desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, que coincide con el presupuesto máximo anual, la cantidad de cuarenta y dos mil setecientos veintisiete euros con veintisiete céntimos (42.727,27 €), IVA excluido, más la cantidad de cuatro mil doscientos setenta y dos euros con setenta y dos céntimos (4.272,72 €) en concepto de IVA (10%), lo que asciende a un total de cuarenta y siete mil euros (47.000,00 €), IVA incluido (10%).

En el precio del contrato se entenderán incluidos, además del coste de las terminales, los materiales y herramientas necesarias para su montaje, las pilas, baterías, etc, que necesiten los aparatos, los gastos del personal destinado a la ejecución del servicio, incluidos los de su desplazamiento y demás gastos inherentes a la prestación del servicio.

El tipo de licitación sobre el que versarán las ofertas es el precio unitario que se establece a continuación y que los licitadores/as consignarán en el modelo de proposición económica como el importe en euros por el que se comprometen a realizar la prestación del servicio objeto de esta contratación, referido al precio mensual por persona usuaria.



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

A tal efecto, se determina el siguiente tipo de licitación a la baja: nueve euros con nueve céntimos (9,09 €), a la baja, IVA excluido, y noventa y un céntimos (0,91 €) en concepto de IVA (10 %).

(Documento firmado electrónicamente al margen)