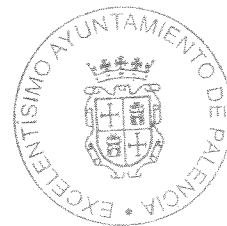


**AYUNTAMIENTO DE PALENCIA**

Patrimonio y Contratación

**CONTRATO ADMINISTRATIVO**

En Palencia, a veintiocho de abril de dos mil diecisiete

REUNIDOS:

De una parte, D. Alfonso Polanco Rebolleda Alcalde-Presidente del Excmo. Ayuntamiento de Palencia, con D.N.I. 12751906-Q, asistido del Secretario General de la Corporación D. Carlos Aizpuru Busto con D.N.I. nº 13058580-P, que da fe del acto.

Y de otra, D. Francisco Javier Bravo Aranda, con D.N.I. 12684858-J, y domicilio en Palencia

**OBRAN:**

El Sr. Alcalde D. Alfonso Polanco Rebolleda, en nombre y representación del Ayuntamiento de Palencia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 21.1 b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local y 41.1 del Reglamento de Organización y Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre y

D. Francisco Javier Bravo Aranda, en nombre y representación de CRUZ ROJA ESPAÑOLA, según Escritura de apoderamiento, otorgada ante el Notario del Ilustre Colegio de Madrid, D. Segismundo Álvarez Royo-Villanova.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Patrimonio y Contratación



Y reconociéndose ambos, mutuamente, capacidad legal para contratar, manifestando expresamente el contratista, que la sociedad que representa tiene capacidad para desarrollar el objeto del contrato y no estar incurso ni él ni ninguno de los administradores de la persona jurídica que representa, en ninguna de las causas de incapacidad e incompatibilidad que determinan las disposiciones vigentes, en concreto en ninguna de las prohibiciones que para contratar señala el artículo 60 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto-Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre (en adelante TRLCSP), OTORGAN EL SIGUIENTE DOCUMENTO, de conformidad con los siguientes

ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

1.- Aprobación del expediente.

El pliego de cláusulas administrativas y técnicas particulares, el expediente de contratación y el gasto, para adjudicar, por Procedimiento Abierto, el contrato del SERVICIO PÚBLICO DE TELEASISTENCIA DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE PALENCIA, fueron aprobados por la Junta de Gobierno Local, en sesión ordinaria celebrada el 23 de diciembre de 2016, previa unánime declaración de urgencia, fijándose como precio unitario neto de licitación, a la baja, de 12,00 €/terminal / mes.

El precio máximo estimado y un cálculo para 600 usuarios asciende a un importe neto de 345.600,00 €.

2.- Acuerdo de Clasificación de Ofertas.

La Junta de Gobierno Local, en sesión ordinaria celebrada el día 3 de marzo de 2017, aprobó la clasificación de ofertas presentadas para la contratación de la gestión del SERVICIO PÚBLICO DE TELEASISTENCIA DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE PALENCIA, resultando el primer licitador clasificado CRUZ ROJA ESPAÑOLA.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Patrimonio y Contratación



3.- Acuerdos de adjudicación y celebración del contrato.

La Junta de Gobierno Local, en sesión ordinaria celebrada el día 31 de marzo de 2017, acordó la adjudicación del contrato de gestión del SERVICIO PÚBLICO DE TELEASISTENCIA DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE PALENCIA, a CRUZ ROJA ESPAÑOLA.

Y conviniendo ambas partes en calidad de adjudicante y adjudicatario, el presente contrato administrativo, lo formalizan en este documento por el que

PACTAN Y OTORGAN

PRIMERO.- OBJETO DEL CONTRATO.

El presente contrato tiene como objeto la contratación de la prestación del SERVICIO PÚBLICO DE TELEASISTENCIA DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE PALENCIA, que se ajustará a lo dispuesto en el art. 1 del Pliego de cláusulas administrativas que rigen el presente contrato.

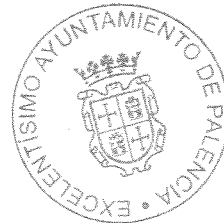
SEGUNDO.- DOCUMENTOS QUE INTEGRAN EL CONTRATO.

Sin perjuicio de las obligaciones adicionales asumidas por el adjudicatario al formular su oferta, revestirán carácter contractual los siguientes documentos:

- El pliego de cláusulas administrativas.
- El pliego de prescripciones técnicas.
- La oferta del adjudicatario.

TERCERO.- PRECIO DEL CONTRATO.

El precio cierto que ha de abonar la Administración a la entidad CRUZ ROJA ESPAÑOLA, asciende a 9,82 €/terminal/mes (exento de IVA), según la correspondiente



propuesta económica, con cargo a la partida presupuestaria correspondiente para cada ejercicio.

CUARTO.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

La prestación del servicio objeto del presente contrato se inicia el 1 de mayo de 2017. El contrato tendrá una duración de DOS (2) AÑOS, pudiendo ser prorrogado anualmente, previa solicitud del adjudicatario y aprobación del órgano de contratación, por DOS (2) AÑOS más.

En todo caso, llegado el vencimiento, sin que se haya concluido el procedimiento para una nueva adjudicación del servicio, el concesionario estará obligado a prolongar el contrato hasta la finalización de dicho procedimiento, si así lo considera oportuno el Ayuntamiento.

QUINTO.- GARANTIA DEFINITIVA.

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de la ejecución del presente contrato se acredita la constitución por el adjudicatario de la garantía definitiva, por importe de 8.640,00 euros, según carta de pago de fecha 20 de marzo de 2017.

SEXTO.- REVISIÓN DE PRECIOS.

No se establece revisión de precios del presente contrato, ni de sus prórrogas.

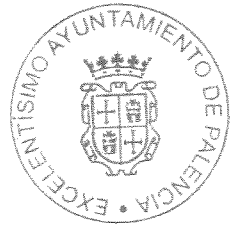
SÉPTIMO.- EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

El contratista deberá ejecutar los trabajos objeto del contrato conforme a las prescripciones técnicas establecidas en el pliego, complementadas por las señaladas en su oferta.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Patrimonio y Contratación



PERSONAL.- El contratista dispondrá del personal necesario para satisfacer adecuadamente las exigencias del presente contrato.

OCTAVO.- INCUMPLIMIENTOS Y PENALIDADES.

En el art. 12 del Pliego de cláusulas administrativas particulares quedan establecidos los incumplimientos y penalidades durante la vigencia de la concesión el adjudicatario pudiera cometer.

NOVENO.- LEGISLACIÓN APLICABLE.

En lo no previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas particulares y en el Pliego de Prescripciones Técnicas, las partes contratantes se someten a lo establecido en el R.D.L. 3/2011 de 14 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, y el R.D. 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, en lo que no se oponga al TRLCSP; la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, modificada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre y el R.D.L. 781/1986, de 18 de abril, Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen local, en cuanto no se halle derogado por las disposiciones anteriores.

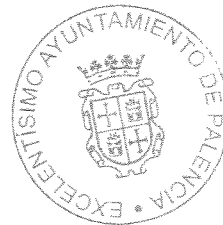
Supletoriamente se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.

El orden jurisdiccional contencioso administrativo será el competente para resolver las controversias que surjan entre las partes, con motivo del contrato, siendo territorialmente competente el Juzgado de lo Contencioso Administrativo de la Ciudad de Palencia, con renuncia expresa por parte del contratista a cualquier otro fuero que pudiera corresponderle.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Patrimonio y Contratación



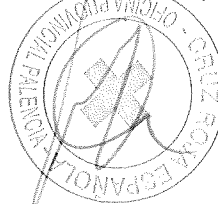
Y para la debida constancia de lo convenido, se firma el presente contrato, en duplicado ejemplar y a un solo efecto, en el lugar y fecha al comienzo señalados, de lo que, como Secretario, doy fe.

EL ALCALDE,



Fdo.: Alfonso Polanco Rebolleda

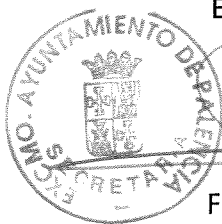
EL ADJUDICATARIO,



Fdo.: Francisco Javier Bravo Aranda

Ante mí

EL SECRETARIO GENERAL,



Fdo.: Carlos Aizpuru Busto



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
PATRIMONIO Y CONTRATACION

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

.....
EL SECRETARIO



**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR
EN LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE
TELEASISTENCIA DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE PALENCIA**

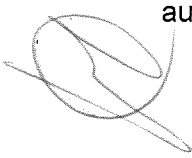
=====

Art 1º.- OBJETO.-

Es objeto del contrato, el **SERVICIO DE TELEASISTENCIA DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE PALENCIA** conforme al Pliego técnico adjunto.

Serán asimismo documentos contractuales, además del presente pliego y de las condiciones técnicas anexas, la oferta económica y técnica presentados por el adjudicatario en su plica.

Sin perjuicio de las particularidades que se indican en este Pliego, la prestación del servicio se ajustará a lo dispuesto en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de servicios sociales de Castilla y León y sus correspondientes disposiciones de desarrollo, así como norma UNE 158401 de servicios para la promoción de la autonomía personal.

 Codificación CPV 2008: 85320000-8

Codificación CPA 2008: 5219

VARIANTES: NO se admite la presentación de variantes al objeto definido en el presente pliego.

Art 2º.- TIPO DE LICITACIÓN.-

1. Presupuesto base de licitación (IVA excluido): 12 €/terminal/mes.
2. IVA: 0,48 € (4%)
3. TOTAL 12,48 €/terminal/mes
4. Total estimado del contrato, incluidas las posibles prórrogas (4 años): Neto: 345.600 € (12 € x 600 usuarios x 48 meses)
5. Aplicación presupuestaria: El pago del presente contrato será con cargo a la partida presupuestaria correspondiente de cada ejercicio, donde se preverá crédito suficiente, conforme determina el art. 110.2 del TRLCSP.
6. Para el año 2017, se estima un coste de 64.800 €, más el 4% de IVA, en función de que el contrato pueda prestarse durante 9 meses, desde 1 de abril.

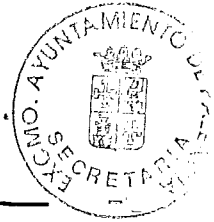


AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
PATRIMONIO Y CONTRATACION

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO



Será de aplicación la consideración de baja desproporcionada o anormal, las ofertas que se encuentren en los supuestos del art. 85 del RD 1098/2001 Reglamento contratos de las Administraciones Públicas.

Art 3º.- PLAZO DE EJECUCIÓN.-

El contrato tendrá una duración de dos años, a computar desde el 1 de abril de 2017 o desde la formalización del contrato, si es posterior a esa fecha, con posibilidad de prórroga anual expresa de mutuo acuerdo por un máximo de otros dos años (total, incluidas las posibles prórrogas, cuatro años).

COMIENZO DEL SERVICIO.- El contratista empezará a prestar el servicio de forma completa previsiblemente el 1 de abril de 2017 o una vez formalizado el contrato, si esta fuera posterior y en el plazo máximo de 10 días. En el caso de no comenzarse a prestar el servicio en este plazo, el Excmo. Ayuntamiento podrá rescindir el contrato con pérdida de la garantía, siendo por cuenta del adjudicatario todos los gastos que por esta rescisión puedan ocasionarse.

PLAZO DE GARANTÍA.- No se establece en el presente contrato plazo de garantía al tratarse de una prestación continuada y que se agota en el momento de su aplicación.

Art 4º.- GARANTÍAS.-

- PROVISIONAL (artº 103 del TRLCSP): No se exige.
- DEFINITIVA (artº 95 TRLCSP): 5% del importe de licitación, excluido el IVA. (8.640 €)
Podrá prestarse en cualquiera de las formas previstas en el artº 96 del TRLCSP, sin que se admita su constitución por medios electrónicos, y depositada en Tesorería Municipal del Ayuntamiento de Palencia.
- COMPLEMENTARIA: No se exige.

REFERENCIA PARA LA DEVOLUCIÓN DE GARANTÍAS: En el último mes del plazo de garantía del contrato, el adjudicatario instará de esta Administración la devolución de la garantía definitiva y, si no resultaren responsabilidades exigibles, el Ayuntamiento adoptará y notificará acuerdo de devolución en el plazo de dos meses siguientes a la fecha de finalización del plazo de garantía.

Art 5º.- CAPACIDAD DEL CONTRATISTA.-

Los candidatos o los licitadores deberán acreditar su personalidad jurídica, en su caso, y capacidad de obrar. Cuando fueran personas jurídicas deberán justificar que el objeto social de la entidad comprende el desarrollo de todas las actividades que constituyen el objeto del contrato al que concurren. La acreditación se realizará mediante la presentación de los estatutos sociales inscritos en el Registro Mercantil o en aquel otro Registro Oficial que corresponda en función del tipo de Entidad social.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
PATRIMONIO Y CONTRATACION

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO



Art 6º.- PROHIBICIÓN DE CONTRATAR.-

Los candidatos o los licitadores no deberán estar incurso en ninguna de las causas de prohibición de contratar establecidas en el artº 60 del TRLCSP en la fecha de conclusión del plazo de presentación de solicitudes o proposiciones.

Tampoco deberán estar incurso en tal situación cuando se proceda a la adjudicación definitiva del contrato.

Para acreditar tal circunstancia, deberán aportar la correspondiente declaración responsable en la que el empresario, su representante o apoderado, en su caso, deje constancia de tal requisito.

Art 7º.- SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA, TECNICA Y PROFESIONAL.-

Declaración sobre el volumen global de negocios en el ámbito de actividades correspondiente al objeto del contrato, referido a los tres últimos ejercicios, conforme a lo dispuesto en el artº 75 del TRLCSP. El importe mínimo IVA excluido será del 50% del valor estimado del contrato.

Relación de servicios realizados en el curso de los cinco últimos años, avalada por certificados de buena ejecución para los más importantes, con indicación de importe, fechas y lugar de ejecución. El importe mínimo IVA excluido será del 50% del valor estimado del contrato. Se exigirá haber realizado servicios similares al del objeto del presente Pliego.

Art 8º.- DOCUMENTACIÓN.-

FORMALIDADES:

Todos los documentos que presenten los candidatos o licitadores deberán ser originales o tener la consideración de auténticos según la legislación vigente (artº 46 LRJPAC).

Conforme a lo establecido en el artº 23 del RCAP, los documentos se presentarán en castellano.

La documentación para la licitación se presentará en TRES sobres con el contenido establecido en el presente Pliego. Los sobres se presentarán cerrados e identificados en su exterior, conforme a lo establecido en el presente Pliego y en el artº 80 del RCAP y dentro de cada sobre se hará constar, en hoja independiente, su contenido, enunciado numéricamente (art 80 RCAP).

SOBRE Nº 1:

IDENTIFICACIÓN EXTERIOR: Se consignará en este sobre, en forma bien visible y sin que sea preciso abrirlo para su lectura, el siguiente cuadro:

SOBRE Nº 1 DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA
--



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
PATRIMONIO Y CONTRATACION

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO



Título del contrato:

Nº de expediente:

LICITADOR: (Nombre o razón social y CIF):

Fecha y firma:

CONTENIDO: En el sobre nº 1 se presentarán los siguientes documentos, preferiblemente encuadernados, señalizados, y ajustándose al orden en que a continuación se citan:

1.- Documentos acreditativos de la personalidad jurídica y capacidad

- a) Los empresarios individuales, copia auténtica del DNI (artº 21 del RCAP)
- b) Los restantes empresarios, la escritura o los documentos en los que consten las normas por las que se regule su actividad, debidamente inscritos en el Registro que corresponda (artº 72 del TRLCSP). Se acompañará, asimismo, declaración responsable de que las prestaciones propias del contrato quedan comprendidas en el objeto social o en el ámbito de actividad de la empresa (artº 57 del TRLCSP)

2.- Documentos acreditativos de la representación

Poder otorgado a favor de quien o quienes suscriban la proposición, debidamente bastanteado, así como copia auténtica del DNI correspondiente a éstos.

3.- Documentos de solvencia económica y financiera, técnica y profesional

Se acreditará conforme a lo dispuesto en el art. 7 del presente Pliego.

4.- Documentos acreditativos de no estar incurso en prohibición de contratar

Se presentará la declaración responsable regulada en el artº 146 del TRLCSP, que incluirá la manifestación de hallarse al corriente de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, así como con la Hacienda Municipal. Esta declaración deberá ser firmada por el representante del licitador y cumplir las formalidades establecidas en el artº 73 del TRLCSP. Alternativamente, podrá justificarse este requisito mediante cualquiera de los demás documentos a que se refiere el artº 73 del TRLCSP.

5.- Empresarios que concurren agrupados

Cuando los empresarios concurren agrupados en unión temporal aportarán además un documento en el que, para el caso de resultar adjudicatarios, se comprometen a constituir una UTE, designen un representante único y expresen la participación que corresponde a cada uno de ellos (artº 59 del TRLCSP).

6.- Documentación adicional exigida a las empresas comunitarias no españolas



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
PATRIMONIO Y CONTRATACION

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO



Para justificar su capacidad, deberán aportar la inscripción en los Registros o las certificaciones exigidas en los arts. 58 y 72 del TRLCSP y 9 del RCAP

7.- Documentación adicional exigida a las empresas no comunitarias

El informe de la Misión Diplomática regulado en los arts. 55 del TRLCSP y 10 del RCAP.

8.- Documentación adicional exigida a todas las empresas extranjeras

Declaración de someterse a los juzgados y tribunales españoles, con renuncia expresa al fuero extranjero que pudiera corresponder al licitador (artº 146 del TRLCSP)

9.- Memoria de relación laboral con personas con discapacidad y/o con personas en situación de exclusión social en los porcentajes y con los criterios previstos en la Disposición Adicional Cuarta del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

10.- Lugar de ubicación del Centro de Atención en Castilla y León o compromiso de ubicación del mismo durante la duración del contrato.

11.- Información de contacto

Documento en que se indique persona de contacto para el procedimiento de licitación y adjudicación, domicilio a efectos de notificaciones, dirección de correo electrónico, número de teléfono y de fax.

Los datos de carácter personal facilitados por los licitadores serán tratados conforme a lo dispuesto en la LO 15/99 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

SOBRE Nº 2

IDENTIFICACIÓN EXTERIOR: Se consignará en este sobre, en forma bien visible y sin que sea preciso abrirlo para su lectura, el siguiente cuadro:

SOBRE Nº 2
DOCUMENTACION PARA APLICACIÓN TECNICA DE LOS CRITERIOS DE VALOR

Título del contrato:

Nº de expediente:

LICITADOR: (Nombre o razón social y CIF):

Fecha y firma:



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
PATRIMONIO Y CONTRATACION

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO



CONTENIDO: En el sobre nº 2 se presentarán los siguientes documentos QUE TENDRAN CARÁCTER CONTRACTUAL Y DEBERÁN IR FIRMADOS POR EL LICITADOR, con la descripción pormenorizada considerada por el mismo, a los efectos de aplicación del baremo de adjudicación:

-Proyecto de gestión del servicio:

Deberá contener el proyecto de gestión del servicio que considere más conveniente para la prestación material del servicio, es decir, como realizará, de ser adjudicataria, la prestación del mismo. Deberá concretar los mecanismos a emplear, organigrama y organización del personal, maquinaria, procesos, tiempos y cuantos datos sean necesarios para la mejor descripción del mismo. Además se incluirán los sistemas de coordinación y organización, los mecanismos de evaluación de la gestión y sistemas de evaluación de la calidad de la atención, percepción y satisfacción del usuario así como un plan de comunicación del servicio que incluya la realización de acciones de difusión del servicio y sus ventajas para mantener la autonomía personal.. El proyecto tendrá una extensión de máximo 25 páginas por una sola cara a tamaño de letra 11 y tipo de letra Arial Narrow. Se presentará en papel y formato digital.

Se firmará en todas sus páginas por la representación legal de la empresa.

-Programas que incrementen las habilidades del usuario en la utilización de la teleasistencia y ayuden o faciliten el acceso al servicio

SOBRE Nº 3:

IDENTIFICACIÓN EXTERIOR: Se consignará en este sobre, en forma bien visible y sin que sea preciso abrirlo para su lectura, el siguiente cuadro:

SOBRE Nº 3
PROPOSICIÓN ECONÓMICA

Título del contrato:

Nº de expediente:

LICITADOR: (Nombre o razón social y CIF):

Fecha y firma:

CONTENIDO: En el sobre nº 3 se presentarán los siguientes documentos



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
PATRIMONIO Y CONTRATACION

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO



Proposición económica:

Se ajustará estrictamente al siguiente MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA:

"D. , vecino de , con domicilio en , nº , provisto del D.N.I. nº en nombre propio (o en representación de), hace constar:

1º.- Que, solicita la participación en el procedimiento abierto iniciado por el Ayuntamiento de Palencia, para contratar ...

2º.- Declara bajo su responsabilidad no hallarse incurso en ninguna de las causas de incapacidad e incompatibilidad establecidas en la Legislación Vigente. Así como dar cumplimiento a las disposiciones vigentes sobre Seguridad e Higiene en el Trabajo.

3º.- Acompaña los documentos exigidos en los Pliegos de Condiciones.

4º.- Propone (en letra y en número) como precio el de euros/terminal/mes netos, al que se suma en concepto de IVA (4%) la cantidad de euros/terminal/mes. Lo que representa un total IVA incluido deeuros/terminal/mes.

5º.- Propone (en letra y en número) **Adaptadores** para Unidad de Control remoto que faciliten su uso en caso de movilidad reducida.

6º.- Propone (en letra y en número) **Amplificadores de sonido** que faciliten la comunicación desde cualquier parte del domicilio.

7º.- Propone (en letra y en número) Terminales de **Teleasistencia móvil** con alarmas de localización geográfica (atención durante las 24 horas del día y los 365 días del año, incluida el terminal, la atención y la línea).

8º.- Propone (en letra y en número) Terminales de teleasistencia móvil con **sistema de localización geográfica** y posibilidad de establecer perímetros de deambulación seguros en el ámbito territorial del usuario, con alarma en caso de salida del mismo. (atención durante las 24 horas del día y los 365 días del año).

9º.- Propone (en letra y en número) **Detectores de movilidad/ pasiva.**

10º.- Acepta plenamente los Pliegos de Condiciones de este procedimiento y cuantas obligaciones se deriven del mismo como concursante y como adjudicatario si lo fuere".

Se acompaña calendario de implantación de las mejoras propuestas (el plazo no excederá del primer semestre de vigencia del contrato, e incluirá su difusión entre las personas usuarias del servicio)

(fecha y firma del proponente)



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
PATRIMONIO Y CONTRATACION

Aprobado por la Junta d.
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO



La introducción de la oferta económica o de cualquier otro documento que permita deducir o conocer su importe dentro del sobre 1 o 2 dará lugar automáticamente a la exclusión del licitador del procedimiento de adjudicación, igual consideración tendrá el conocimiento anticipado de cualquiera de los criterios de apreciación automática en la última fase de ponderación, que solo serán conocidos en la apertura del sobre 3.

Art 9º.- PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.-

Las proposiciones, se presentarán, en el Registro Especial de Plicas de la Secretaría General de este Ayuntamiento, Plaza Mayor nº 1 hasta las 14 horas del plazo de 15 días naturales contados a partir del día siguiente a la publicación del anuncio de contratación en el B.O.P.

Sí el último día del plazo de presentación o de apertura de sobres fuere sábado, domingo o festivo, se entenderá prorrogado cualquiera de los actos al día hábil siguiente.

Todas las aperturas de documentación que sean publicas se realizarán en la Casa Consistorial Municipal, sita en la Plaza Mayor 1, planta 1ª.

Examinado por la Mesa de Contratación el Sobre nº 1 referente a la documentación administrativa y de observarse documentación incompleta o defectuosa se dará un plazo improrrogable de 3 días hábiles para su corrección, mediante notificación por fax. Si los defectos u omisiones no fueran subsanados, la oferta será rechazada.

Transcurridos seis días hábiles a contar desde el día siguiente al de la terminación del plazo señalado para la presentación de ofertas, se procederá por la Mesa de Contratación a dar cuenta del resultado de la calificación de la documentación general, con expresión de las proposiciones admitidas, de las rechazadas y causa de inadmisión de estas en su caso y posteriormente se procederá a la apertura del Sobre nº 2 comprensivo de los criterios evaluables mediante juicio de valor, dicho acto tendrá lugar de forma pública a las 10:00 horas. Se dará traslado de los mismos al técnico promotor del contrato para su valoración, que en el plazo máximo de 10 días naturales procederá a emitir su informe técnico.

El acto de apertura de ofertas económicas y criterios de aplicación automática (sobre 3), tendrá lugar a las 10:00 horas del decimocuarto día natural siguiente a la fecha en que se procedió a la apertura del sobre 2.

La Mesa en este acto público dará a conocer la ponderación asignada por la misma, a los criterios dependientes de juicio de valor y procederá a la apertura del sobre nº 3 de las ofertas admitidas, valorará las distintas proposiciones, clasificándolas por orden decreciente y propondrá al órgano de contratación la adjudicación provisional a favor del licitador que hubiera presentado la oferta económicamente más ventajosa, según proceda, de conformidad con los criterios recogidos en este Pliego.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
PATRIMONIO Y CONTRATACION

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO



Art 10º.-ADJUDICACIÓN.-

La Mesa de Contratación estará constituida por:

Presidente : Titular : D^a M^a Paloma Rivero Ortega, Concejala Delegada de Servicios
Públicos, Patrimonio, Contratación y Nuevas Tecnologías.
Suplente :D. David Vázquez Garrido, Concejál Delegado de Organización,
Personal y Hacienda.

Vocales : Titular : D^a Teresa Negueruela Sanchez, Interventora de Fondos.
Suplente :D. José Luis Valderrabano Ruiz, Viceinterventor de Fondos.

Titular : D. Carlos Aizpuru Busto, Secretario General.
Suplente :D^a. Rosa de la Peña Gutierrez, Vicesecretaria.

Titular : D. Fernando López Ruiz, Tesorero General.
Suplente :D^a. Sofía Gutiérrez Sanz, Jefe del Servicio de Recaudación.

Titular : D^a. Yolanda Moreno López, Jefe del Servicio de Patrimonio y
Contratación.

Secretario: Titular : D. Eugenio Casares Baquerín, Coordinador Sección de Contratación.
Suplente : D^a. Blanca Caña Rodríguez, Unidad de Gestión de Contratación.

Ejercerá las funciones a la misma atribuidas por el art. 320 del Texto Refundido de la Ley de
Contratos del Sector Público.

**En la valoración de las proposiciones presentadas se tendrán en cuenta las siguientes
circunstancias:**

CRITERIOS DE ADJUDIACION:

Sobre un máximo de **100 puntos**:

1.-Criterios cuantificables automáticamente (60 puntos):

-Oferta económica (50 puntos): La mejora en el precio de licitación,
proporcionalmente a la baja, y de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación ECONOMICA} = 50 \times \text{precio oferta más económica} / \text{precio oferta que se valora}$$

Para apreciar la temeridad de las proposiciones económicas se estará a lo establecido
en el art. 85 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el
Reglamento de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

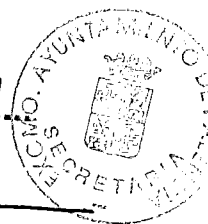


AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
PATRIMONIO Y CONTRATACION

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO



-Mejoras (10 puntos): Las mejoras deberán ser valoradas de la siguiente forma:

Nº	Mejora	Valoración
1	10 Adaptadores para Unidad de Control remoto que faciliten su uso en caso de movilidad reducida 0,5 puntos.	Se asignará la máxima puntuación a la/s propuesta/s que ofrezca el máximo de adaptadores (10) concediendo una puntuación proporcional al resto de propuestas. Puntuación = $0,5 \times$ la oferta que ofrezca el máximo de adaptadores (10) / adaptadores ofertados por la proposición que se valora.
2	12 Amplificadores de sonido que faciliten la comunicación desde cualquier parte del domicilio. 1,5 puntos	Se asignará la máxima puntuación a la/s propuesta/s que ofrezca 12 amplificadores de sonido y proporcionalmente al resto. Puntuación = $1,5 \times$ la oferta que ofrezca el máximo de amplificadores (12) / amplificadores ofertados por la proposición que se valora
3	12 Terminales de Teleasistencia móvil con alarmas de localización geográfica. (atención durante las 24 horas del día y los 365 días del año, incluida el terminal, la atención y la línea) 2,5 puntos	Se asignará la máxima puntuación a la/s propuesta/s que ofrezca 12 terminales y proporcionalmente al resto. Puntuación = $2,5 \times$ la oferta que ofrezca el máximo de terminales con alarma de localización (12) / terminales con alarma de localización ofertados por la proposición que se valora
4	7 Terminales de teleasistencia móvil con sistema de localización geográfica y posibilidad de establecer perímetros de deambulación seguros en el ámbito territorial del usuario, con alarma en caso de salida del mismo. (atención durante las 24 horas del día y los 365 días del año) 2,5 puntos	Se asignará la máxima puntuación a la/s propuesta/s que ofrezca 7 terminales y proporcionalmente al resto. Puntuación = $2,5 \times$ la oferta que ofrezca el máximo de terminales con sistema de localización (7) / terminales con sistema de localización ofertados por la proposición que se valora
5	75 Detectores de movilidad/ pasiva 3 puntos.	Se asignará la máxima puntuación a la propuesta que ofrezca 75 terminales y proporcionalmente al resto Puntuación = $3 \times$ la oferta que ofrezca el máximo de detectores (75) / detectores ofertados por la proposición que se valora.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
PATRIMONIO Y CONTRATACION

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO



Las mejoras no supondrán un coste añadido ni para los usuarios ni para el Ayuntamiento de Palencia. Las propuestas de mejoras incluirán un calendario de implantación de las mismas cuyo plazo no excederá del primer semestre de vigencia del contrato, e incluirá su difusión entre las personas usuarias del servicio. Su cumplimiento se considerará esencial a los efectos del contrato.

2.-Criterios de valoración mediante juicio de valor (40 puntos):

-Proyecto de gestión del servicio (32 puntos):

Deberá contener el proyecto de gestión del servicio que considere más conveniente para la prestación material del servicio, es decir cómo realizaría la empresa adjudicataria la prestación del servicio. Deberá concretar los mecanismos a emplear, organigrama y organización del personal, maquinaria, procesos, tiempos y cuantos datos sean necesarios para la mejor descripción del mismo. Incluirá sistemas de coordinación y organización, los mecanismos de evaluación de la gestión y sistemas de evaluación de la calidad de la atención, percepción y satisfacción del usuario, así como un plan de comunicación del servicio que incluya la realización de acciones de difusión del servicio y sus ventajas para mantener la autonomía personal.

Se establece un umbral mínimo de puntuación de 16 puntos, de forma que si la puntuación otorgada por la mesa de contratación no supera ese umbral, la empresa no continuará en la licitación. La memoria estará debidamente firmada en todas sus páginas por el/la representante legal de la empresa.

- Programas que incrementen las habilidades del usuario en la utilización de la teleasistencia y ayuden o faciliten el acceso al servicio (8 puntos).

Se valorarán aquellas propuestas que incidiendo en la mejor prestación del servicio, faciliten, ayuden o incrementen el acceso al mismo por los usuarios repercutiendo en la mejora de su calidad de vida, faciliten la protección personal y doméstica de los usuarios y fomenten hábitos de vida saludable.

Si varias empresas licitadoras empatarán como proposiciones más ventajosas tendrá preferencia la que acredite tener relación laboral con personas con discapacidad y/o con personas en situación de exclusión social en los porcentajes y con los criterios previstos en la Disposición Adicional Cuarta del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Adjudicación:

La propuesta de la Mesa de Contratación se elevará al Órgano de Contratación, que a la vista de ella e informes previos emitidos, acordará la clasificación de las ofertas por orden decreciente y requerir al licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa para que dentro del plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento presente la documentación justificativa de:

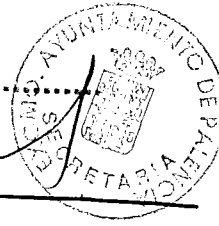


AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
PATRIMONIO Y CONTRATACION

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO



- Alta y, en su caso, último recibo del Impuesto de Actividades Económicas, complementado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto.
- Certificación expedida por el órgano competente, en la forma y con los efectos previstos en los artículos 13, 14, 15 y 16 del R.G.C.A.P. de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigente.
- Cuando no exista obligación de presentar la justificación a que se refieren los artículos 13 y 14 del R.G.C.A.P., se acreditará esta circunstancia mediante declaración responsable.
- Documentación acreditativa expedida por el órgano competente de no tener deudas con el Excmo. Ayuntamiento de Palencia.
- Declaración de disponer efectivamente de los medios que se hubiera comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato, conforme al art. 64 del TRLCSP.
- Resguardo de garantía definitiva y, en su caso, de la garantía complementaria exigidas en el artículo 4 del presente Pliego.

De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado se entenderá que el licitador ha retirado su oferta procediéndose en ese caso a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

Una vez aportada por el adjudicatario la documentación relacionada anterior, el órgano de contratación dentro de los cinco días hábiles siguientes, procederá a la adjudicación del contrato, y en su caso, a la devolución de las garantías provisionales al resto de los licitadores.

Todo ello sin perjuicio de la eventual revisión de aquella o cualquiera de los actos objeto de recurso especial de contratación, conforme a lo dispuesto en el art. 40 y siguientes del TRLCSP.

Art 11º.- FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.-

El Contrato se formalizará transcurrido el plazo de quince (15) días hábiles, a contar desde el siguiente a aquél en que la adjudicación haya sido recibida por el licitador adjudicatario.

Una copia del presente Pliego de Cláusulas Particulares y Técnicas aprobado, se unirá como anexo del Contrato, y deberá ser firmado por el adjudicatario.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
PATRIMONIO Y CONTRATACION

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO



Con motivo de la formalización, el adjudicatario firmará su conformidad en los documentos que revisten carácter contractual.

El Contrato podrá elevarse a Escritura Pública cuando lo solicite el contratista, siendo a su costa los gastos derivados de su otorgamiento.

Art 12º.- EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS.-

El contratista deberá ejecutar los trabajos objeto del contrato conforme a las prescripciones técnicas establecidas en el pliego, complementadas por las señaladas en su oferta.

1. El adjudicatario deberá cumplir todas las obligaciones dimanantes del contrato, así como aquellas contenidas en el presente Pliego y, sustancialmente en el de Prescripciones Técnicas y demás disposiciones de aplicación.

El incumplimiento de cualquiera de ellas facultará al Órgano de Contratación para exigir su estricto cumplimiento o, si se tratare de una obligación esencial, declarar la resolución del contrato.

2. La ejecución del trabajo se realizará en el lugar o lugares que el propio desarrollo de trabajo exija, siendo de cuenta del adjudicatario los gastos de desplazamiento que se pudieran generar.

3. El contratista queda obligado a aportar el equipo y los medios necesarios auxiliares para la correcta ejecución del servicio en los plazos convenidos en el contrato.

El contratista garantizará todos sus trabajos, y se compromete a utilizar las instalaciones, maquinaria, utillaje, mobiliario o enseres necesarios al efecto. 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 a este ayuntamiento que se lo adquiera.

4. El contratista no podrá utilizar para sí ni proporcionar a terceros dato alguno de los trabajos contratados ni publicar, total o parcialmente, el contenido de los mismos previa autorización escrita del órgano de Contratación.

Adquiere igualmente el contratista el compromiso de custodia de la documentación que se entregue para la realización del servicio y, con ello, la obligación de que ni la documentación ni la información que en ella se contiene llegue en ningún caso a manos de terceras personas indebidamente, siendo responsable de los daños que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

El adjudicatario deberá guardar sigilo respecto de los datos y antecedentes que no siendo públicos estén relacionados con el objeto del contrato. El contratista y su personal habrán de respetar en todo caso las prescripciones de la Ley 15/1999, de 13



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
PATRIMONIO Y CONTRATACION

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO



de setiembre, de Protección de datos de carácter personal, así como las normas de desarrollo. A este efecto, el contratista tendrá la consideración de encargado del tratamiento y se someterá en cada momento a las instrucciones municipales en materia de seguridad en la información.

5.- 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.

Se compromete en la obligación de subrogar al personal relacionado en Anexo prestador actual del servicio (De conformidad con lo establecido en el Art. 120 del TRLCSP se adjunta la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores proporcionados por la actual adjudicataria a los que afectaría en su caso la subrogación así como el convenio colectivo de aplicación).

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..... que exijan las disposiciones vigentes, siendo responsabilidad exclusiva de contratista los accidentes laborales o a terceros que se pudieran producir. El referido personal no tendrá en ningún supuesto vinculación laboral con este Ayuntamiento.

Se advierte al contratista que deberá cumplir lo dispuesto en las leyes protectoras de la Industria Nacional y del Trabajo, en todos sus aspectos, incluidos especialmente los de previsión, seguridad social y accidentes.

El personal de la entidad deberá realizar sus funciones de conformidad con las reglas del buen hacer, profesionalidad y diligencia debida.

El adjudicatario se compromete a sustituir, a sus expensas y por tanto sin costo alguno para el Ayuntamiento, el personal que, siendo baja por cualquier concepto, haya de prestar el servicio, debiendo, en todo caso, mantener el nivel de prestación objeto del contrato y respondiendo el adjudicatario del buen comportamiento de aquél, tanto en su trato con los usuarios como con el personal.

Todo el personal al servicio por el adjudicatario será de su única cuenta, no adquiriendo en ningún caso el Ayuntamiento compromiso ni obligación alguna respecto del mismo.

6. Para supervisar la normal prestación de los trabajos o servicios objeto de este contrato, así como la eficacia en el desempeño, el adjudicatario designará un representante, que con los debidos conocimientos y facultades, pueda adoptar las decisiones que, en cada momento, sean precisas en orden a la efectividad del contrato.

7. El adjudicatario satisfará a su cargo el importe de los daños que por el servicio contratado pueda causar a las personas, será responsable de los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
PATRIMONIO Y CONTRATACION

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO



ejecución del contrato, salvo cuando sean consecuencia inmediata y directa de una orden de la Administración Municipal.

INCUMPLIMIENTOS Y PENALIDADES.- Los incumplimientos que cometa el contratista podrán ser clasificados o calificados como muy graves, graves y leves.

a).- Tendrán la consideración de incumplimientos muy graves los siguientes:

1º.- No dar comienzo a la prestación del servicio dentro del plazo indicado.

2º.- La paralización o no prestación del servicio contratado y la interrupción del mismo por cualquier causa que fuera, siempre que aquellas se produzcan por un plazo superior a 12 horas, y cuando fuera igual o superior a dicho plazo, siempre que se produzca más de dos veces al año.

3º.- La prestación manifiestamente defectuosa o irregular del servicio y el retraso sistemático del mismo.

4º.- El fraude en la forma de prestación del servicio, no utilizando los medios adecuados o elementos esenciales exigidos en el mismo.

5º.- La cesión, subarriendo o traspaso en todo o en parte del servicio contratado bajo cualquier modalidad o título sin previa autorización expresa de la Corporación.

6º.- La percepción por el contratista de cualquier remuneración, canon o merced por parte de los usuarios del servicio.

7º.- La reiteración por dos o más veces en la comisión de incumplimientos graves, de la misma naturaleza en un período de dos meses.

8º.- La desobediencia reiterada por más de dos veces, respecto a la misma cuestión de las ordenes dadas por la Administración, respecto al orden, forma y régimen de prestar dicho servicio o no reponer el equipo o material utilizado.

b).- Tendrán la consideración de incumplimientos graves los siguientes:

1º.- El retraso en la prestación del servicio de forma reiterada y no sistemática.

2º.- La interrupción del servicio, por cualquier causa que fuera por plazo no superior a 12 horas, siempre que se produzca más de dos veces al año.

3º.- Los incidentes habituales del personal del servicio con los usuarios del mismo y en general la incorrección y descortesía con el público.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
PATRIMONIO Y CONTRATACION

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO



4º.- La inobservancia de las prescripciones sanitarias, incumplimiento de órdenes dadas sobre evitación de situaciones insalubres, nocivas, peligrosas o que provoquen incomodidad, y que la Alcaldía dicte, si el contratista persistiera en aquellas una vez apercibido formalmente.

5º.- El incumplimiento de las obligaciones laborales, de la Seguridad Social y de todas aquellas que afecten a la Legislación Laboral.

6º.- El desaseo del personal, falta de decoro en el vestir, o carecer de uniforme.

7º.- La percepción por el personal de la empresa de cualquier remuneración, canon, o merced de los usuarios, siempre que, apercibida la Empresa, no adopte las medidas necesarias para evitarlo.

8º.- La reiteración por dos o más veces en la comisión de incumplimientos leves siempre que sean de la misma naturaleza.

9º.- Todas aquellas que implicando un incumplimiento de las obligaciones establecidas para el contratista en el presente Pliego, no merezcan la calificación de muy graves, y que por su naturaleza no deban ser comprendidas como leves.

c).- Tendrán la consideración de incumplimientos leves los siguientes:

1º.- La mera interrupción del servicio.

2º.- El retraso en los horarios.

3º.- La mera imperfección no reiterada en la prestación de los servicios.

PENALIDADES:- Las penalidades serán las siguientes:

a).- Los incumplimientos muy graves se penalizarán desde 3.000 €. hasta el importe de la fianza definitiva pudiendo llegar incluso a la rescisión del contrato.

b).- Los incumplimientos graves se penalizarán con 1.000 €. a 3.000 €.

c).- Los incumplimientos leves se penalizarán en todo caso con apercibimiento y hasta un importe de 100 €.

El importe de las penalidades será descontado al contratista al hacerse el pago de la cantidad que le corresponda recibir mensualmente por la prestación del servicio.

Asimismo el incumplimiento de las obligaciones que al contratista le afectan en relación al pago a la Seguridad Social y a la Administración Tributaria, será considerado como incumplimiento de obligación esencial del contrato y objeto de penalización y/o resolución de contrato. Para el supuesto de penalización, la misma será calculada como mínimo con referencia al importe de los pagos que haya de afrontar este Ayuntamiento por sentencia judicial firme, con sus intereses y gastos de tramitación.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
PATRIMONIO Y CONTRATACION

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO



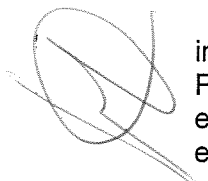
Art 13º.-RECEPCIÓN.-

El contratista responde de los errores materiales, defectos o insuficiencias técnicas de los trabajos y de las faltas que en ellos hubiere, estando obligado a la subsanación de errores y corrección de deficiencias.

En el caso de resolución del contrato por causas imputables al contratista, la fijación y valoración de los daños y perjuicios causados se verificara por el Técnico Municipal y resolverá por esta Administración, previa audiencia del contratista.

Art.14º.- PAGO.-

El abono del precio de los trabajos efectivamente realizados y formalmente recibidos por esta Administración, con arreglo a las condiciones establecidas en el contrato se realizaría en el plazo máximo de sesenta días desde la fecha de presentación de las correspondientes facturas, ante el órgano administrativo de contabilidad pública, Intervención Municipal, emitida frente al Excmo. Ayuntamiento de Palencia CIF P3412000F. El precio de adjudicación será satisfecho al Contratista mensualmente.



De conformidad con lo establecido en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público, las facturas derivadas de este contrato deberán emitirse con formato electrónico y presentarse a través del Punto general de entrada de facturas electrónicas: : <https://face.gob.es/es/>

Los códigos que deberán incluirse en las mismas son:

OFICINA CONTABLE	ÓRGANO GESTOR	UNIDAD TRAMITADORA
GE0000809	GE0000813	L01341202

El pago de las correspondientes facturas solo se hará efectivo si van acompañadas de los siguientes documentos:

- * Declaración responsable del contratista de estar al corriente en el abono de los salarios de sus trabajadores y de los trabajadores de los subcontratistas, en su caso.
- * Copia de la comunicación de Datos del pagador de Retenciones sobre Rendimientos de Trabajo, a la Administración Tributaria.
- * Certificación de encontrarse el contratista al corriente en las obligaciones tributarias y seguridad social, referida al mes de la certificación o factura.

De las facturadas emitidas, este Ayuntamiento podrá retener automáticamente, cualquier cantidad para hacer frente al abono de salarios, retenciones tributarias y cotizaciones impagadas por el contratista.

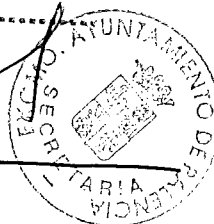


AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
PATRIMONIO Y CONTRATACION

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO



Art 15º.- RIESGO Y VENTURA.-

El Contrato de servicio a que se refiere este Pliego se entenderá celebrado a riesgo y ventura del adjudicatario.

Art 16º.- REVISIÓN DE PRECIOS.-

Conforme a las determinaciones de la disposición adicional 88 de la Ley General de Presupuestos para 2014, no se establece revisión de precios del contrato ni de sus prorrogas, en atención a que el importe empleado como presupuesto base de licitación, tiene suficiente margen de flexibilidad para que sean los propios licitadores los que, en función de su programación, formulen ofertas económicamente viables y que, al mismo tiempo, contemplen las posibles desviaciones en el coste de las actuaciones a realizar.

Art 17º.- INTERPRETACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.-

La Corporación contratante se reserva, en caso de duda la facultad de interpretación de este Contrato, quien resolverá definitivamente en vía administrativa.

Será obligatoria para la Empresa contratista la aceptación de variaciones de detalle establecidas por la Dirección técnica que no alteren sustancialmente las prestaciones ni los precios establecidos.

Art 18º.- NATURALEZA DEL CONTRATO.-

El Contratista reconoce y admite la naturaleza administrativa del contrato que se formalice con arreglo a este Pliego, sometiéndose a la jurisdicción y competencia que a este Ayuntamiento corresponda, renunciando a cualquier fuero o privilegio que pueda afectarle.

Art 19º.- DOCUMENTOS QUE REVISTEN CARÁCTER CONTRACTUAL.-

Sin perjuicio de las obligaciones adicionales asumidas por el adjudicatario al formular su oferta, revestirán carácter contractual los siguientes documentos:

1. El presente pliego de cláusulas administrativas particulares
2. El pliego de prescripciones técnicas
3. La oferta del adjudicatario

Art 20º.- RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO.-

En lo no previsto por el presente Pliego se estará a lo establecido en en R.D.L 3/2011 de 14 de noviembre, Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y R.D. 1098/2001, de 12 de octubre por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, en lo que no se oponga al TRLCSP, así como Real Decreto 781/86 de 18 de Abril y Ley 7/85 de 2 de abril reguladora de



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
PATRIMONIO Y CONTRATACION

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO



las Bases de Régimen Local y como derecho supletorio las restantes normas de Derecho Administrativo y en su defecto, las de Derecho Privado.

El desconocimiento del contrato en cualquiera de sus términos, de los documentos anexos al mismo del pliego o de las normas de toda índole promulgadas por esta Administración que puedan tener aplicación a la ejecución de lo pactado, no eximirá al contratista de la obligación de su cumplimiento.

Artº 21.- GASTOS

Todos los gastos que se originen con motivo de la tramitación del contrato serán de cuenta del contratista adjudicatario, tales como gastos de escritura, anuncios de licitación y adjudicación en los Diarios Oficiales correspondientes hasta un máximo de 300-€, e impuestos, incluido el IVA, y cualesquiera otros que resulten de aplicación según las disposiciones vigentes.

Art 22º.- PERFIL DE CONTRATANTE.-

Conforme a lo dispuesto en el artº 53 del TRLCSP el Perfil del Contratante se encuentra accesible desde la siguiente dirección de Internet:

<http://www.aytopalencia.es/index.php?id=570>

Artº 23.- JURISDICCIÓN COMPETENTE.-

Dentro de los límites y con sujeción a los requisitos y efectos señalados en el R.D.L 3/2011, de 14 de noviembre, el Órgano de Contratación ostenta la prerrogativa de interpretar los contratos administrativos, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlos por razones de interés público, acordar su resolución y determinar los efectos de ésta.

La jurisdicción y competencia es la que a este Ayuntamiento corresponda, renunciando el contratista a cualquier fuero o privilegio que pueda afectarle.

Contra los actos a que se refiere el art. 40.1 b) del TRLCSP podrán ser objeto del recurso especial en materia de contratación que se regula en la ley con anterioridad a la interposición del recurso contencioso administrativo sin que proceda la interposición de recurso administrativo ordinario. De igual modo resulta aplicable el art. 43 TRLCSP que prevé la posibilidad de solicitar medidas provisionales, para corregir infracciones procedimentales o impedir otros perjuicios a los intereses afectados.

Art º 24.- PROTECCION DE DATOS.-

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) se le informa que los datos de carácter personal facilitados a través del presente contrato, así como la documentación aportada, serán incluidos en los ficheros municipales



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
PATRIMONIO Y CONTRATACION

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO

correspondientes con la finalidad de tramitar y gestionar su participación en procesos de licitación pública y presentación de ofertas de obras, productos y/o servicios por parte del Ayuntamiento, datos de las personas físicas o representantes de entidades jurídicas que se relacionan con el Ayuntamiento. La titularidad de estos ficheros corresponde al Ayuntamiento de Palencia, estando inscritos en el Registro General de Protección de Datos. Puede obtener información más detallada sobre el tratamiento de sus datos personales consultando el Centro de Privacidad a través de la página web del Ayuntamiento de Palencia: www.aytopalencia.es

Los datos serán tratados de manera confidencial y sólo serán cedidos a otras entidades cuando se cumplan las exigencias establecidas en la legislación vigente de Protección de Datos.

Las personas interesadas podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la precitada Ley, mediante comunicación escrita dirigida al responsable del fichero: Ayuntamiento de Palencia, Plaza Mayor, s/n - 34001 PALENCIA (Palencia) indicando en el asunto: Ref. Protección de Datos.

Palencia, 13 de diciembre de 2016

INFORME DE SECRETARÍA GENERAL

De conformidad con la Disposición adicional segunda del Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, se informa favorablemente el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para la licitación, por procedimiento abierto el contrato de "SERVICIO DE TELEASISTENCIA DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE PALENCIA."

No obstante se observa que la tramitación del expediente administrativo, en lo referente a la utilización de medios electrónicos, no cumple los requisitos que recoge la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

Palencia, 19 de diciembre de 2016

LA VICESECRETARIO,
P.D. Decreto 5476/2011, de 1 de julio

Fdo: M^a Rosa DE LA PEÑA GUTIÉRREZ.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
Servicios Sociales

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO

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

ÍNDICE

- 1º.- OBJETO DEL CONTRATO.-
- 2º.- DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.-
- 3º.- PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO.-
- 4º.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.-
- 5º.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.-
- 6º.- OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA.-
- 7º.- COMIENZO DEL SERVICIO.-
- 8º.- INSPECCIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS.-
- 9º.- RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA.-
- 10º.- TRASPASO DEL SERVICIO.-

ANEXO I.- CODIFICACIÓN DE COMUNICACIONES Y AVISOS SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

ANEXO II.- CONFORMIDAD DE LA PERSONA USUARIA CON LAS CONDICIONES DEL
SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

1º.- OBJETO DEL CONTRATO.-

Es objeto del presente contrato es 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 la regulación establecida en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, 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. Asimismo será de aplicación la Ordenanza reguladora de precios públicos por la prestación del servicio de ayuda a domicilio, servicios complementarios de lavandería y comida a domicilio, y servicio de teleasistencia aprobada por el Ayuntamiento de Palencia para cada ejercicio de duración del contrato En el mes de octubre de 2016 la prestación de este servicio cuenta con 552 usuarios.

Todos los servicios deberán efectuarse conforme a la legislación vigente, tanto de carácter local, como autonómico y nacional, así como con lo establecido en los pliegos que rigen el presente contrato. La empresa adjudicataria deberá contar con las autorizaciones y tener cumplidas las obligaciones registrales que, para la prestación de los servicios de servicios sociales exige las normas de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

2º.- DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

1.-El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria es un servicio de atención personalizada en el domicilio de la persona, a través de línea telefónica fija o móvil de forma continuada durante 24 horas al día, todos los días del año. El servicio facilita asistencia a los beneficiarios mediante el uso de tecnologías 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.

El servicio debe poder:

- 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 más oportuna a la situación del momento (domiciliaria o, excepcionalmente, fuera del domicilio), 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



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
Servicios Sociales

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO

- Proporcionar seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y sus familiares garantizando la atención en caso de emergencia.

3.- PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

El perfil de la persona beneficiaria responderá a quienes, estando empadronados en el municipio de Palencia, por razones de edad, de su situación de convivencia, o por dificultades en su autonomía personal, precisen un sistema de comunicación continuo que les permita permanecer en su domicilio habitual.

Sin perjuicio de lo establecido en la normativa reguladora, los perfiles, requisitos y condiciones de acceso son:

- Vivir solo o sola, o pasar parte del día solo/a, o convivir con personas en situación similar.
- Disponer de línea telefónica fija o móvil o estar en condiciones de instalarla. Se dará preferencia a la instalación de teleasistencia domiciliaria mediante línea telefónica fija.
- No padecer enfermedad mental (incluida demencia senil o Alzheimer) o deficiencia que impida el uso adecuado del sistema.
- Las personas con menos de 80 años y sin reconocimiento de grado y nivel de dependencia, deberán acreditar condiciones de salud o discapacidad que aconsejen este servicio.

Tendrán prioridad las personas con declaración de grado y nivel de dependencia y derecho a este servicio.

Los CEAS del Ayuntamiento de Palencia, son los competentes para informar del servicio a los usuarios, y realizar la valoración, selección y tramitar el reconocimiento de la prestación así como de tramitar la baja en el mismo.

4.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

-Comienzo del servicio: La Comisión Técnica de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia del Ayuntamiento de Palencia, previo informe del equipo del CEAS, valorará quiénes son las personas beneficiarias del servicio de teleasistencia. El CEAS correspondiente realizará la recepción de solicitudes, la información, valoración de necesidades, y la propuesta del servicio. La Comisión Técnica de Valoración propondrá el reconocimiento de la prestación y la baja de las personas usuarias.

-Alta en el servicio: Los Servicios Sociales comunicará a la empresa adjudicataria, por escrito, la concesión y las modificaciones de los servicios, de acuerdo con el Decreto del órgano competente aprobado, haciendo constar:

- a. Personas titulares, identificación y datos de contacto.
- b. Especificaciones a tener en cuenta en el alta y/o posterior desarrollo del servicio.
- c. Personas de contacto.

-Plazo para el inicio del servicio: Con carácter general el contratista comenzará la prestación del servicio en el plazo establecido por la comisión técnica de valoración, en todo caso el día 1 o 16 del mes siguiente, 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. La facturación de la empresa adjudicataria corresponderá con la mitad del precio/mes de adjudicación del contrato, en los supuestos de inicio el día 16.

-Inicio del servicio: El personal de coordinación de los servicios de la entidad adjudicataria es el responsable del primer contacto con la persona usuaria, y concertará una cita en su domicilio para proceder a una entrevista y a la instalación del terminal. La empresa adjudicataria **recabará los datos mínimos complementarios**, conforme al protocolo de alta en el servicio que establece la Norma UNE 158401, y proporcionará a la persona usuaria del servicio la siguiente información:

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

La empresa facilitará **información sobre el funcionamiento básico del servicio**, por escrito y con un lenguaje claro y comprensible. Esta documentación se identificará con el logotipo exclusivo del Ayuntamiento de Palencia. La adjudicataria y la persona usuaria suscribirán un **documento de conformidad de ambas partes** sobre las condiciones de la prestación del servicio. Hará mención expresa a si la persona usuaria hace entrega de llaves o no la hace, y en este último caso, la conformidad con las condiciones del servicio si surge la necesidad de entrar en el domicilio como consecuencia de una emergencia. Este documento se acogerá al Anexo II y será custodiado por la empresa/entidad y entregada al Ayuntamiento copia del mismo, siendo actualizado en caso de modificaciones sustanciales en las condiciones de la prestación del servicio.

El adjudicatario implementará sobre estos documentos (papel) con datos de nivel alto (conforme a la normativa de protección de datos) las medidas de seguridad *relacionadas con el almacenamiento, la copia o reproducción, el acceso y traslado* establecidas en el "CAPÍTULO IV. Medidas de seguridad aplicables a los ficheros y tratamientos **no automatizados**" del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, LOPD.

El Ayuntamiento de Palencia, podrá recabar de la empresa adjudicataria los documentos e informes pertinentes al objeto de verificar el cumplimiento de estas medidas, así como la reserva del derecho a auditar el cumplimiento de la normativa de protección de datos de la empresa adjudicataria.

-Instalación de terminales y dispositivos: La instalación se realizará por personal especializado, que serán los responsables de explicar el funcionamiento del equipo y sus características. No se dará por concluida hasta haber realizado las correspondientes verificaciones del funcionamiento del sistema. Se intentará, en la medida de lo posible, que la instalación del terminal se realice de forma integrada con el entorno de la vivienda de la persona usuaria.

Cada nueva instalación conllevará, al menos, una visita del personal de coordinación de la empresa adjudicataria al domicilio del usuario, que tendrá por objeto confirmar y completar la información sobre la situación socio-sanitaria de las personas beneficiarias del servicio.

La empresa/entidad adjudicataria debe asumir cualquier coste extraordinario derivado de la instalación (cableado, enchufes, transformadores, etc. en los domicilios). Se explicará que cualquier activación de los mismos generará una comunicación o un aviso al Centro de Atención (CA) con posible coste para la persona usuaria.

Se realizarán pruebas de verificación del funcionamiento del sistema, realizando como mínimo:

- ✓ Llamada de recepción.
- ✓ Llamada de emisión.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
Servicios Sociales

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO

- ✓ Llamada desde cada dispositivo de accionamiento remoto, desde todos los lugares de la casa.

Se instalarán y programarán todos los dispositivos periféricos acordados por la Entidad Local y se explicará el funcionamiento de los mismos. Se darán instrucciones claras sobre:

- ✓ Estado de normal funcionamiento.
- ✓ Identificaciones ópticas y/o acústicas que indican estados anormales.
- ✓ Explicación de la generación de avisos técnicos producidos por:
 - Baja batería del terminal y UCR.
 - Anomalías de conexión a la red eléctrica.
 - Anomalías a la red telefónica.

-Incidencias en los servicios iniciados:

- *-Suspensión temporal:* Determinará la interrupción de la comunicación entre la persona atendida y el CA, sin que esto suponga la retirada del equipamiento domiciliario de Teleasistencia. El periodo mínimo de suspensión temporal será de al menos un mes. El periodo máximo de suspensión del servicio será de seis meses continuados. Por encima del citado periodo, la persona usuaria causaría baja definitiva. Durante el periodo de suspensión temporal no se facturará el servicio al Ayuntamiento ni a la persona beneficiaria del servicio. Las peticiones de suspensión y de reactivación recibidas por el adjudicatario serán comunicadas al CEAS.
- *-Baja definitiva:* La baja requerirá la comunicación previa de la situación y el motivo de la misma, si se conoce, por parte de la empresa adjudicataria, y en todos los casos la notificación desde el Servicio de Servicios Sociales. La empresa adjudicataria dejará de facturar este servicio desde el día siguiente a la notificación de la resolución de la baja, o bien desde la fecha de la retirada del terminal del domicilio si fuera comunicada en plazo. Por su parte, la empresa, a través de su personal técnico de referencia, deberá dar aviso a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de la ausencia de los usuarios de su domicilio -y sus causas-, así como de cualquier incidencia o alteración en la prestación del servicio. La empresa deberá aplicar, en casos de emergencia, los protocolos de intervención correspondientes.

-Servicios de garantía, mantenimiento y reposición del equipamiento técnico. La empresa adjudicataria debe disponer de un sistema de gestión del equipamiento técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo. En todo caso los equipos estarán programados para una comprobación periódica por lo menos una vez cada 15 días.

El adjudicatario dispondrá 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.

-Modalidades y procedimiento:

A) *Comunicaciones bidireccionales entre la persona usuaria y el CA.*

La persona usuaria debe poder comunicar directamente con el CA cuantas veces lo estime oportuno.

Cuando la persona usuaria realice una llamada, los teleoperadores del CA serán los encargados de atenderla, debiendo identificarse como Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Palencia.

El tiempo de respuesta para este tipo de comunicaciones deberá responder en un tiempo medio de **15 segundos**, tiempo que empieza a contar desde la entrada de la llamada en el Centro. El/La

teleoperador/a debe mantener una actitud de **escucha activa y recoger información** lo más rápida y ampliamente posible, acerca del tipo y gravedad de la incidencia. Se procurará que las llamadas programadas por el CA sean realizadas por un/a mismo/a teleoperador/a.

Las llamadas atendidas en el CA 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.
- Procedimientos de actuación ante incidencias.

Dado que este sistema está destinado al tratamiento de datos con datos de nivel alto (conforme a la normativa de protección de datos), el adjudicatario deberá implementar las medidas de seguridad acordes a este nivel recogidas en el "CAPÍTULO III. Medidas de seguridad aplicables a ficheros y tratamientos automatizados" del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, LOPD

El Ayuntamiento de Palencia, podrá recabar de la empresa adjudicataria los documentos p e informes pertinentes al objeto de verificar el cumplimiento de estas medidas, así como la reserva del derecho a auditar el cumplimiento de la normativa de protección de datos de la empresa adjudicataria, como se ha señalado más arriba en relación con los ficheros no automatizados.

Dado que este sistema implica el tratamiento automatizado de datos personales, el licitador incluirá una descripción técnica del nivel de seguridad alcanzado, en este caso nivel alto, por la solución propuesta, tal y como establece la **Disposición adicional única del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, relativo al desarrollo de software.**

Por seguridad del sistema, la llamada, una vez generada por la persona usuaria, sólo puede ser finalizada desde la Central de atención.

En todos los casos, además de contar con un soporte de protocolos de actuación, el/la teleoperador/a 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. Incluirá contenidos temáticos concretos, que podrán estar relacionados con actuaciones generalizadas de carácter preventivo tales como, estímulo de hábitos de vida saludables, promoción de vida social activa, la adopción de medidas de protección específicas ante situaciones de carácter estacional o coyuntural o con la intensificación del seguimiento de personas usuarias de alto riesgo.

2º Comunicación de Emergencia. Se producen 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, movilización inmediata de recursos propios de la persona usuaria, recursos sociales o sanitarios, de emergencia o de fuerzas de seguridad. La respuesta ante una comunicación de emergencia se hace siguiendo el protocolo que se describe a continuación y atendiendo a los siguientes niveles:



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
Servicios Sociales

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO

Nivel 1. Respuesta verbal. Ante cualquier comunicación de emergencia el personal del CA, mediante una escucha activa, debe evaluar la situación y determinar el motivo de la llamada. En primera instancia, debe informarse lo más ampliamente posible y tratar de solucionar la demanda recibida con atención personal, información o apoyo telefónico. Si no lo consiguiera procederá a pasar al siguiente nivel.

Nivel 2. Respuesta verbal con Movilización de recursos. La actuación ante emergencias con movilización de recursos deberá pasar a segundo nivel en los casos siguientes:

- Cuando desde el CA, no se haya podido mantener un diálogo con la persona usuaria que ha originado la comunicación.
- Por falta de comunicación reiterada con la persona usuaria por parte de su red habitual de contactos, a requerimiento de estos y tras no haber tenido noticias o comunicación desde el CA.
- Se ha mantenido un diálogo con la persona usuaria pero se considera necesaria la movilización de recursos.
- En su caso, por avisos de dispositivos periféricos de detección de falta de actividad.
- Por información facilitada por los profesionales del servicio de ayuda a domicilio de los CEAS.

Si de la información recogida por el CA se desprende la necesidad de movilizar otros recursos, propios de la entidad o ajenos, su requerimiento se debe realizar de forma inmediata. Una efectiva cobertura territorial debe tener en cuenta los recursos de atención presencial propios y comunitarios.

El CA se pondrá en contacto con los recursos del usuario (familiares y personas de confianza) con el fin de informarles de la situación. Ante cualquier situación de emergencia y siempre que la persona usuaria viva sola o con un acompañante dependiente, y no disponga de recursos (familiares y personas de confianza) o estos no estén disponibles, deberá mobilizarse los recursos sanitarios.

El CA debe hacer seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo y, en caso de traslado, cerciorarse de que se ha producido el ingreso o el regreso de nuevo a su domicilio si aquél no fuera procedente.

Asimismo, se programarán las correspondientes agendas con llamadas de seguimiento de emergencias para los días sucesivos hasta que se cierren las consecuencias, (no cronificadas), de la crisis.

Se precederá, también, a comunicar a los profesionales de los CEAS en las 24 horas siguientes la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma.

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 de vida saludables. Incluye los siguientes tipos de llamadas:

- 1.- De 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 socio-sanitario de la persona usuaria.
- 2.- De agenda del usuario: Tienen como finalidad recordar a la persona usuaria la necesidad de realizar una actividad concreta, de forma esporádica o con la periodicidad o la frecuencia suficiente para poder dar cobertura a las necesidades de agenda del usuario, como por ejemplo la realización de una gestión, citas médicas, entre otros. Las agendas se programarán a petición de la persona usuaria o familiares.

3.- Otras comunicaciones: Aquellas que se refieren a iniciativas del CA de cara a anuncios o recordatorios de campañas (vacunaciones), avisos de prevención (calor, frío), u otro tipo de anuncios generales a personas usuarias de teleasistencia que la empresa prestadora pueda realizar de forma coordinada con las autoridades socio-sanitarias territoriales o estatales.

B) Avisos producidos automáticamente por el sistema.

1. **Por activación de sistemas periféricos**: El CA deberá contactar inmediatamente con la persona usuaria.

2. **Por averías técnicas en el sistema**, generadas por:

- Corte en la conexión del terminal a la red eléctrica.
- Restablecimiento de la conexión a la red eléctrica.
- Baja carga de las baterías del terminal.
- Baja carga de la batería de la unidad de control remoto.
- Otros.

El CA deberá realizar las comprobaciones necesarias para restablecer el servicio inmediatamente. La empresa/entidad adjudicataria dispondrá los medios para que las comunicaciones bidireccionales sean y queden registradas, y sean codificadas coherentemente por niveles y subniveles, atendiendo a la clasificación recogida en el Anexo III.

-Coordinación con los Servicios Sociales:

La coordinación, seguimiento y evaluación del servicio se llevará a cabo de forma ordinaria entre la persona responsable del servicio designado por la empresa adjudicataria y la persona responsable de la coordinación de servicios sociales básicos del Ayuntamiento de Palencia. Se realizará mediante reuniones y/o contactos periódicos entre el servicio municipal y personal de la empresa adjudicataria. La frecuencia de las mismas será como mínimo una vez al trimestre, para facilitar la adecuada prestación del servicio.

Asimismo, se establecerán reuniones con el Servicio de Servicios Sociales, con la periodicidad que este determine, para la comprobación y seguimiento del contrato. A su vez, la empresa adjudicataria podrá sugerir la convocatoria de reuniones de coordinación, siempre que lo considere necesario, a fin de recabar información sobre las personas beneficiarias y la marcha general de los servicios.

La empresa/entidad adjudicataria facilitará al Servicio de Servicios Sociales en formato electrónico en Excel vía correo electrónico la siguiente información:

La empresa adjudicataria y el Ayuntamiento acordarán un sistema de comunicación de la información que se indica a continuación, de tal forma que se garantice la seguridad de la información transmitida y el cumplimiento de la normativa de protección de datos.

- ☐ **Informe con carácter mensual**, con al menos el siguiente contenido:

Actividad del servicio:

- o Resumen de actividad del servicio (altas, bajas definitivas y motivos, bajas temporales y motivos, bajas anticipadas y motivos y cambios en la tipología de usuario).
- o Número y listado de personas usuarias por tipo de servicio.
- o Datos de la persona usuaria: identificación, modalidad de servicio, fecha de alta, baja, suspensión temporal o baja definitiva.
- o Número de días en el servicio.

Actividad del CA:

- o Llamadas emitidas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por usuario en activo)
- o Llamadas recibidas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por usuario en activo)



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
Servicios Sociales

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO

- Llamadas automáticas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por usuario en activo)
 - Tiempos de respuesta y duración de llamadas.
 - Emergencias atendidas y tipología (tanto si se dispone de Unidad Móvil como si se movilizan recursos externos).
- ☐ Informe con carácter anual, de resultados de indicadores de calidad, y datos estadísticos solicitados.

Anualmente se ha de realizar una memoria de gestión de todo el servicio. En este sentido se ha de atender, al menos, a los siguientes aspectos:

- Perfil de la persona usuaria
- Evolución de la actividad general. (altas, bajas)
- Gestión económica
- Actividad del CA.
- Servicios de atención a domicilio (visitas para efectuar el alta, urgencias...)
- Calidad y mejoras introducidas
- Incidencias y reclamaciones
- Equipo profesional dedicado

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

- ✓ Aportar los datos de seguimiento complementario a los datos mínimos requeridos en el presente pliego, que solicite el Servicio, 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 Servicio.
- ✓ 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 y transmitirá al Servicio un resumen de las mismas, así como de las respuestas dadas a las personas usuarias, con periodicidad mensual.

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 CA siempre y cuantas veces lo deseen.

Además comprenderá las siguientes actuaciones:

-Cuando sea preciso, ofrecer un sistema seguro y fiable de custodia de las llaves del domicilio del usuario del servicio, especialmente en supuestos de acceso al domicilio por razones de emergencia.

-Gestionar **agendas específicas** entre la prestataria del servicio y los usuarios, que permiten recordar a los usuarios la necesidad de realizar una actividad concreta en un momento predeterminado a como puede ser tomas de medicación, asistencia a citas médicas, actividades o cualquier otro tipo de citas.

-Realizar **llamadas informativas puntuales** sobre campañas específicas que sean de interés para los usuarios del servicio (recomendaciones por ola de calor, vejez segura...).

-Se realizará, salvo renuncia expresa de las personas atendidas, visitas de seguimiento, 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.

-Igualmente se realizan encuestas anuales para conocer el grado de satisfacción con el servicio donde su pueden trasladar a su vez las sugerencias, quejas o propuestas de mejora.

A la prestación del servicio de teleasistencia se podrá incorporar, cuando se estime oportuno todas aquellas tecnologías útiles y disponibles, para la detección de situaciones de riesgo, y para la protección doméstica y personal de los usuarios.

-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.

-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 CA. Para ello, la entidad contratista deberá disponer de una unidad móvil con las especificaciones detalladas en el apartado correspondiente.

6º.- OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA

6.1. --SEGURO.-

La empresa adjudicataria dispondrá de una póliza de responsabilidad civil que cubra las responsabilidades que pudieran derivarse de sus actuaciones en la ejecución de los servicios contratados.

6.2. -CONDICIONES TÉCNICAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-

Las condiciones técnicas que se deben cumplir en la prestación del servicio regulado en el presente pliego serán al menos las recogidas en la Norma UNE 158401:2007 apartado 5:

6.2.1 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.

Los licitadores deberán presentar-compromiso, en caso de resultar adjudicatario, de apertura del CA ubicado en Castilla y León y otra central de respaldo independiente que asegure como mínimo las comunicaciones de las personas usuarias con el CA habitual en caso de resultar adjudicatario, con indicación del lugar de ubicación previsto y del resto de características. Asimismo del compromiso de contar con una oficina en la ciudad de Palencia.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
Servicios Sociales

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

EL SECRETARIO

La empresa adjudicataria deberá garantizar que las llamadas que emitan los usuarios o el propio terminal hacia la central tenga el coste de una llamada local.

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 CA 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.
- ✓ **Detectores de movilidad/pasividad** permite de forma interactiva con la persona usuaria detectar los estados de movilidad o pasividad, de forma que el CA 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.

6.2.2 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 CA codificada de manera diferente al resto de llamadas. Siempre que la situación de los usuarios lo requiera deberán ser accesibles para personas con hipoacusia, para ello se dispondrá de terminales de usuario adaptados para personas con déficit sensorial auditivo, en su caso. Los terminales instalados deben tener exclusivamente el logotipo del Ayuntamiento de Palencia.

-**Unidades de control remoto (UCR):** 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. Si la unidad de control remoto es de tipo colgante al cuello, incorporará un mecanismo anti-estrangulamiento. El resto de las características técnicas serán las recogidas en la norma UNE 158401/2007 de gestión de servicios para la autonomía personal y la norma UNE 133503:2013 sobre servicios de tele asistencia móvil y protocolo de comunicaciones entre los terminales y los centros de alarma. Deberán cumplir con la normativa nacional y europea en vigor.

6.2.3 Unidad móvil de intervención inmediata

Disponibles en la ciudad de Palencia, garantizándose la atención de las posibles urgencias en un tiempo máximo de 30 minutos.

Este recurso se debe garantizar la atención de la persona usuaria, en todos los casos que se consideren necesarios y específicamente por:

- ✓ Alarmas de emergencia generadas por la persona usuaria o por otros dispositivos de detección de situaciones de riesgo, siempre que así lo requiera la valoración de dicha emergencia.
- ✓ Cuando desde el CA no se haya podido mantener un contacto con la persona usuaria que ha originado la comunicación y/o con su entorno de recursos de proximidad.
- ✓ Tras no haber tenido noticias o comunicación desde el CA, según los tiempos estipulados en los protocolos de atención.
- ✓ Por caídas sin daño médico pero imposibilidad física de incorporarse por parte de la persona usuaria.

La Base de Unidad Móvil, se compone de los medios humanos, materiales y técnicos que complementan a los servicios prestados desde el CA, para prestar apoyo personal mediante una intervención presencial.

La empresa adjudicataria deberá concretar y especificar con todo detalle los medios con los que contará la Base de Unidad Móvil. El/los vehículos de la Unidad Móvil, así como el personal que se desplace en ella debe ir identificada de forma exclusiva con los logotipos del titular del servicio, el Ayuntamiento de Palencia.

6.3. - PERSONAL.-

El contratista dispondrá del personal necesario para satisfacer adecuadamente las exigencias del presente contrato conforme determina la Norma UNE 158401, teniendo que figurar en la propuesta el organigrama del equipo con el que se pretenda realizar el servicio.

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, sin que el mismo tenga ningún tipo de vinculación laboral con el Ayuntamiento de Palencia. El contratista dotará a todo el personal a sus órdenes de los elementos de seguridad y prevención de accidentes, etc., que exijan las disposiciones vigentes, siendo responsabilidad exclusiva de contratista los accidentes laborales o a terceros que se pudieran producir.

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.

6.4. - 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.

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 identificarán el servicio como servicio municipal.

Tarjeta de identificación de usuario Se facilitará a cada usuario del servicio de teleasistencia que contendrá los datos de identificación, así como la codificación del terminal, además un teléfono gratuito conectado con el CA al que pueda avisar en caso de emergencia fuera del domicilio.

Las tarjetas de identificación del usuario deben ir identificadas de forma exclusiva con los logotipos del titular del servicio, el Ayuntamiento de Palencia.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
Servicios Sociales

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

.....
EL SECRETARIO

6.5. -SOLICITANTES EN LISTA DE ESPERA

La empresa adjudicataria del servicio de teleasistencia estará obligada, a ofertar el servicio al precio de adjudicación a las personas que, estando en lista de espera para la obtención del servicio del Ayuntamiento de Palencia, soliciten el mismo de forma privada, siempre que su renta anual computable sea igual o inferior al IPREM del mismo ejercicio económico de la renta.

6.6. -CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL POR PARTE DEL ADJUDICATARIO

En el caso de que los licitadores presenten información o documentación que éstos designen como confidencial (en particular, secretos técnicos o comerciales y aspectos confidenciales de las ofertas) el Ayuntamiento de Palencia tratará dicha documentación/información bajo criterios de confidencialidad. Así mismo, toda la documentación o información facilitada por el Ayuntamiento de Palencia a los licitadores tiene carácter confidencial, debiendo ser tratada por éstos como tal.

Una vez adjudicado el contrato objeto de la licitación, si el Ayuntamiento de Palencia facilitara al adjudicatario información adicional necesaria para la realización de los trabajos, ésta deberá ser considerada como confidencial, por lo que tanto él como cualquiera de sus trabajadores, estén o no relacionados con la ejecución del contrato, deberán tratarla como tal, debiendo devolverla al Ayuntamiento en el momento de finalización del contrato. El adjudicatario no podrá utilizar la información confidencial relacionada con el Ayuntamiento de Palencia con otros fines distintos a los indicados, excepto si previamente hubiera obtenido la correspondiente autorización expresa y por escrito del Ayuntamiento.

En caso de que, como consecuencia de la prestación de los servicios objeto del presente Procedimiento, el licitador que resulte adjudicatario, acceda a datos personales de ficheros del Ayuntamiento de Palencia, se hace constar expresamente, en aplicación del artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, LOPD, que el licitador se convierte en "Encargado del Tratamiento" debiendo cumplir las siguientes obligaciones respecto de los mismos:

- Únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del titular de los ficheros y/o los datos y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el presente Procedimiento, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas, salvo con autorización expresa y por escrito del titular del fichero/de los datos.
- En tanto intervenga en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal mencionados en el párrafo precedente, está obligado al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos. Asimismo, el adjudicatario se compromete a dar traslado al personal que intervenga en el tratamiento de tales datos, de las obligaciones anteriormente mencionadas. Obligaciones que, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal, subsistirán aún después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero o, en su caso, con el responsable del mismo.
- Garantizará la adopción e implementación de las medidas de seguridad que, en virtud de lo dispuesto en la normativa de protección de datos correspondan a los datos accedidos. El adjudicatario garantizará que en el caso de aportar aplicaciones destinadas al tratamiento de datos personales estas reúnen las medidas de seguridad establecidas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la LOPD (RLOPD) y

confeccionará o modificará el documento de seguridad con el contenido mínimo establecido en el RLOPD. Igualmente, elaborará una Política de Seguridad que pondrá a disposición del personal que ostente la condición de "usuario" de las mismas.

- En caso de que se permita la subcontratación, el Ayuntamiento de Palencia autoriza expresamente al adjudicatario para que subcontrate a terceros en los términos señalados, actuando para ello en nombre y por cuenta Ayuntamiento, a los exclusivos efectos de lo previsto en la normativa de protección de datos. El tratamiento de datos que realice cualquier subcontratante se ajustará a las instrucciones del Ayuntamiento de Palencia, comprometiéndose el adjudicatario a suscribir con cada uno de ellos el preceptivo contrato de prestación de servicios, en los términos previstos en el artículo 12 de la LOPD.
- Se prohíbe expresamente, al contratista salvo autorización expresa del Ayuntamiento de Palencia tratar los datos personales que sean facilitados o generados durante la prestación del servicio en equipos o sistemas que se encuentre ubicados fuera del Espacio Económico Europeo (EEE), lo que constituye una transferencia internacional de datos.
- El adjudicatario acepta formalizar con el Ayuntamiento de Palencia un contrato en el que se especifiquen las medidas de seguridad que deben ser adoptadas en el tratamiento de los datos personales según establece el artículo 12 de la LOPD. Este contrato deberá ser aportado por el adjudicatario.
- Una vez concluida la prestación de servicios, el adjudicatario deberá devolver al Ayuntamiento de Palencia los datos de carácter personal objeto de tratamiento almacenados en sus equipos y/o soportes, al igual que cualquier soporte o documento en que consten, en el formato y condiciones en los que se encuentren en la fecha de dicha resolución, procediendo, acto seguido, a su eliminación. No obstante, en caso de existir obligación legal de custodia de la información o ser necesaria su conservación para hacer frente a posibles responsabilidades legales, el adjudicatario no procederá a su destrucción sino que conservará copia debidamente bloqueada de los mismos hasta que finalice el periodo correspondiente.
- Asimismo, la empresa o entidad adjudicataria reconoce y se somete a la competencia atribuida a la Agencia Española de Protección de Datos respondiendo de las sanciones administrativas y/o de los daños y perjuicios causados por el incumplimiento de las obligaciones de la legislación en materia de protección de datos.

Si el adjudicatario incumpliese alguna de estas obligaciones, será considerado Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente. El adjudicatario indemnizará al Ayuntamiento de Palencia por las pérdidas, reclamaciones, responsabilidades o procedimientos, incluyendo multas y penalizaciones, que éste pueda sufrir como resultado del incumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal por parte de aquél.

Así mismo, el Ayuntamiento de Palencia se reserva el derecho de poder solicitar al adjudicatario el cumplimiento de la normativa de Protección de Datos Personales, respecto a los datos personales objeto de tratamiento para la prestación de los servicios, mediante la aportación de la documentación que acredite su cumplimiento o mediante la realización de auditorías y controles por parte del Ayuntamiento. En todo caso estas auditorías y controles de seguridad se regirán por lo dispuesto en la Ley 15/1999, LOPD, en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
Servicios Sociales

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local,

23 DIC 2016

EL SECRETARIO

6.6.1.- Incidentes de seguridad

El adjudicatario notificará con carácter urgente la existencia de cualquier incidencia que conociera en el desarrollo de las tareas objeto del presente contrato y que pudieran afectar a la seguridad de los Sistemas de Información del Ayuntamiento de Palencia.


6.6.2.- Deber de información (Artículo 5 LOPD)

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, LOPD se informa que los datos de carácter personal facilitados por los interesados en participar en el proceso de contratación objeto de este Pliego o, en su caso, por los que resulten adjudicatarios serán incluidos en un fichero responsabilidad y titularidad del Ayuntamiento de Palencia, cuya finalidad es la gestión del procedimiento de contratación y la gestión económica, fiscal y administrativa.

Tales datos podrán ser comunicados a organismos públicos o entidades privadas en los términos y bajo las condiciones previstas en la normativa vigente sobre Protección de Datos.

Las personas titulares de estos datos podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición en los términos establecidos en la citada Ley mediante comunicación dirigida a: Ayuntamiento de Palencia, Plaza Mayor, 1 - 34001 PALENCIA (Palencia).

6.6.3.- Principios de transparencia



El Ayuntamiento de Palencia, con el fin de dar cumplimiento a los principios de transparencia de la Administración Pública, informa al licitador de la publicación de información relacionada con la contratación objeto de este pliego. Dichas publicaciones se podrán realizar en la página web u otros medios de comunicación municipales. Por tanto el licitador queda informado, autorizando a la publicación de dicha información.

6.7.- FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN

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.

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de registrar mensualmente en la aplicación informática indicada por el Ayuntamiento de Palencia, los datos de facturación individual del servicio de teleasistencia y entregarlos al Servicio de Servicios Sociales conforme a sus indicaciones. Los datos de la factura deberán estar registrados en la aplicación informática en los diez primeros días del mes siguiente al que corresponde la factura.

7º.- 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 comenzarse 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.

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.

8º.- 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.

9º.- 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 mismo, así como de cuantos elementos sean necesarios para su buena marcha, 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.

10º.- TRASPASO DEL SERVICIO

El Ayuntamiento de Palencia, proporcionará a la empresa adjudicataria los datos actuales del servicio, en una base de datos en formato indicado por el Ayuntamiento de Palencia. En caso de que la adjudicataria necesite los datos en formato diferente al que se proporcione, la conversión de estos datos correrá por cuenta de la empresa adjudicataria.

Palencia, 9 de diciembre de 2016



Edo. Cristina ALVES RODRÍGUEZ

**AYUNTAMIENTO DE PALENCIA**

Servicios Sociales

ANEXO I

CODIFICACIÓN DE COMUNICACIONES Y AVISOS SERVICIO DE TELEASISTENCIA

MES	Nº personas usuarias

1. COMUNICACIONES DE LA PERSONA USUARIA AL CENTRO DE ATENCIÓN		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
1.1 EMERGENCIA		
1.1.1 Emergencia social		
1.1.2 Emergencia sanitaria		
1.1.3 Crisis de soledad / angustia		
1.1.4 Otros		
Subtotal		
1.2 NO EMERGENCIA		
1.2.1 Petición información sobre recursos /sistema		
1.2.2 Hablar/saludar/conversar		
1.2.3. Informar ausencias /vacaciones/ regresos		
1.2.4 Informar de visitas médicas, datos sanitarios		
1.2.5 Informar datos por avisos de agenda		
1.2.6 Petición de ayuda por no emergencia		
1.2.9 Pulsación por error		
1.2.10 Sugerencias /reclamaciones /quejas		
1.2.11 Otros		
Subtotal		
1.3 TÉCNICAS		
1.3.1 Pruebas 1ª conexión		
1.3.2 Pruebas familiarización persona usuaria		
1.3.3 Revisión /comprobación funcionamiento del sistema		
1.3.4 Comunicar fallos / averías del sistema		
1.3.5 Sustitución del terminal		
1.3.6 Retirada del terminal		
1.3.7 Otros		
Subtotal		
Nº TOTAL DE COMUNICACIONES		100%

2. AVISOS PROVOCADOS POR ACTIVACIÓN DEL SISTEMA		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
2.1 Fallos/ averías en el sistema		
2.2 Activación de sistemas periféricos		
2.3 Programación / reprogramación		
Nº TOTAL DE AVISOS		100%

3. ATENCIONES PRESTADAS ANTE LLAMADAS		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
3.1 RESPUESTA VERBAL DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN		
3.1.1 Atención personal por emergencia		
3.1.2 Dar información solicitada		
3.1.3 Recoger información ofrecida		
3.1.4 atención personal por no emergencia		
3.1.5 Atención personal por avisos provocados por activación del sistema		
3.1.6 Otros		
Subtotal		
3.2 RESPUESTA VERBAL CON MOVILIZACIÓN DE RECURSOS PROPIOS / AJENOS AL DOMICILIO DE LA PERSONA USUARIA		
3.2.1 Movilización de Unidad Móvil		
3.2.2 Movilización recursos propios de la persona usuaria familiares / vecinos/ amigos		
3.2.3 Movilización de Servicios Sociales Comunitarios		
3.2.4 Movilización Recursos Sanitarios		
3.2.5 Movilización de Policía		
3.2.6 Movilización de Bomberos		
3.2.7 Otros		
Subtotal		
Nº TOTAL DE ATENCIONES		100%



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
Servicios Sociales

4. LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
4.1 Por actuaciones ante llamadas: reaseguramiento de la actuación		
4.2 Por actuaciones ante llamadas: movilización de recursos		
4.3 Avisos de agenda		
4.4 Llamadas de cortesía		
4.5 Llamadas de seguimiento		
4.6 Llamadas confirmación de situaciones especiales		
4.7 Llamadas a petición de la persona usuaria		
4.8 Otros		
Nº TOTAL LLAMADAS EMITIDAS		100%

5. SÍNTESIS SEGÚN ORIGEN DE COMUNICACIONES / AVISOS		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
5.1 Procedentes del terminal		
5.2 Nº de llamadas procedentes de la UCR		
5.3 Avisos por activación detector de caídas		
5.4 Avisos por activación detector de humo		
5.5 Avisos por activación detector de gas		
5.6 Fallos del sistema		
5.7 Autochequeos		
5.8 Otras		
Nº TOTAL DE COMUNICACIONES / AVISOS		100%



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

PERSONA USUARIA

Nombre y apellidos: _____ DNI/NIE: _____
Domicilio: _____ Nº: _____ Piso: _____ Letra: _____
Código postal: _____ Localidad: _____ Provincia: _____

CONFORMIDAD

Con la instalación de los dispositivos de Teleasistencia que efectuará la empresa/ entidad, _____ que gestiona dicho servicio para el Ayuntamiento de Palencia.

MANIFIESTO

1. 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, etc.
 - Cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales.
 - Grabación de las llamadas para su seguridad

ACEPTO

2. La instalación, en su caso, de los dispositivos periféricos siguientes, :
 - Detector de movilidad/pasividad

AUTORIZO

3. Para la adecuada atención en caso de necesidad a la empresa/entidad _____ a entrar en mi domicilio, para lo cual le hago entrega de las llaves del mismo:
Si

No ** En este caso:

** Acepto las consecuencias que pueden derivarse de mi decisión de no entregar las llaves y que se concretan en demoras para acceder a la vivienda, así como en posibles daños materiales que pudieran producirse ante la necesidad de acceder al domicilio en casos de emergencia (apertura de puertas por los Bomberos).

** Proporciono los datos de dos 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 que ni el Ayuntamiento de Palencia ni la empresa/entidad prestadora del Servicio asumirán los gastos derivados de la reparación de los daños en estos casos.



ME COMPROMETO A:

- Hacer un uso adecuado de los dispositivos y los elementos que los componen.
- Mantener el terminal y los sistemas periféricos en mi domicilio hasta el día de su retirada por personal autorizado.
- Poner en conocimiento de la entidad adjudicataria o del CEAS las ausencias de mi domicilio, así como los regresos al mismo.
- Permitir y facilitar a la empresa/entidad que gestiona el servicio la retirada del terminal y los dispositivos de mi domicilio, cuando cause baja en el mismo, que a su vez procederá a la devolución de las llaves, en su caso.

Conforme persona usuaria, en Palencia, a ____ de ____ de 20 ____

(Firma)

Nota: La empresa/entidad adjudicataria deberá entregar copia de este documento al Servicio de Servicios Sociales

ILMO. SR. ALCALDE PRESIDENTE DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) se le informa que los datos de carácter personal contenidos en la presente documentación, así como la documentación que pudiera ser aportada, forman parte del fichero CENTROS DE CARÁCTER SOCIAL con la finalidad de tramitar y gestionar sus citas y los servicios ofrecidos por el Centro Social. Así mismo forman parte del fichero TERCEROS, cuya finalidad es disponer de un registro único de las personas físicas o representantes de entidades jurídicas que se relacionan con el Ayuntamiento. La titularidad de estos ficheros corresponde al Ayuntamiento de Palencia, estando inscritos en el Registro General de Protección de Datos.

Los datos serán tratados de manera confidencial y sólo serán cedidos a otras entidades cuando se cumplan las exigencias establecidas en la legislación vigente de Protección de Datos. Las personas interesadas podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la precitada Ley, mediante comunicación escrita dirigida al responsable del fichero: Ayuntamiento de Palencia, Plaza Mayor, s/n - 34001 PALENCIA (Palencia) indicando en el asunto: Ref. Protección de Datos.

**Asunto : Servicio de Teleasistencia del Excmo. Ayuntamiento de
Palencia
Subrogación de personal**

Adjunto remito informes del Secretario Provincial de Cruz Roja Española en Palencia y del Secretario Autonómico de Cruz Roja Española en Castilla y León que recogen la totalidad de la plantilla de Teleasistencia de Cruz Roja Española en Palencia que trabaja en el servicio de Teleasistencia, así como el total de la plantilla de operadores del Centro de Atención de Teleasistencia en Castilla y León, a efectos de la posible subrogación en el nuevo proceso de licitación del servicio de Teleasistencia por parte del Ayuntamiento de Palencia.

El procedimiento de subrogación en este sector se regula en el VI Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal, publicado por resolución de 25 de abril de 2012 de la Dirección General de Empleo (BOE, de 18 de mayo de 2012).

A este efecto cabe señalar que en lo que afecta al **Centro de Atención de Teleasistencia**, el porcentaje, aproximado, de terminales que el Convenio con el Ayuntamiento de Palencia representa sobre el total de terminales administrados, es de, aproximadamente, el 3,5%, por lo que ése sería el porcentaje aproximado a aplicar en las reglas contenidas en el VI Convenio Colectivo Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Autonomía Personal, anteriormente citado.

En lo que respecta a la **Unidad de servicio de Teleasistencia de Palencia**, el contrato con el Ayuntamiento de Palencia equivale, aunque los porcentajes varían ligeramente cada mes, a, aproximadamente, el 40 % de su parque de terminales, por lo que ése sería el porcentaje aproximado a aplicar en las reglas contenidas en el VI Convenio Colectivo Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Autonomía Personal, anteriormente citado.

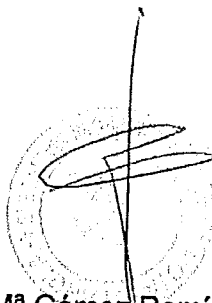


Cruz Roja Española

Oficina Provincial

Así mismo, para el cálculo de salarios del personal que figura en ambos documentos, les son de aplicación el Convenio Colectivo de Cruz Roja Española en Palencia (BOP de Palencia de 6 de julio de 2015) y el Convenio Colectivo de la Oficina Autonómica de Cruz Roja Española en Castilla y León (BOP de Valladolid de 24 de junio de 2009).

En Palencia a 2 de diciembre de 2016



Fdo. José Mª Gómez Ramírez
Secretario Provincial
Cruz Roja Palencia

HUMANIDAD - IMPARCIALIDAD - NEUTRALIDAD - INDEPENDENCIA - CARÁCTER VOLUNTARIO - UNIDAD - UNIVERSALIDAD



Cruz Roja Española

Oficina Provincial

D. José M^a Gómez Ramírez, con D.N.I 43654855-G, como Secretario Provincial de Cruz Roja Española en Palencia,

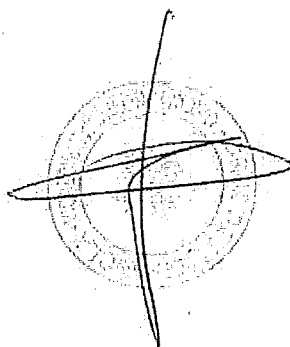
CERTIFICA:

Que Cruz Roja Española es la actual adjudicataria de los servicios de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Palencia y de la Diputación de Palencia.

Que dichos servicios de Teleasistencia se prestan con el personal adscrito al programa de Teleasistencia de la Oficina Provincial de Cruz Roja Española en Palencia y con la parte proporcional del personal de la Central de Atención que Cruz Roja Española tiene en Castilla y León.

Que el personal adscrito al programa de Teleasistencia de la Oficina Provincial de Cruz Roja Española en Palencia son siete personas, cuyos datos se adjuntan a este certificado.

Y para que así conste a los efectos oportunos, firmo el presente certificado en Palencia a 28 de noviembre de 2016.





Cruz Roja Española

Oficina Provincial

**RELACIÓN DE PERSONAL LABORAL VINCULADO AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA EN LA
OFICINA PROVINCIAL DE CRUZ ROJA ESPAÑOLA EN PALENCIA.**

PERSONAL DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

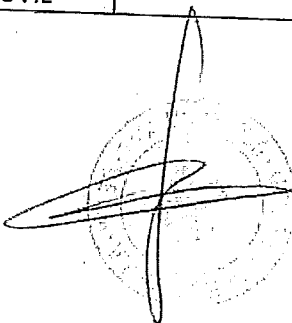
TIPO DE CONTRATO	Coficiente tiempo parcial	Categoría	Fecha último Contrato	Fecha de Antigüedad	Observaciones
------------------	---------------------------	-----------	-----------------------	---------------------	---------------

100		TITULADO/A GRADO MEDIO	01/06/1986	01/06/1986	
189	73,68	TITULADO/A GRADO MEDIO	12/09/2008	01/10/2007	
501	52,63	TITULADO/A GRADO MEDIO	22/03/2013	22/03/2013	

PERSONAL DE INSTALACIÓN Y ATENCIÓN DE URGENCIAS EN DOMICILIO.

TIPO DE CONTRATO	Coficiente tiempo parcial	Categoría	Fecha último Contrato	Fecha de Antigüedad	Observaciones
------------------	---------------------------	-----------	-----------------------	---------------------	---------------

100		INSTALADOR/A	01/01/2006	01/02/2001	Representante legal de los trabajadores.
100		INSTALADOR/A	01/07/2007	01/01/2006	
501	50,00	OPERARIO/A UNIDAD MÓVIL	01/07/2015	01/07/2015	
501	50,00	OPERARIO/A UNIDAD MÓVIL	01/07/2015	01/07/2015	



HUMANIDAD - IMPARCIALIDAD - NEUTRALIDAD - INDEPENDENCIA - CARÁCTER VOLUNTARIO - UNIDAD - UNIVERSALIDAD



Cruz Roja Española

Comité Autonómico. Castilla y León

**DECLARACIÓN RESPONSABLE A LOS EFECTOS DEL CONCURSO DE
TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL EXCELENTÍSIMO AYUNTAMIENTO DE
PALENCIA**

Don Carlos Santos Romero, con NIF: 07.875.599- P, en calidad de Secretario del Comité Autonómico de Cruz Roja Española en Castilla y León y en nombre de la Institución representada, a los efectos de acreditar la plantilla y composición del Centro de Coordinación y Central Autonómica de Teleasistencia,

DECLARA

- Que toda la plantilla de Operadores y Operadoras del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, está formada en atención de llamadas relacionadas con la asistencia social, y más específicamente en Teleasistencia. Todos nuestros trabajadores y trabajadoras han superado una prueba de acceso y un curso teórico – práctico para el desempeño de sus funciones.
- Que el número de trabajadores y trabajadoras del Centro es de 29 operadores y operadoras, 03 Coordinadoras, 01 Director y 01 Administrador de Sistemas de Información, de los que especificamos sus datos en relación adjunta.
- El Centro está atendido 24 horas al día, los 365 días del año de forma ininterrumpida.

En Valladolid, a 23 de noviembre de 2016

Fdo. Carlos Santos Romero
Secretario Autonómico

**RELACIÓN PERSONAL LABORAL VINCULADO AL CENTRO DE
COORDINACIÓN Y CENTRAL AUTONÓMICA DE TELEASISTENCIA**

DIRECTOR

TIPO DE CONTRATO	Coeficiente tiempo parcial	Categoría	Fecha último contrato	Fecha de antigüedad	Observaciones
100	-	DIRECTOR CENTRAL TELEASISTENCIA	18/02/2008	01/01/1998	

COORDINADORAS DE TELEASISTENCIA

TIPO DE CONTRATO	Coeficiente tiempo parcial	Categoría	Fecha último contrato	Fecha de antigüedad	Observaciones
100	-	COORDINADORA	06/02/2006	01/01/2000	
289	94,29	COORDINADORA	15/11/2011	19/11/2010	
100	-	COORDINADORA	04/06/2007	01/01/1997	

ADMINISTRADOR DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

TIPO DE CONTRATO	Coeficiente tiempo parcial	Categoría	Fecha último contrato	Fecha de antigüedad	Observaciones
200	85,71	ADMINISTRADOR SIST. DE INFORMACION	01/11/1997	01/01/1997	

OPERADORES Y OPERADORAS DE TELEASISTENCIA

TIPO DE CONTRATO	Coficiente tiempo parcial	Categoría	Fecha último contrato	Fecha de antigüedad	Observaciones
501	85,71	OPERADOR/A CENTRAL	01/05/2012	01/01/2006	En situación de Incapacidad Temporal.
100	-	OPERADOR/A CENTRAL	01/01/2010	26/01/2004	
239	85,71	OPERADOR/A CENTRAL	01/07/2005	01/01/2002	
200	85,71	OPERADOR/A CENTRAL	01/01/2010	01/01/1999	
189	-	OPERADOR/A CENTRAL	06/02/2006	01/01/2003	
501	63,72	OPERADOR/A CENTRAL	01/11/2007	01/11/2007	
501	63,72	OPERADOR/A CENTRAL	01/12/2007	01/12/2007	
200	85,71	OPERADOR/A CENTRAL	01/01/2010	01/01/2000	
130	-	OPERADOR/A CENTRAL	04/07/2005	09/01/2002	85,71% por guarda legal
100	-	OPERADOR/A CENTRAL	01/07/2011	26/01/2004	
189	-	OPERADOR/A CENTRAL	02/09/2011	17/09/2006	74,44% por guarda legal
239	85,71	OPERADOR/A CENTRAL	01/01/2009	16/12/2004	
200	85,71	OPERADOR/A CENTRAL	20/12/2006	01/01/1999	
410	-	OPERADOR/A CENTRAL	01/10/2016	01/10/2016	Interinidad por IT
501	63,72	OPERADOR/A CENTRAL	01/09/2012	07/02/2010	Excedencia desde 28/10/2016.
100	-	OPERADOR/A CENTRAL	05/07/2010	01/01/2003	
200	85,71	OPERADOR/A CENTRAL	01/05/2010	16/12/2004	
139	-	OPERADOR/A CENTRAL	01/05/2005	01/01/2002	



Cruz Roja Española

Comité Autonómico. Castilla y León

200	85,71	OPERADOR/A CENTRAL	01/01/2010	01/12/2004	
100	-	OPERADOR/A CENTRAL	01/05/2008	01/11/2007	
100	-	OPERADOR/A CENTRAL	01/01/2010	01/01/2001	
239	63,72	OPERADOR/A CENTRAL	01/03/2010	10/03/2007	
100	-	OPERADOR/A CENTRAL	01/01/2010	26/02/2004	
510	63,72	OPERADOR/A CENTRAL	29/10/2016	29/10/2016	Interinidad por excedencia.
401	-	OPERADOR/A CENTRAL	16/11/2010	01/01/2006	
501	40	OPERADOR/A CENTRAL	20/09/2010	02/08/2008	
100	-	OPERADOR/A CENTRAL	20/07/2011	01/04/2008	
401	-	OPERADOR/A CENTRAL	01/07/2008	01/01/2006	
100		OPERADOR/A CENTRAL	01/01/2010	01/01/1997	

En Valladolid, a 23 de noviembre de 2016

Fdo. Carlos Santos Romero
Secretario Autonómico

HUMANIDAD • IMPARCIALIDAD • NEUTRALIDAD • INDEPENDENCIA • VOLUNTARIADO • UNIDAD • UNIVERSALIDAD