



**EXTRACTO DE DOCUMENTOS ESENCIALES CONTENIDOS EN EL
EXPEDIENTE SOBRE EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE
TELEASISTENCIA DOMICILIARIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE
LA REGIÓN DE MURCIA.**

1. Propuesta al Consejo de Gobierno.
2. Informe del Servicio Jurídico de la Vicesecretaría de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social sobre la adecuación del expediente a la normativa vigente.
3. Informe Intervención General
4. Propuesta de Orden Directora Gerente del IMAS.
5. Informe Jurídico.
6. Pliego cláusulas administrativas
7. Resolución de inicio.
8. Propuesta inicio contratación.
9. Listado subrogación.
10. Documento contable R.
11. Memoria para PCAP.
12. Justificación necesidad.
13. Informe Función Pública.
14. Pliego prescripciones técnicas.



Región de Murcia
Consejería de Mujer, Igualdad,
LGTBI, Familias y Política Social

AL CONSEJO DE GOBIERNO

Por el Instituto Murciano de Acción Social, se ha iniciado expediente de contratación del tipo de los de SERVICIOS cuyo objeto es “**SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA**”, y aceptando la propuesta del mismo en orden a que se autorice la contratación y el gasto que conlleva, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 1/2020 de 23 de abril, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2020 y lo dispuesto en el apartado 29 del artículo 22 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, se eleva el expediente tramitado proponiendo se adopte el siguiente

ACUERDO

AUTORIZAR la **CONTRATACIÓN** cuyo objeto es el de “**SERVICIO DE ELEASISTENCIA DOMICILIARIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE URCIA**”, de conformidad con lo dispuesto en el art. 22 punto vigésimo noveno de la Ley /2004 de 28 de diciembre del Estatuto del Presidente y del Consejo de gobierno de la Región e Murcia.

AUTORIZAR el **GASTO** cuyo objeto es el de “**SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA**”, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 1/2020 de 23 de abril, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2020, por una cuantía estimada de **aportación máxima del IMAS de CUATRO MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE EUROS Y NOVENTA CENTIMOS (4.232.999,90€)**, I.V.A. incluido siendo el coste total estimado máximo del contrato de SIETE MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA MIL SETECIENTOS SESENTA Y NUEVE EUROS CON CINCO CENTIMOS (7.980.769,05€) I.V.A. excluido, con cargo a la partida presupuestaria 510300.313G.260.09, código de proyecto 38575 y de acuerdo a las cuantías que se reflejan en el siguiente cuadro

Año	Terminales	Coste Total	Aportación Usuario.	Aportación. IMAS	I.V.A. 4 %	Aportación IMAS I.V.A incluido
2020 (01/11/2020 a 30/11/2020)	8.000	192.307,69 €	94.230,77 €	98.076,92 €	3.923,08 €	102.000,00 €
2021 (01/12/2020 a 30/11/21)	8.500	2.451.923,02 €	1.201.442,28 €	1.250.480,74 €	50.019,23 €	1.300.499,97 €
2022 01/12/2021 a 30-11-22)	9.000	2.596.153,79 €	1.272.115,36 €	1.324.038,43 €	52.961,54 €	1.376.999,97 €
2023 (01/12/2022 a 30-11-23)	9.500	2.740.384,55 €	1.342.788,43 €	1.397.596,12 €	55.903,84 €	1.453.499,96 €
		7.980.769,05 €	3.910.576,84 €	4.070.192,22 €	162.807,69 €	4.232.999,90 €

Documento firmado electrónicamente al margen

LA CONSEJERA DE MUJER, IGUALDAD,
LGTBI, FAMILIAS Y POLÍTICA SOCIAL

Fdo: M^a Isabel Franco Sánchez.

CT 165/2020

**INFORME SOBRE PROPUESTA A CONSEJO DE GOBIERNO DE
AUTORIZACIÓN DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
TELEASISTENCIA DOMICILIARIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES
DE LA REGIÓN DE MURCIA, ASÍ COMO DEL GASTO DERIVADO DE
DICHA CONTRATACIÓN.**

El apartado 29 del artículo 22 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, dispone que corresponde a Consejo de Gobierno la autorización de la celebración de contratos cuando su cuantía exceda de la que la vigente Ley de Presupuestos de la Comunidad Autónoma fije como atribución de los consejeros u otros órganos de contratación o cuando dicha cuantía sea indeterminada.

Por su parte, de acuerdo con el artículo 37 de la Ley 1/2020 de 23 de abril, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2020, corresponde a Consejo de Gobierno las autorizaciones de gasto cuyo importe supere la cuantía de 1.200.000 euros.

Consta en el expediente Informe de fiscalización de conformidad, emitido por la Intervención General de la Región de Murcia.

A la vista de dichos preceptos y de las actuaciones realizadas, se concluye por el Servicio Jurídico que la propuesta de autorización de la celebración del contrato enunciado en el encabezamiento y del gasto derivado del mismo, que se eleva a Consejo de Gobierno, se adecúa a las prescripciones establecidas para su tramitación.

(Documento firmado electrónicamente al margen)

LA ASESORA DE APOYO JURÍDICO

**Vº Bº
LA VICESECRETARIA**



Intervención General

Ha tenido entrada en esta Intervención General, para su fiscalización previa, expediente remitido por la Dirección Gerencial de Instituto Murciano de Acción Social, relativo a la contratación del servicio cuyo objeto es el “**SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA**”, con un presupuesto total a aportar por el IMAS, de **4.232.999,90 euros**, integrado por 4.070.192,22 euros de importe neto y 162.807,69 euros en concepto de IVA, por lo que el gasto total a autorizar asciende a **4.232.999,90 euros**, a ejecutar con cargo a la partida presupuestaria 51.03.00.313G.260.09, proyecto nº 38575 con el siguiente desglose por anualidades:

Año	Terminales	Coste Total	Aportación Usuario	Aportación IMAS	IVA 4%	Aportación IMAS (IVA incluido)
2020 (1/11/2020 a 30/11/2020)	8.000	192.307,69 €	94.230,77 €	98.076,92 €	3.923,08 €	102.000,00 €
2021 (1/12/2020 a 30/11/2021)	8.500	2.451.923,02 €	1.201.442,28 €	1.250.480,74 €	50.019,23 €	1.300.499,97 €
2022 (1/12/2021 a 30/11/2022)	9.000	2.596.153,79 €	1.272.115,36 €	1.324.038,43 €	52.961,54 €	1.376.999,97 €
2023 (1/12/2022 a 30/11/2023)	9.500	2.740.384,55 €	1.342.788,43 €	1.397.596,12 €	55.903,84 €	1.453.499,96 €
		7.980.769,05 €	3.910.576,84 €	4.070.192,22 €	162.807,69 €	4.232.999,90 €

Visto el expediente y efectuado el análisis del mismo, se emite el siguiente informe:

PRIMERO.- Consta en el expediente la documentación exigida por La Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE (en adelante LCSP), tramitándose todo ello de conformidad con lo previsto por el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre (RGCAP), y por el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007.

SEGUNDO.- Se tramita por procedimiento abierto, de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 131 y 156 de la LCSP, utilizándose varios criterios para la adjudicación del contrato con arreglo al artículo 145 del indicado texto legal.

TERCERO. - El plazo de duración del contrato se estima desde el día 1 de noviembre de 2020 finalizando el 30 de noviembre de 2023. Se prevé la posibilidad de ser prorrogado dentro de los límites del artículo 29 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre.



Intervención General

CUARTO.- En el apartado 11 del Anexo del pliego de cláusulas administrativas particulares se establecen los criterios de solvencia económica, financiera y técnica o profesional, remitiéndose, en cuanto a la posibilidad de subcontratación, en el apartado 20, a los artículos 215 a 217 e la LCSP.

QUINTO.- Consta en el expediente el preceptivo informe de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios de fecha 3 de julio de 2020, emitido conforme a lo establecido en la Disposición Adicional decimocuarta, punto 4 de la Ley 1/2020, de 23 de abril, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2020.

SEXTO.- Dado que se trata de un gasto de carácter plurianual, su ejecución deberá ajustarse a lo dispuesto en el artículo 37 del Texto Refundido de la Ley de Hacienda de la Región de Murcia, aprobado por Decreto Legislativo 1/1999, de 2 de diciembre, en cuanto al porcentaje máximo del gasto a imputar en cada uno de los ejercicios futuros.

Se comprueba la existencia de documento contable preliminar "A" con número de referencia 42221, por el que se acredita la existencia de crédito adecuado y suficiente para sufragar el gasto que origine la presente contratación, correspondiente a la partida de gasto, 51.03.00.313G.260.09, proyecto nº 38575.

SÉPTIMO.- Corresponde al Consejo de Gobierno autorizar la celebración de la contratación, en virtud de lo dispuesto por el apartado 29, del artículo 22 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, así como la autorización del gasto, por exceder este de 1.200.000 euros, tal y como prevé el artículo 37.1 de la Ley 1/2020, de 23 de abril, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2020.

Por tanto, con base en las anteriores consideraciones se fiscaliza de conformidad el expediente de referencia así como el gasto propuesto.

Murcia, (documento firmado electrónicamente)

EL INTERVENTOR GENERAL,

**DIRECCIÓN GERENCIAL
INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL**



PROPUESTA DE RESOLUCIÓN

Este Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) inicia el expediente con refª 2020.71 SE-CO, del tipo de los de **SERVICIOS** cuyo objeto es **“SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA”**

El proyecto elaborado por la Técnico Responsable de la Dirección General de Personas Mayores, valora el coste total estimado máximo del contrato, asciende a la cantidad de SIETE MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA MIL SETECIENTOS SESENTA Y NUEVE EUROS CON CINCO CENTIMOS (7.980.769,05€) I.V.A. excluido, con una estimación de **aportación máxima del IMAS de CUATRO MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE EUROS Y NOVENTA CENTIMOS (4.232.999,90€)**, I.V.A. incluido y de acuerdo a las cuantías que se reflejan en el siguiente cuadro:

Año	Terminales	Coste Total	Aportación Usuario.	Aportación. IMAS	I.V.A. 4 %	Aportación IMAS I.V.A incluido
2020 (01/11/2020 a 30/11/2020)	8.000	192.307,69 €	94.230,77 €	98.076,92 €	3.923,08 €	102.000,00 €
2021 (01/12/2020 a 30/11/21)	8.500	2.451.923,02 €	1.201.442,28 €	1.250.480,74 €	50.019,23 €	1.300.499,97 €
2022 (01/12/2021 a 30-11-22)	9.000	2.596.153,79 €	1.272.115,36 €	1.324.038,43 €	52.961,54 €	1.376.999,97 €
2023 (01/12/2022 a 30-11-23)	9.500	2.740.384,55 €	1.342.788,43 €	1.397.596,12 €	55.903,84 €	1.453.499,96 €
		7.980.769,05 €	3.910.576,84 €	4.070.192,22 €	162.807,69 €	4.232.999,90 €

Posteriormente, se autoriza el inicio del expediente de contratación mediante Resolución dictada por esta misma Dirección del IMAS con fecha de 23 de julio de 2020; el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares se elaboró con fecha 28 de julio de 2020 y es informado jurídicamente el 28 de julio de 2020.

El código de la nomenclatura del C.P.V. es 85300000-2 Servicios de asistencia social y servicios conexos.

En consecuencia y para continuar con la tramitación de dicho expediente, esta Dirección Gerencial del IMAS propone a la Excm. Sra. Consejera de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social que se eleve al Consejo de Gobierno la siguiente propuesta de

ACUERDO

AUTORIZAR la CONTRATACIÓN cuyo objeto es el de **“SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA”**, de conformidad con lo dispuesto en el art. 22 punto vigésimo noveno de la Ley 6/2004 de 28 de diciembre del Estatuto del Presidente y del Consejo de gobierno de la Región de Murcia.



AUTORIZAR el GASTO cuyo objeto es el de “**SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA**”, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 1/2020 de 23 de abril, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2020, por una cuantía estimada de **aportación máxima del IMAS de CUATRO MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE EUROS Y NOVENTA CENTIMOS (4.232.999,90€)**, I.V.A. incluido siendo el coste total estimado máximo del contrato de SIETE MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA MIL SETECIENTOS SESENTA Y NUEVE EUROS CON CINCO CENTIMOS (7.980.769,05€) I.V.A. excluido, con cargo a la partida presupuestaria 510300.313G.260.09, código de proyecto 38575 y de acuerdo a las cuantías que se reflejan en el siguiente cuadro:

Año	Terminales	Coste Total	Aportación Usuario.	Aportación. IMAS	I.V.A. 4 %	Aportación IMAS I.V.A incluido
2020 (01/11/2020 a 30/11/2020)	8.000	192.307,69 €	94.230,77 €	98.076,92 €	3.923,08 €	102.000,00 €
2021 (01/12/2020 a 30/11/21)	8.500	2.451.923,02 €	1.201.442,28 €	1.250.480,74 €	50.019,23 €	1.300.499,97 €
2022 01/12/2021 a 30-11-22)	9.000	2.596.153,79 €	1.272.115,36 €	1.324.038,43 €	52.961,54 €	1.376.999,97 €
2023 (01/12/2022 a 30-11-23)	9.500	2.740.384,55 €	1.342.788,43 €	1.397.596,12 €	55.903,84 €	1.453.499,96 €
		7.980.769,05 €	3.910.576,84 €	4.070.192,22 €	162.807,69 €	4.232.999,90 €

Documento firmado electrónicamente al margen

LA DIRECTORA GERENTE

Fdo: María Raquel Cancela Fernández.



INFORME JURÍDICO RELATIVO AL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE “SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA”.

Se ha recibido en este Servicio Jurídico comunicación de régimen interior del Servicio económico-contable y de contratación por el que se remite el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, PCAP) que ha de regir el contrato administrativo de “*Servicio de Teleasistencia domiciliaria para Personas Dependientes de la Región de Murcia*”.

El pliego de cláusulas administrativas particulares, que ha de regir el contrato administrativo de servicios, establece entre sus cláusulas que:

El objeto del contrato es el “*Servicio de Teleasistencia domiciliaria para Personas Dependientes de la Región de Murcia*”.

El procedimiento previsto para la adjudicación del contrato es el procedimiento abierto y la tramitación será ordinaria.

El presupuesto de licitación del contrato es de 4.070.192,22 € (IVA excluido).

Se prevé la entrada en del contrato para el día 1 de noviembre de 2020, finalizando el 30 de noviembre de 2023.

1.- RÉGIMEN JURÍDICO.

El contrato de servicios que se informa se rige por lo establecido en el PCAP y en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (LCSP); por el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre de Contratos del Sector Público, modificado por el Real Decreto 300/2011, de 4 de marzo, y en cuanto no se encuentre derogado por aquél, por el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre (RGLCAP), en su redacción dada por el Real Decreto 773/2015, de 28 de agosto, por el que se modifican determinados preceptos del citado Reglamento. Supletoriamente, se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado, conforme a lo preceptuado en el artículo 25.2 de la LCSP.

El artículo 25.2 de la LCSP, establece que “*Los contratos administrativos se regirán, en cuanto a su preparación, adjudicación, efectos, modificación y extinción, por esta Ley y sus disposiciones de desarrollo; supletoriamente se*



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

Serán de aplicación al presente contrato las normas contenidas en los artículos 308 y siguientes de la LCSP relativas a los contratos de servicios.

Por otra parte, el artículo 122 de la LCSP regula el contenido de los pliegos de cláusulas administrativas particulares.

2.- OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto de los contratos del sector público deberá ser determinado, según el artículo 99 de la LCSP. Dicho precepto en su apartado 3 establece que *“Siempre que la naturaleza o el objeto del contrato lo permitan, deberá preverse la realización independiente de cada una de sus partes, mediante su división en lotes, pudiéndose reservar lotes de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional cuarta”.*

No obstante lo anterior, el órgano de contratación podrá no dividir en lotes el objeto del contrato cuando existan motivos válidos, que deberán justificarse debidamente en el expediente, salvo en los casos de contratos de concesión de obras.

En el Informe memoria de la Dirección General de Personas Mayores de fecha 23/07/2020 se justifica la no división el lotes del presente contrato.

De esta forma, el objeto del contrato es el *“Servicio de Teleasistencia Domiciliaria para Personas Dependientes de la Región de Murcia”.* Por tanto, encaja en la definición del contrato de servicios que recoge el artículo 17 de la LCSP, en tanto que establece que *“Son contratos de servicios aquellos cuyo objeto son prestaciones de hacer consistentes en el desarrollo de una actividad o dirigidas a la obtención de un resultado distinto de una obra o suministro, incluyendo aquellos en que el adjudicatario se obligue a ejecutar el servicio de forma sucesiva y por precio unitario”.*

3.- COMPETENCIA PARA APROBAR EL CONTRATO.

De acuerdo con el artículo 122 apartado 5 de la LCSP *“La aprobación de los pliegos de cláusulas administrativas particulares corresponderá al órgano de contratación...”.*

Asimismo, el artículo 61 de la citada norma reconoce que *“La representación de las entidades del sector público en materia contractual corresponde a los órganos de contratación, unipersonales o colegiados que, en virtud de norma*



legal o reglamentaria o disposición estatutaria, tengan atribuida la facultad de celebrar contratos en su nombre.”

En el ámbito autonómico el artículo 35 de la ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad de la Región de Murcia regula los órganos de contratación en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

De acuerdo con el apartado segundo del citado artículo *“los representantes legales de los organismos públicos regionales son los órganos de contratación de los mismos...”*

En los mismos términos, el artículo 9.1e) del Decreto 305/2006, de 22 de diciembre, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Murciano de Acción Social, reconoce la competencia para celebrar contratos, en nombre del Instituto, a la Dirección Gerencial del IMAS.

En virtud de lo establecido en el artículo 22 apartado 29 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, corresponde al Consejo de Gobierno autorizar la celebración de esta contratación, al exceder su cuantía de la que la Ley 1/2020, de 23 de abril, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2020 fija como atribución a los titulares de los organismos autónomos.

Asimismo y a tenor del artículo 37 de la citada Ley 1/2020, corresponde al Consejo de Gobierno la autorización del gasto por exceder éste de 1.200.000 euros.

A tal efecto, será competente para aprobar el pliego de cláusulas administrativas particulares que ha de regir el referido contrato, y para su celebración la Dirección Gerencial del IMAS, siendo necesaria la previa autorización del Consejo de Gobierno en los términos indicados.

En este sentido, resulta de aplicación el Decreto 161/1999, de 30 de diciembre, por el que se desarrolla el régimen de control interno ejercido por la Intervención General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, que en su artículo 9-1 a) 1º establece que *“El Interventor General ejercerá la fiscalización previa de los actos de autorización de los gastos siguientes:*

1º Los que hayan de ser aprobados por el Consejo de Gobierno”.

4.- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.

La Ley 9/2017 regula en el artículo 131 el procedimiento de adjudicación de los contratos y señala en su apartado segundo que *“La adjudicación se realizará,*



ordinariamente, utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación basados en el principio de mejor relación calidad-precio, y utilizando el procedimiento abierto o el procedimiento restringido, salvo los contratos de concesión de servicios especiales del Anexo IV, que se adjudicarán mediante este último procedimiento.”

En este caso el contrato se adjudicará por el procedimiento abierto.

En el procedimiento abierto todo empresario interesado podrá presentar una proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato con los licitadores.

Los artículos 156 y siguientes de la LCSP regulan el citado procedimiento de adjudicación.

5.-PRESUPUESTO DEL CONTRATO ADMINISTRATIVO.

De conformidad con lo establecido en el artículo 102 apartado 1 de la LCSP, *“Los contratos del sector público tendrán siempre un precio cierto, que se abonará al contratista en función de la prestación realmente ejecutada y de acuerdo con lo pactado. En el precio se entenderá incluido el importe a abonar en concepto de Impuesto sobre el Valor Añadido, que en todo caso se indicará como partida independiente”.*

La cláusula segunda del pliego de cláusulas administrativas, relativa al presupuesto y existencia de crédito, remite al apartado 6 del cuadro anexo, que fija el presupuesto de licitación del contrato en 4.070.192,22 €, a lo que sumado el 4% de IVA (162.807,69 €) asciende a un total de 4.232.999,90 €.

En base a todo lo expuesto, este Servicio Jurídico informa que el pliego de cláusulas administrativas particulares que ha de regir el contrato administrativo de *“Servicio de Teleasistencia domiciliaria para Personas Dependientes de la Región de Murcia”*, es **AJUSTADO A DERECHO**, debiendo ser remitido a la **Intervención General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia** para su fiscalización previa.

Documento fechado y firmado electrónicamente al margen

LA ASESORA DE APOYO JURIDICO



PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES

**“SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA PARA PERSONAS
DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA”**

1ª) OBJETO y RÉGIMEN JURÍDICO:

1ª,1) El presente pliego tiene por objeto la contratación del servicio que se describe en el apartado 2) del cuadro ANEXO a este Pliego, conforme a las características que figuran en el Pliego de Prescripciones Técnicas (P.P.T.).

1ª,2) A los efectos del art. 67.2.a) del 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, y de acuerdo con el REGLAMENTO (CE) nº 451/2008 de 23 de abril, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril, por el que se establece una nueva clasificación estadística de productos por actividades (CPA) en la Comunidad Económica Europea, la nomenclatura del presente contrato la que figura en el apartado 3) del Cuadro Anexo, y el código de la Nomenclatura CPV de la Comisión Europea, Reglamento (CE) nº 213/2008 de la Comisión de 28 de noviembre de 2007 por el que se modifica el Reglamento (CE) no 2195/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se aprueba el Vocabulario común de contratos públicos (CPV) es el que figura en el mismo apartado.

1ª,3)) La contratación se regirá en cuanto a su preparación, adjudicación, efectos, modificación y extinción por lo establecido en este Pliego, y por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al Ordenamiento Jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP), por el Real Decreto 817/2009 de 8 de mayo por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre de Contratos del Sector Público, modificado por el R.D. 300/2011, de 4 de marzo (BOE nº 69 de 22/03/2011) y en cuanto no se encuentre derogado por aquel, por el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre (en adelante RGLCAP) y modificado por el Real Decreto 773/2015, de 28 de agosto, por el que se modifican determinados preceptos del citado Reglamento. Supletoriamente se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado, art. 25.2 de la LCSP.

1ª,4) La prestación objeto del presente contrato se regirá por lo dispuesto en la Ley 3/2003, de 10 de abril, de Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, por el Decreto n.º 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro y la inspección de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece la tipología básica de los mismos, por el Decreto nº 126/2010, de 28 de mayo por el que se establecen los criterios para determinar la capacidad económica de los beneficiarios y su participación en la financiación de las prestaciones económicas y servicios del sistema de autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (corrección de errores publicada en BORM nº 149 de 01/07/10) por el Decreto nº 306/2010 de 3 de diciembre, por el que se establecen la intensidad de protección de los servicios, la cuantía de las prestaciones económicas, las condiciones de acceso y el régimen de compatibilidad de las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, por la Orden de 27 de junio de 2011, de la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración, por la que se establecen los precios públicos por la prestación de los Servicios del Sistema de



Autonomía y Atención a la Dependencia y del Sistema de Servicios Sociales con financiación pública en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y por el Decreto nº 74/2011, de 20 de mayo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a los servicios y prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece el régimen de infracciones y sanciones, y la Resolución de 15 de enero de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre determinación del contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada, y aquellas otras normativas que sean de aplicación a lo largo de la vigencia del presente contrato.

- 1ª,5)** El contrato se adjudicará por el procedimiento previsto en el apartado 9) del Cuadro Anexo y regulado por los arts. 156 y siguientes de la LCSP, y por los artículos correspondientes del RGLCAP, serán de aplicación los arts. 308 y siguientes de la LCSP sobre normas especiales para el contrato de servicios y su tramitación será la que figura en el apartado 8) del Cuadro Anexo.
- 1ª,6)** El Órgano de contratación de este expediente es el Director Gerente del Instituto Murciano de Acción Social.
- 1ª,7)** Perfil del contratante: en el Perfil del contratante se publicarán la convocatoria de la licitación, la adjudicación y la formalización del contrato, de conformidad con el art. 63 de la LCSP. El acceso público al Perfil del contratante se efectuará a través de la dirección de internet indicada en el punto 5) del Cuadro resumen.

2ª) PRESUPUESTO Y EXISTENCIA de CRÉDITO

- 2ª,1)** El importe máximo en que se presupuesta con cargo al IMAS el presente contrato es el que figura en el apartado 6) del Cuadro Anexo.
- 2ª,2)** Al tratarse de un contrato de precios unitarios el número de terminales son meramente indicativos, sin que sean vinculantes, de tal forma que se abonará al adjudicatario el consumo real según las necesidades del IMAS durante el plazo de vigencia del contrato.

El número de terminales podrá aumentarse, con respecto a las indicadas en el apartado 6) del cuadro anexo, en caso de obtenerse un precio inferior al presupuestado como consecuencia de la baja ofertada por los licitadores hasta agotar dicho presupuesto.

- 2ª,3)** Las ofertas de los licitadores, que **no podrán exceder el precio unitario del importe de licitación** y determinarán el precio del contrato excluido el IVA, que figurará como partida independiente. El precio comprenderá asimismo la totalidad de los gastos que tenga que hacer el adjudicatario para la realización del trabajo objeto de este contrato, hasta su recepción por la Administración, incluso la parte correspondiente de sus gastos generales y beneficio



3ª) EMPRESAS PROPONENTES, DOCUMENTACIÓN Y OFERTAS: 3ª,1) EMPRESAS LICITADORAS.

Podrán contratar con la Administración Regional y presentar proposiciones, las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras que tengan capacidad de obrar, no estén incursas en una prohibición de contratar de las previstas en el art. 71 de la LCSP y acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional.

Los empresarios deberán contar asimismo con la habilitación empresarial o profesional que sea exigible para la prestación que constituye el objeto del presente contrato.

Podrán, asimismo, presentar proposiciones las uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto. Los empresarios que concurren agrupados en uniones temporales, quedarán obligados solidariamente y deberán nombrar un representante o apoderado único con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven. Estos empresarios deben indicar los nombres y circunstancias de los que la constituyan y la participación de cada uno, así como el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal, en caso de resultar adjudicatario del contrato, de conformidad con el art. 69 de la LCSP.

La presentación de proposiciones presume por parte del licitador la aceptación incondicionada de las cláusulas de este Pliego y la declaración responsable de que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar con la Administración.

3ª,2) DOCUMENTACIÓN

Los licitadores presentarán DOS sobres cerrados (A y B) rotulados con el título del contrato al que licita e identificado con el nombre de la entidad que oferta y firmados por el representante, en los que contendrán:

3ª,2,1) SOBRE (A). Contenido:

- a) **DECLARACIÓN** según el Formulario del **DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC)**, debidamente cumplimentado por el licitador, cuya forma de acceso se indica en el **Anexo II** de este Pliego.
- b) **ANEXO III** de ese pliego igualmente cumplimentado, por el que se le requiere declaración expresa de que cumple con lo estipulado en la Ley 5/1994, de 1 de agosto, del Estatuto Regional de la Actividad Pública así como declaración relativa al grupo empresarial al que pudiera pertenecer.
- c) **ANEXO IV** de este pliego, suscrito por el representante legal de la empresa, por el que declara responsablemente que la entidad licitadora a la que representa, se halla al corriente con la obligación de contar con un dos por ciento de trabajadores con discapacidad o adoptar las medidas alternativas correspondientes y al cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa vigente en materia de igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

Cuando dos o más empresarios acudan a la licitación constituyendo una **Unión de Empresas**, deberán presentar, además de cada una de ellos los documentos a que se refieren los números anteriores que correspondan, documento privado en el que se indique los nombres y circunstancias de los empresarios, la participación de cada uno de ellos, así como que asumen el compromiso de constituirse formalmente, en caso de resultar adjudicatario del contrato.



3ª,2,2) SOBRE (B). CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN recogidos en el **apartado 10)** del Cuadro Anexo de este pliego, formulados por el representante legal de la empresa licitadora. La oferta económica deberá presentarse conforme al modelo del **Anexo I** de este pliego.

La oferta se formulará con un máximo de DOS DECIMALES, en caso de que se exceda de dos, no serán tenidos en cuenta

En ningún caso podrá ser sobrepasado el “precio unitario” fijado, y la infracción de este precepto daría lugar a la inadmisión de la oferta

Así mismo, deberán presentar una declaración responsable en la que se indique lo especificado en la letra e) del apartado 27) del cuadro anexo a este Pliego.

3ª,3) Previamente a la adjudicación del contrato, el licitador que vaya a ser propuesto, deberá acreditar la posesión y validez de los documentos exigidos en la Cláusula 3ª,4,1), sin perjuicio de que el Órgano de Contratación, en orden a garantizar el buen fin del procedimiento, podrá recabar, en cualquier momento anterior a la adopción de la propuesta de adjudicación, que los licitadores aporten documentación acreditativa de tales requisitos.

3ª,4) La fecha límite para apreciar la concurrencia de los requisitos de capacidad y solvencia exigidos, será el de finalización del plazo de presentación de ofertas.

3ª,4,1) DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

- a) Si el licitador fuese persona jurídica, escritura de constitución o de modificación inscrita en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, la acreditación de la capacidad de obrar se realizará mediante la escritura o documento de constitución, estatutos o acto fundacional, en el que constaren las normas por las que se regula su actividad inscrito, en su caso, en el correspondiente Registro oficial.
- b) Además, deberá acompañar el D.N.I. del apoderado/s firmante/s de la proposición. En caso de ser empresario individual, Documento Nacional de Identidad o, en su caso, documento que haga sus veces.
- c) Los documentos que sirvan para acreditar la **SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA Y SOLVENCIA TÉCNICA** serán los que figuran en el apartado 11) del Cuadro Anexo.
- d) Para las empresas extranjeras, una declaración de someterse a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante.
- e) Poder bastante al efecto a favor de las personas que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro. Si el licitador fuera persona jurídica, este poder deberá figurar inscrito en el Registro Mercantil, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 94.5 del Reglamento del Registro Mercantil y debidamente bastantado por cualquiera de los Servicios Jurídicos de la Secretaría General de las distintas Consejerías o, en su caso, de los Organismos Autónomos y Empresas Públicas Regionales, conforme lo prevenido en el Decreto Regional 36/2001, de 18 de mayo.



- f) Último recibo del Impuesto sobre Actividades Económicas o el documento de alta en el mismo, cuando ésta sea reciente y no haya surgido aún la obligación de pago. El alta deberá adjuntarse en todo caso cuando en el recibo aportado no conste el epígrafe de la actividad. Esta documentación deberá estar referida al epígrafe correspondiente al objeto del contrato que les faculte para su ejercicio, debiendo complementarse con una DECLARACIÓN RESPONSABLE del licitador de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto.
- g) Si la empresa adjudicataria se encuentra en algún supuesto de exención de alta I.A.E., aportará una DECLARACIÓN RESPONSABLE en la que especifique el supuesto legal de exención así como las declaraciones censales reguladas en el RD 1065/2007, de 27 de julio y más concretamente Orden EHA/1274/2007 de 26 de abril por la que aprueba el modelo 036.
- h) Para el caso de que se haya optado por constituir la garantía definitiva mediante retención en el precio, deberá manifestarse mediante escrito del representante legal de la entidad. A tal efecto, se une a este pliego como Anexo V, MODELO DE DECLARACIÓN PARA LA CONSTITUCIÓN DE GARANTIA DEFINITIVA MEDIANTE RETENCIÓN EN EL PRECIO.
- i) Los documentos que sirvan a acreditar los REQUISITOS ESPECÍFICOS que se indican en el punto 12º) del Cuatro Anexo.
- j) Declaración responsable indicando lo especificado en la letra b) del apartado 27) del cuadro anexo a este Pliego.

Quando el empresario esté inscrito en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público, o figure en una base de datos nacional de un Estado miembro de la Unión Europea, como un expediente virtual de la empresa, un sistema de almacenamiento electrónico de documentos o un sistema de precalificación, y éstos sean accesibles de modo gratuito para los citados órganos, no estará obligado a presentar los documentos justificativos u otra prueba documental de los datos inscritos en los referidos lugares, art.140.3 de la LCSP.

3ª,4,2) PLAZO Y LUGAR DE ENTREGA

Los sobres antes reseñados, deberán ser entregados en el lugar y plazo indicado en el apartado 15) del Cuadro Anexo (que será igualmente objeto de publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea y en perfil del contratante), o enviados por correo dentro de dicho plazo. Una vez presentada dicha proposición no podrá ser retirada bajo ningún pretexto.

Quando las proposiciones se envíen por correo, el empresario deberá justificar la fecha de imposición del envío en la oficina de correos y anunciar al órgano de contratación la remisión de la oferta mediante correo electrónico en el mismo día a la dirección de correo que se indican en el punto 4º) del Cuadro Anexo. Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la proposición si es recibida por el órgano de contratación con posterioridad a la fecha de terminación del plazo. Transcurridos, no obstante, 10 días naturales siguientes a la indicada fecha sin haberse recibido la proposición, ésta no será admitida en ningún caso.



3ª,4.3) ACTO DE APERTURA DE OFERTAS.

En el acto público de apertura de proposiciones celebrado en el lugar, fecha y hora señalado en el apartado 14º) del Cuadro Resumen adjunto y en el anuncio de licitación, la Mesa procederá a la lectura de las proposiciones que contiene la propuesta económica de los licitadores y tras dicho acto público y previa exclusión de las ofertas que no cumplan los requerimientos del pliego, evaluará y clasificará las ofertas y realizará la propuesta de adjudicación a favor del candidato con mejor puntuación.

En cuanto a los valores anormales o desproporcionados de las ofertas, se estará a lo dispuesto en el artículo 149 de la LCSP y en el artículo 85 del RGLCAP.

4ª) APORTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

Una vez determinada la oferta más ventajosa para la administración, se requerirá al licitador que la hubiere ofertado para que en el plazo de 10 días hábiles a contar desde el envío de la comunicación a la Dirección Electrónica Habilitada, para que presente los documentos a los que hace referencia la cláusula 3ª,4,1) de este pliego. Se entenderá rechazada cuando hayan transcurrido 10 días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido, de conformidad con el art. 43.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En el mismo plazo de conformidad con lo establecido en el art. 150.2 de la LCSP y para el caso de que no opte por constituir la garantía definitiva mediante retención en el precio documento que acredite haber constituido en la Tesorería Regional, a disposición del Órgano contratante, garantía definitiva por importe del 5 % del importe de licitación (IVA excluido), conforme a lo estipulado en la cláusula siguiente, así como el Código Cuenta Cliente bancario donde desee que se le ingrese el importe de las facturas.

La Mesa de Contratación calificará los documentos a los que hace referencia el art. 140.1 de la LCSP, presentados en tiempo y forma. Si la Mesa observara defectos materiales en la documentación presentada, lo comunicará a través de la *Dirección Electrónica Habilitada* y concederá un plazo de tres días para que se subsane el error.

A los efectos establecidos en los arts. 65, 74 y 95 de la LCSP, el órgano de contratación podrá recabar del empresario aclaraciones sobre los certificados y documentos presentados o requerirle para la presentación de otros complementarios, art. 83.6 del RGLCAP.

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

5ª) GARANTÍA DEFINITIVA

5ª,1) La garantía podrá prestarse en alguna de las siguientes formas:

- a) Mediante retención en el precio. El importe total de la garantía será descontado de la primera factura con cargo al contrato. En el caso de que el importe de ésta no fuera suficiente para cubrirla, la diferencia será descontada de la segunda factura, y así sucesivamente hasta completar la totalidad del importe correspondiente a la garantía definitiva.



- b) O en cualquiera de las formas establecidas en el art. 108.1 de la LCSP, con los requisitos establecidos en el art. 55 y siguientes del RGLCAP.

En este último caso, la constitución de la garantía definitiva se ajustará a los modelos que se recogen en el Decreto 138/1999 por el que se regula el Reglamento de la Caja de Depósitos de la Comunidad Autónoma, y que se indican en la siguiente dirección de Internet: <http://www.carm.es> (Consejerías, Economía y Hacienda, Tesoro Público, Modelos de garantía).

- 5ª,2)** La devolución y cancelación de las garantías se efectuará de conformidad con lo dispuesto en los arts. 111 de la LCSP y 65.2 y 3 RGLCAP.

6ª) ADJUDICACIÓN

- 6ª,1)** La Mesa de Contratación, con la composición y funciones establecidas en la Resolución de 29 de noviembre de 2011 (B.O.R.M. nº 280 de 5 de diciembre), de la Dirección Gerencial del IMAS, modificada por Resolución de 14 de enero de 2019 (B.O.R.M. nº 25 de 31 de enero), de conformidad con lo previsto en el art. 326 de la LCSP así como en el art. 36 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, elevará las proposiciones presentadas junto con el acta y la propuesta de adjudicación al órgano de contratación. El órgano de contratación no podrá declarar desierta una licitación cuando exista alguna oferta o proposición que sea admisible de acuerdo con los criterios que figuren en los pliegos, art.150.3 de la LCSP.

- 6ª,2)** Para la acreditación de que el licitador se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias con la Hacienda estatal y autonómica y de la Seguridad Social, impuestas por la normativa vigente y especificadas en los artículos 13 y 14 del RGLCAP, por parte del IMAS, de conformidad con el art. 28 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se requerirá a los órganos competentes, en su caso, los siguientes certificados (salvo oposición expresa del licitador):

- a) Certificado de estar al corriente con las OBLIGACIONES de SEGURIDAD SOCIAL.
- b) Certificado de estar al corriente con las OBLIGACIONES TRIBUTARIAS de la Administración Estatal.
- c) Certificado de estar al corriente con las OBLIGACIONES TRIBUTARIAS de la Administración Autonómica.

- 6ª,3)** El órgano de contratación deberá adjudicar el contrato dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la documentación, de conformidad con el art. 150.3 de la LCSP.

- 6ª,4)** Una vez adjudicado el contrato y antes de la formalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar una declaración indicando lo especificado en la letra c) del apartado 27) del cuadro anexo a este pliego.

- 6ª,5)** En el caso de que el servicio fuera adjudicado a una Unión de Empresarios deberán acreditar la constitución de la misma, en escritura pública, dentro del plazo otorgado para la formalización del Contrato, y CIF asignado a la Agrupación.



7ª) FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO/CESIÓN:

- 7ª,1) De conformidad con lo establecido en el art. 153 de la LCSP, los contratos que celebren las Administraciones Públicas deberán formalizarse en documento administrativo que se ajuste con exactitud a las condiciones de la licitación.
- 7ª,2) La formalización no podrá efectuarse antes de que transcurran quince días (15) hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación a los licitadores (art.153.3 de la LCSP).
- 7ª,3) El órgano de contratación requerirá al adjudicatario para que formalice el contrato en plazo no superior a cinco días a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento, una vez transcurrido el plazo anterior sin que se hubiera interpuesto el recurso que lleve aparejada la suspensión de la formalización del contrato.
- 7ª,4) Cuando por causas imputables al adjudicatario no se hubiese formalizado el contrato dentro del plazo indicado se le exigirá el importe del 3 por ciento del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía definitiva, si se hubiera constituido (art.153.4 LCSP).

Si las causas de la no formalización fueren imputables a la Administración, se indemnizará al contratista de los daños y perjuicios que la demora le pudiera ocasionar (art.153.5 LCSP).

- 7ª,5) Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato podrán ser cedidos a un tercero **con** los límites y los requisitos establecidos en el art. 214 de la LCSP.

8ª) EJECUCIÓN DEL CONTRATO

8ª,1) RESPONSABLE DEL CONTRATO

Conforme a lo previsto en el art. 62 de la LCSP, el órgano de contratación deberá designar un responsable del contrato al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación.

8ª,2) EJECUCIÓN DEL CONTRATO

- 8ª,2,1) El contrato se ejecutará con estricta sujeción a lo establecido en su clausulado y en los Pliegos y conforme a las instrucciones que para su interpretación de al contratista el responsable del contrato. El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como 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, art. 311 de la LCSP.

La Administración determinará si la prestación realizada por el contratista se ajusta a las prescripciones establecidas, requiriendo en su caso, la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados con ocasión de su recepción. Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, podrá rechazar la misma quedando exento de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.



El contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.

El contratista está obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y Seguridad e Higiene en el Trabajo.

La ejecución del contrato se hará a riesgo y ventura del contratista.

8ª,2,2) Las condiciones especiales de ejecución son las especificadas en el apartado 22 del cuadro anexo.

8ª,3) PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN:

El plazo general y, en su caso, de las prórrogas a realizar, así como del lugar de ejecución del servicio, será el que se fija en los puntos 7) y 16), respectivamente, del Cuadro Anexo.

8ª,4) CUMPLIMIENTO DE PLAZOS Y PENALIDADES POR DEMORA

El adjudicatario queda obligado al cumplimiento del plazo de ejecución del contrato que quede fijado por la Administración. Si llegado el término del plazo citado, el contratista hubiera incurrido en mora por causas imputables al mismo, la Administración podrá optar por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades económicas en la cuantía establecida en el artículo 193.3 de la LCSP.

La pérdida de la garantía o los importes de las penalidades, no excluyen la indemnización por daños y perjuicios a que pueda tener derecho la Administración, originados por la demora del contratista. Si el retraso fuera producido por motivos no imputables al contratista, se estará a lo dispuesto en el art. 195.2 de la LCSP.

En todo caso, la constitución en mora del contratista no requerirá interpelación o intimación previa por parte de la Administración.

El importe de las penalidades por demora se deducirá de las facturas y, en su caso, de la garantía, de conformidad con lo dispuesto en el art. 194.2 de la LCSP.

8ª,5) OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El contratista está obligado a:

- Respetar el principio de no discriminación por razón de la nacionalidad.
- Asumir la responsabilidad civil derivada directa o indirectamente de los servicios contratados, así como las derivadas de las actuaciones de los usuarios, por sí misma o mediante la suscripción de la correspondiente póliza aseguradora.
- Las responsabilidades de carácter sanitario, fiscal, laboral de Seguridad Social, y demás de obligado cumplimiento según las disposiciones establecidas por la legislación vigente, corresponden única y exclusivamente al titular de la entidad adjudicataria.
- Indemnizaciones que puedan derivarse como consecuencia de la actividad contratada, reservándose el órgano contratante el derecho al ejercicio de las acciones resolutorias



o indemnizatorias que procedan en el supuesto de paralización o suspensión de la prestación del servicio.

Así como las responsabilidades especificadas en el apartado 26) del Cuadro Anexo.

8ª,6) ABONOS AL CONTRATISTA:

El adjudicatario tendrá derecho al abono de los servicios prestados con arreglo a lo dispuesto en la cláusula 17) del Cuadro Anexo.

Las facturas deberán cumplir los requisitos establecidos en la normativa de aplicación.

El pago sólo podrá realizarse contra presentación de la oportuna FACTURA, elaborada conforme al Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación y conforme al punto 18) del Cuadro Anexo de Pliego.

8ª,7) REVISIÓN DE PRECIOS

Es la que figura en el apartado 19) del Cuadro Anexo.

8ª,8) SUBCONTRATACIÓN

Se producirá, en su caso, en los términos descritos en el apartado 20) del Cuadro Anexo y le serán de aplicación los artículos 215,216 y 217 de la LCSP.

8ª,9) SUSPENSIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS

En caso de producirse una suspensión del contrato, se estará a lo estipulado en los arts. 208 de la LCSP y 103 del RGLCAP.

8ª,10) CONSTATACIÓN, RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS

La recepción y liquidación se efectuarán en los términos y con las formalidades establecidas en los arts. 210 y 311 de la LCSP y art. 203y 204 RGLCAP.

Para la constatación de la correcta ejecución del contrato, se estará a lo dispuesto en el apartado 21) del Cuadro Anexo.

8ª,11) PLAZO DE GARANTÍA

El que figura en el apartado 23) del Cuadro Anexo.

8ª,12) RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

La resolución del contrato tendrá lugar en los supuestos que se señalan en los arts. 211 y 313 de la LCSP y se acordará por el órgano de contratación de oficio o a instancia del contratista mediante procedimiento en el que se garantice la audiencia a éste y con los efectos previstos en los arts. 213 y 313 de la LCSP y 109 a 113 del RGLCAP.



9ª) CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Por ambas partes se garantizará, en todas las actuaciones relacionadas con los usuarios, la protección del honor, de la intimidad y de la propia imagen, tal como establece la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la propia imagen.

Asimismo, las partes se atenderán, en materia de protección de datos de carácter personal, a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

En todo caso el contratista está obligado a respetar la normativa vigente en materia de protección de datos, de conformidad con lo establecido en el artículo 122.2 de la LCSP en su redacción dada por el Real Decreto Ley 14/2019 de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.

Las obligaciones esenciales en materia de Protección de datos son las especificadas en el apartado 27) del cuadro Anexo.

10ª) SUBROGACIÓN DEL PERSONAL

Se estará a lo dispuesto en el apartado 25) del Cuadro Resumen.

11ª) PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN Y JURISDICCIÓN

11ª,1) 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, declarar la responsabilidad imputable al contratista a raíz de la ejecución del contrato, suspender la ejecución del mismo, acordar su resolución y determinar los efectos de ésta, dentro de los límites y con sujeción a los requisitos y efectos señalados en la LCSP. En estos procedimientos se dará audiencia al contratista.

Los acuerdos que adopte el órgano de contratación pondrán fin a la vía administrativa y serán inmediatamente ejecutivos, y contra los mismos habrá lugar a recurso Contencioso-Administrativo, conforme al previsto por la Ley reguladora de dicha Jurisdicción, sin perjuicio de que los interesados puedan interponer recurso potestativo de reposición, previsto en los artículos 123 y 124 de la ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

12ª) MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

12ª,1) A efectos de lo previsto en el artículo 203 de la LCSP, este contrato solo podrá ser modificado por razones de interés público, en los casos y en la forma prevista en la ley, y de acuerdo con el procedimiento regulado en el art.191, con las particularidades previstas en el artículo 207.



En los supuestos de modificación del contrato recogidos en el artículo 205, las modificaciones acordadas por el órgano de contratación serán obligatorias para el contratista cuando impliquen, aislada o conjuntamente, una alteración en su cuantía que no exceda del 20% del precio inicial del contrato, IVA excluido.

12ª,2) Las causas por las que se podrá modificar el contrato son las que figuran en el apartado 24) del Cuadro Anexo.

12ª) RECURSO ESPECIAL

Lo establecido en el punto 28) del Cuadro Anexo.

13ª) NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

De conformidad con el apartado Uno de la **Disposición adicional decimoquinta de la LCSP**, los plazos a contar desde las notificaciones que se cursen en este procedimiento, se computarán desde la fecha de envío de las mismas, siempre que el acto objeto de notificación se haya publicado el mismo día en el Perfil de contratante del órgano de contratación.

La tramitación de los procedimientos de adjudicación de contratos conllevará la práctica de las notificaciones y comunicaciones derivadas de los mismos, por medios exclusivamente electrónicos, de conformidad con el apartado dos de la misma disposición adicional.

La práctica de notificaciones administrativas en este procedimiento de contratación se realizará a través de la Dirección Electrónica Habilitada, de conformidad con en “Dispongo Primero” de la Orden de 28 de octubre de 2016, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, por la que se disponen los sistemas de notificación electrónica en la administración pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BORM de 12/11/16)

El Servicio de “Notificaciones por Dirección Electrónica Habilitada” estará accesible a través de la URL <https://notificaciones.060.es> y a través de “Mi Carpeta” en Punto General de Acceso de la Administración General del Estado en <http://administración.gob.es/>, de conformidad con la Orden de 28 de octubre de 2016 de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, por la que se disponen los sistemas de notificación electrónica en la administración pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BORM nº 263, de 12/11/2016).

Para utilizar este servicio, el interesado deberá disponer de un Certificado Digital estándar X.509, emitido a su nombre o de la empresa que representa. La longitud de la clave de dicho Certificado Digital será de 1024/2048 bits para la Firma con certificados digitales. Posteriormente, el interesado deberá completar el formulario existente en la opción “Registrarse” o en la opción de menú “Crear un DEH”.



REQUISITOS TÉCNICOS DE ACCESO	CERTIFICADO DIGITAL DE USUARIO
<p><i>El acceso a este servicio requiere que el equipo con el que se conecta el usuario disponga de los siguientes requisitos técnicos:</i></p> <p>Sistema operativo: o Windows 98 o superior. o Linux.</p> <p>Navegadores compatibles: o Microsoft Internet Explorer 6.0 o superior. o Google Chrome.</p>	<p><i>Para obtener la lista completa de certificados digitales admitidos, puede pinchar en este enlace:</i></p> <p><u>https://sede.carm.es/eAweb/publico/certificados/CertificadosController.ipf</u></p>

Documento firmado electrónicamente al margen
LA TÉCNICO RESPONSABLE EL SERVICIO ECONÓMICO-
CONTABLE Y DE CONTRATACIÓN.

Vº Bº : EL JEFE DEL SERVICIO ECONÓMICO-CONTABLE
Y DE CONTRATACIÓN:



CUADRO ANEXO OBJETO Y CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

1.- EXPEDIENTE

2020.71 SE-CO

2.- OBJETO Y JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO Y NECESIDADES A SATISFACER

“SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA”.

Con la entrada en vigor de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, se impone a ésta Administración Regional la necesaria prestación de un servicio de teleasistencia para personas dependientes en la Región de Murcia, en los términos que establece el artículo 15 1.b) de la citada Ley.

Teniendo en cuenta que el IMAS , 1) no dispone de los soportes técnicos específicos para la prestación del servicio (unidades de control remoto para cada uno de los usuarios y programación del mismo; un sistema receptor y gestor de llamadas basado en red informática; un sistema de alimentación alternativo para asegurar el funcionamiento del centro receptor); 2) inexistencia de una infraestructura para prestar el Servicio y 3) no hay disponibilidad de personal técnico para esta prestación; esta Subdirección considera necesario iniciar las actuaciones procedentes para la contratación del Servicio de Teleasistencia domiciliaria cuya vigencia finaliza el 31 de octubre de 2020 y que tendría efectos desde **el 1 de noviembre de 2020 al 30 de noviembre de 2023**, abarcando los ejercicios presupuestarios 2020, 2021, 2022 y 2023. Todo ello, con la finalidad de atender a las personas beneficiarias actualmente del servicio, y las posibles solicitantes o en espera, dando respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o inseguridad, soledad y aislamiento, con el objeto de favorecer la permanencia de los usuarios en su medio habitual, previniendo su dependencia y promocionando su autonomía

Atendiendo al carácter de homogeneidad que debe tener la prestación del Servicio de teleasistencia, tanto en tecnología como en modelo de prestación, y dado que su ámbito de aplicación es el territorio de la Región de Murcia, no se prevé el fraccionamiento en lotes del objeto del contrato, de acuerdo a lo establecido en el art 99 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público

3.- CÓDIGOS CPV Y CÓDIGOS CPA

CPV: 85300000-2 Servicios de asistencia social y servicios conexos

CPA: 88.99.12 “Servicios sociales asistenciales sin alojamiento”

4.- CORREO ELECTRÓNICO

contratacion-imas@listas.carm.es

5.- PERFIL DEL CONTRATANTE

www.contrataciondelestado.es (Plataforma de Contratación del Sector Público).



6.- PRESUPUESTO y PRECIO DEL CONTRATO

Precio unitario máximo de licitación: **24,04 euros I.V.A excluido.**

I.V.A 4 % : **0,96 €**

Precio unitario I.V.A incluido **25,00 euros.**

El coste total estimado máximo del contrato, asciende a la cantidad de SIETE MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA MIL SETECIENTOS SESENTA Y NUEVE EUROS CON CINCO CENTIMOS (**7.980.769,05€**) I.V.A. excluido, con una estimación de aportación máxima del IMAS de CUATRO MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE EUROS Y NOVENTA CENTIMOS (**4.232.999,90€**), I.V.A. incluido y de acuerdo a las cuantías que se reflejan en el siguiente cuadro:

Año	Terminales	Coste Total	Aportación Usuario.	Aportación. IMAS	I.V.A. 4 %	Aportación IMAS I.V.A incluido
2020 (01/11/2020 a 30/11/2020)	8.000	192.307,69 €	94.230,77 €	98.076,92 €	3.923,08 €	102.000,00 €
2021 (01/12/2020 a 30/11/21)	8.500	2.451.923,02 €	1.201.442,28 €	1.250.480,74 €	50.019,23 €	1.300.499,97 €
2022 (01/12/2021 a 30-11-22)	9.000	2.596.153,79 €	1.272.115,36 €	1.324.038,43 €	52.961,54 €	1.376.999,97 €
2023 (01/12/2022 a 30-11-23)	9.500	2.740.384,55 €	1.342.788,43 €	1.397.596,12 €	55.903,84 €	1.453.499,96 €
		7.980.769,05 €	3.910.576,84 €	4.070.192,22 €	162.807,69 €	4.232.999,90 €

ESTIMACIÓN DE COSTES.

Para la estimación del coste del servicio se toma como referencia **8.000** usuarios estimados para el año 2020, desglosando la parte proporcional de los gastos directos e indirectos:

Gastos directos	Anualidad
Gastos de personal de atención directa, categorías profesionales, ratios y formación	1.266.737,23€
Telefonía y gastos de soporte informático, de comunicación y tecnológico	167.696,72€
Gestión y mantenimiento de equipos	153.278,63€
Digitalización	132.710,16€
Teleasistencia avanzada, programas y gestión de dispositivos	199.245,93€
Total gastos directos	1.919.668,67€
Gastos indirectos	
Alquiler, vehículos y su mantenimiento	51.501,94€
Suministros	35.398,13€
Servicios realizados por	35.738,94€



otras empresas	
Gastos generales	126.923,08€
Beneficio empresarial	138.461,54€
Total gastos indirectos	388.023,61€
Gasto total anuales sin IVA	2..307.692,30€
IVA 4%	92.307,70€
TOTAL GASTOS ANUALES	2.400.000,00€

Estimación Coste mensual por usuario	
Numero usuarios	8.000
Coste por usuario/ mes con IVA (4%)	25€
Coste por usuario / mes sin IVA	24,04€

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO: 16.442.307,30 euros.

7.-DURACIÓN DEL CONTRATO

Se prevé la entrada en vigor del contrato para el día 1 de noviembre de 2020 finalizando el 30 de noviembre de 2023. Asimismo, el contrato podrá ser objeto de prórroga dentro de los límites del artículo 29 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre. Si al vencimiento del contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación a realizar por el contratista como consecuencia de incidencias resultantes de acontecimientos imprevisibles para el órgano de contratación producidas en el procedimiento de adjudicación y existan razones de interés público para no interrumpir la prestación, se podrá prorrogar el contrato originario hasta que comience la ejecución del nuevo contrato y en todo caso por un periodo máximo de nueve meses, sin modificar las restantes condiciones del contrato, siempre que el anuncio de licitación del nuevo contrato se haya publicado con una antelación mínima de tres meses respecto de la fecha de finalización del contrato originario

8.-TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE

La tramitación del expediente será **ORDINARIA**.

9.-PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

El contrato se adjudicará por procedimiento **ABIERTO**.

10.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios de adjudicación del contrato serán los siguientes:

Se valorará la hasta un máximo de 60 puntos la oferta económica que realicen los licitadores. En el caso de que sea ofertada una baja por los licitadores, para su valoración se aplicara la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación de la oferta "X"} = \frac{\text{Porcentaje de Baja ofertado de la Empresa que se valora}}{\text{Puntuación máxima}} \times \text{Mayor porcentaje de baja ofertado}$$



Criterios evaluables por aplicación de fórmulas matemáticas: **hasta 40 puntos:**

Criterios	Máximo puntuación
1- Mejora en organización y funcionamiento	3 puntos
Reducción del tiempo máximo de instalación ordinaria establecida en 15 días a 10 días	2 puntos
Reducción del tiempo de respuesta de la llamada entrante a 12 segundos	1 punto
2- Incorporación de otras categorías profesionales no recogidas en el PCT de atención directa, máximo 8 puntos.	8 puntos
Aportación de un profesional A1 a jornada completa	4 puntos
Aportación de un profesional A1 a media jornada	2 puntos
Aportación de un profesional A2 a jornada completa	4 puntos
Aportación de un profesional A2 a media jornada	2 puntos
3- Incremento adicional de la ratio mínima de atención directa contemplada en el PCT	3 puntos
Incremento de ratio hasta el 0,33%	1 punto
Incremento de ratio hasta el 0,35%	2 puntos
Incremento de ratio hasta el 0,38%	3 puntos
4- Incremento adicional del mínimo de terminales digitales contemplados en el PCT (por crecimiento neto o por renovación)	3 puntos
Incremento anual de 5% terminales	1 punto
Incremento anual de 10% terminales	2 puntos
Incremento anual de 15% terminales	3 puntos
5- Incremento adicional de horas de formación a los profesionales	3 puntos
Hasta 20 horas anuales	1 punto
Hasta 25 horas anuales	2 puntos
Hasta 35 horas anuales	3 puntos
6- Incremento adicional a los 300 dispositivos explicitados en el PCT de dispositivos por año	8 puntos
Incremento anual de hasta 315 dispositivos	2 punto
Incremento anual de hasta 330 dispositivos	4 puntos
Incremento anual de hasta 345 dispositivos	6 puntos
Incremento anual de hasta 360 dispositivos	8 puntos
7- Mejoras de calidad en el servicio	12 puntos
Certificado que acredite que el modelo de atención personalizada presentado por el licitador, tiene una experiencia evaluada externamente y/o su validación científica.	3 puntos
Acreditación de certificados de calidad distintos a los requeridos en el PCT. Cada certificado se puntuará con 1 punto con un máximo de 4 puntos	4 puntos
Por ofertar un Programa de atención a la soledad en personas mayores y altamente vulnerables.	2 puntos



Por incluir en el programa un estudio de necesidades de las personas mayores en la Región de Murcia que presenten esta situación.	3 puntos
TOTAL	40 PUNTOS

Los licitadores presentarán una **Declaración Responsable** de la oferta que realicen a los criterios contenidos en los apartados del 1 al 6, anteriormente reseñados.

Si se produce un empate entre licitadores, con arreglo a lo dispuesto en el art 147 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, tendrá preferencia en la adjudicación aquella proposición presentada por empresa que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, tenga en su plantilla un porcentaje de trabajadores con discapacidad superior al que les imponga la normativa y en el caso de persista el empate, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato el licitador que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA OFERTA CON VALORES ANORMALES O DESPROPORCIONADOS (art. 85 del RGLCAP).

11.- SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA Y SOLVENCIA TÉCNICA

Solvencia Económica y Financiera

Para la solvencia económica financiera el licitador aportará el volumen anual de negocio en el ámbito de la prestación del servicio objeto del presente contrato en los tres últimos años finalizados por importe, como mínimo, de TRES MILLONES OCHOCIENTOS VEINTICINCO MIL EUROS (**3.825.000,00€**) en alguno de los tres ejercicios mencionados.

Para su acreditación, la empresa licitadora presentará las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito; en caso contrario, por las depositadas en el registro oficial en que tenga que estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán el volumen anual de negocios mediante los libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

Solvencia Técnica

- Con una relación de los servicios realizados en los últimos **cinco años** de prestación del servicio de teleasistencia en la que se indique el objeto, importe, fechas y el destinatario, público o privado de los mismos y firmada por el representante legal de la empresa. En esta relación tiene que constar servicios de teleasistencia para un mínimo de 8.000 usuarios del servicio en alguno de los cinco ejercicios mencionados, atendidos por la entidad de manera simultánea en la anualidad.
Cuando los servicios se hayan realizado en entidades del sector público, es necesario aportar certificados expedidos por el órgano competente.

Cuando los servicios se hayan realizado en entidades del sector privado, se aportará certificado expedido por la empresa destinataria de estos servicios o a falta de éste certificado, mediante una declaración firmada por el representante legal de la empresa licitadora.



Además, la empresa licitadora presentará los títulos académicos del personal así como su experiencia en el puesto de los profesionales asignados a la prestación del servicio objeto del contrato.

- Acreditar tener implantado un sistema de gestión de calidad para la prestación de servicios de teleasistencia. Las entidades licitadoras acreditarán la implantación de un sistema de gestión de calidad por alguno de los siguientes medios: Certificado UNE EN ISO 9001 con el alcance definido para la gestión de servicios de teleasistencia, Certificado UNE 158401, norma específica para gestión de servicios de teleasistencia. Ambos certificados deben estar expedidos por entidades de certificación acreditadas por ENAC o cualquier otra entidad de acreditación internacional reconocida.

En caso de que la empresa licitadora no esté en posesión de alguno de los certificados anteriores en la entidad deberá demostrar tener documentado e implantado en sus servicios de teleasistencia un Sistema de Calidad que cumpla con los requisitos de las normas de referencia.

12.- REQUISITOS ESPECÍFICOS

Acreditación de estar habilitado para la prestación del servicio objeto del presente contrato, establecidos por el Decreto nº 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro, y la inspección de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

13.- VARIANTES

No se admiten variantes o mejoras.

14.- ACTO PÚBLICO DE APERTURA DE PROPOSICIONES

La apertura de plicas tendrá lugar en el Salón de Actos de la Intervención Delegada del IMAS, C/ Maestra Nacional Vicenta Belenguer, s/n, de Murcia, a las 10:00 horas del día que oportunamente se indique, dentro de la semana de la fecha de finalización del plazo de licitación, en el perfil del Contratante.

15- LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACION DE PROPOSICIONES

Lugar: Instituto Murciano de Acción Social (IMAS), Sección de Contratación y Tramitación de Convenios, C/ Alonso Espejo, s/n ("Vistalegre"), 30007 – Murcia; o bien por CORREO con las condiciones que se señalan en la Cláusula 3ª,4.2 Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Plazo: No inferior a **35** (treinta y cinco) **días naturales** contados a partir del envío del anuncio de licitación al Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE), finalizando el mismo a las 14:00 horas del último día de plazo. Si el último día de plazo fuera inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

16.- LUGAR DE EJECUCIÓN. PROGRAMA DE TRABAJO.

Lugar de ejecución: Comunidad Autónoma de la Región de Murcia



17.- ABONOS AL CONTRATISTA

La entidad adjudicataria presentará factura mensual, dentro de los diez primeros días naturales del mes siguiente al devengado, expedida por la misma, reflejando la diferencia resultante entre la participación del usuario y el precio del servicio, acompañadas de certificación nominal de beneficiarios y cantidades percibidas, explicitando en la liquidación los días que, en su caso, correspondan por cada uno de ellos.

El IMAS abonará a la entidad adjudicataria, en concepto de prestación del servicio de Teleasistencia domiciliaria para personas dependientes, con arreglo al Pliego de Prescripciones Técnicas, o según las modificaciones del mismo que legalmente se autoricen.

Las facturas se presentarán en un Registro administrativo, de acuerdo con lo dispuesto en la Disposición Adicional Trigésima Segunda de la LCSP y el artículo 4 del Decreto nº 155/2013, de 27 de diciembre, por el que se crea y regula el Registro Contable de Facturas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, y para las facturas cuyo importe sea superior a 5.000 euros se expedirá factura electrónica en aplicación al artículo 4, de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público.

18.- PRESENTACIÓN DE FACTURAS ELECTRÓNICAS

DATOS QUE DEBERAN CONSTAR EN LAS FACTURAS:

-Oficina contable: Intervención General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, Código DIR 3: A14028303.

-Órgano gestor: Instituto Murciano de Acción Social (IMAS). Código DIR3: A14003389

-Unidad tramitadora: Dirección General de Personas Mayores. Código DIR 3: A14013939

19.-REVISIÓN DE PRECIOS

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 103 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, los precios del presente contrato no serán objeto de revisión.

20.- SUBCONTRATACIÓN

Se estará a lo dispuesto en los artículos 215 a 217 de la LCSP.

21.- EJECUCIÓN Y RECEPCIÓN

El responsable del contrato, emitirá informe en el que se acredite la correcta prestación de éste, de acuerdo con las prescripciones técnicas establecidas, así como la ausencia de defectos en dicha prestación.

22.- CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

La entidad adjudicataria deberá garantizar la seguridad y la protección de la salud en el lugar de trabajo y el cumplimiento de los convenios colectivos sectoriales y territoriales aplicables, de conformidad con en el artículo 202.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público

23.- PLAZO DE GARANTÍA

Como consecuencia de la naturaleza y objeto del contrato, y dado que el mismo se agota por los trabajos realizados y recibidos de conformidad por la Administración, no se considera oportuno fijar plazo de garantía.



24.- MODIFICACIONES EN EL CONTRATO

El contrato podrá modificarse, si en aplicación de la normativa reguladora de la dependencia fuera necesaria modificar o adaptar las características del Servicio de Teleasistencia domiciliaria para personas dependientes.

Se podrán suscribir modificaciones en el número de terminales, por incremento/disminución de la demanda y cualquier otra situación imprevista sobrevenida.

De acuerdo con lo establecido por el artículo 204 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, las posibles modificaciones a realizar en el contrato, no podrán superar el 20 % del importe inicial del contrato,.

En todo caso, estas modificaciones estarán supeditadas a la existencia de crédito suficiente en los correspondientes ejercicios presupuestarios para su financiación por parte de la Administración. Las modificaciones del contrato deberán formalizarse conforme a lo dispuesto en el artículo 153 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre.

Las modificaciones del contrato no podrán suponer el establecimiento de nuevos precios unitarios no previstos en el contrato.

25.- SUBROGACIÓN DEL PERSONAL

A efectos de que procediera la subrogación del personal que actualmente está prestando el servicio, en el **Anexo VI** de este pliego, se detalla relación de los trabajadores que actualmente prestan el servicio, de conformidad con lo establecido en el art. 130 de la LCSP.

26.- RESPONSABILIDADES y CAUSA DE RESOLUCIÓN ESPECÍFICA

a) El adjudicatario asumirá la prestación del servicio de acuerdo a lo recogido en el Pliego de Condiciones Técnicas comprometiéndose a la realización de los Programas Individuales de Atención personalizada a cada uno de los usuarios del servicio que están actualmente en activo, y a aquellos otros que vayan incorporándose al mismo

b) La Entidad adjudicataria garantizará responsablemente que los compromisos contractuales se realizarán cumpliendo todos los requisitos y condiciones de calidad y de cualquier otra índole que se indican en el Pliego y normativa legal vigente en la materia.

Será causa de resolución el incumplimiento de lo estipulado en el apartado a)

27.- OBLIGACIONES ESENCIALES

A efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211, son calificadas como obligaciones esenciales las siguientes:

a) El IMAS cederá al adjudicatario los datos de carácter personal que, obrando en sus ficheros, correspondan a las personas que sean adjudicatarias del servicio, y que, a tal efecto y con consentimiento del usuario y/o representante, hayan sido recabados, cediéndose dichos datos, con el único y exclusivo fin de dar cumplimiento al objeto de este contrato, debiendo de ser cancelados una vez finalizada dicha gestión

b) La obligación del futuro contratista de someterse en todo caso a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último



párrafo del apartado 1 del artículo 202.

- c) La obligación de la empresa adjudicataria de presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.
- d) La obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a que se refiere la letra c) anterior.
- e) La obligación de los licitadores de indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

28.- RECURSO ESPECIAL

Serán susceptibles de recurso especial a tenor de lo dispuesto en el art. 44 de la LCSP, los anuncios de licitación, los pliegos y los documentos contractuales que establezcan las condiciones que deban regir la contratación, los actos de trámite siempre que éstos decidan directa o indirectamente sobre la adjudicación, determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos, el acuerdo de adjudicación, las modificaciones basadas en el incumplimiento de lo establecido en la presente ley, la formalización de encargos a medios propios en los casos en que éstos no cumplan los requisitos legales y los acuerdos de rescate de concesiones.

La tramitación del citado recurso se ajustará a lo dispuesto en el artículo 50 y siguientes de la LCSP. Contra la resolución del recurso solo procederá la interposición de recurso contencioso-administrativo conforme a lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.



ANEXO I

PROPOSICIÓN ECONÓMICA

D/a., DNI nº, con domicilio en
, Provincia de, C/, número
, TELÉFONO nº:, FAX nº:, (en el caso de actuar en
 representación) como representante de CIF o
 DNI nº....., con domicilio en.....,
 C/....., número....., TELÉFONO nº:, FAX
 nº:....., enterado del anuncio de licitación publicado en el perfil del contratante y de
 las condiciones y requisitos para concurrir a la contratación de **“SERVICIO DE
 TELEASISTENCIA DOMICILIARIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN
 DE MURCIA”** (refª.:), cree que se encuentra en situación de acudir como licitador del
 mismo.

A este efecto hace constar que conoce el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas que sirven de base a la convocatoria, que acepta incondicionalmente sus cláusulas, que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar con la Administración, no hallándose comprendido en ninguna de las circunstancias que, según la legislación vigente, excluyen de la contratación administrativa, y se compromete en nombre(propio o de la empresa que representa), a tomar a su cargo el mencionado servicio, con estricta sujeción a los expresados requisitos y condiciones, por el precio unitario, con arreglo al siguiente detalle:

**PRECIO UNITARIO TERMINAL
 (IVA excluido)**

..... €

Máximo DOS DECIMALES

Fdo.:
 (Lugar, fecha y firma)

AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DEL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL

03.08/2020.18.54.00
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación



ANEXO II

DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN

El documento europeo único de contratación (DEUC) consiste en una declaración de la situación financiera, las capacidades y la idoneidad de las empresas para un procedimiento de contratación pública. Está disponible en todas las lenguas de la UE y se utiliza como prueba preliminar del cumplimiento de los requisitos exigidos en los procedimientos de contratación pública en toda la UE.

Gracias a dicho documento, los licitadores ya no tendrán que proporcionar pruebas documentales completas y diferentes formularios utilizados anteriormente en la contratación pública de la UE, lo que significa una considerable simplificación del acceso a las oportunidades de licitación transfronterizas. A partir de octubre de 2018 el DEUC se ofrecerá exclusivamente en formato electrónico. La Comisión Europea proporciona un servicio gratuito en línea para los compradores, los licitadores y las demás partes interesadas en cumplimentar el documento de forma electrónica. El formulario en línea puede rellenarse, imprimirse y luego enviarse al comprador junto con el resto de la oferta. Si el procedimiento se realiza electrónicamente, el DEUC podrá exportarse, almacenarse y transmitirse de forma electrónica. El DEUC presentado en el marco de un procedimiento de contratación pública anterior puede reutilizarse siempre que la información siga siendo correcta. Los licitadores podrán ser excluidos del procedimiento o ser objeto de enjuiciamiento si la información contenida en el DEUC se ha falseado gravemente, se ha ocultado o no puede completarse con documentos justificativos.

PASOS PARA DESCARGAR Y COMPLETAR EL DEUC

- En el perfil descargar DEUC.XML en su ordenador.
- Acceder a <https://visor.registrodelicitadores.gob.es>
- Pulsar enlace en “Generación del Documento Europeo”.
- Seleccionar “Soy un operador económico”.
- Seleccionar “Importar un DEUC”.
- Seleccionar el archivo DEUC.XML descargado en su ordenador.

Una vez relleno el documento, se descargará en **formato PDF** a fin de proceder a su firma y envío.



ANEXO III

D/D^a.....mayor de edad, y con D.N.I.
 n^o..... en nombre propio o en representación de la empresa
, con domicilio social en
, y NIF n^o al objeto de
 participar en el procedimiento para la contratación del **“SERVICIO DE TELEASISTENCIA
 DOMICILIARIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA” (2020.71
 SE-CO)**

DECLARO BAJO MI RESPONSABILIDAD:

1º.- Que no forma parte de los órganos de gobierno y de administración de esta empresa persona alguna de aquellas a que se refiere la ley 5/1994, de 1 de agosto, del Estatuto Regional de la Actividad Política.

2º.- Declaración responsable de pertenencia a grupo de empresas. **Marcar una opción:**

- A) Que la citada empresa no pertenece a ningún grupo de empresas entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos del artículo 42.1 del Código de Comercio.
- B) Que la citada empresa pertenece al grupo de empresas denominadosiendo la única que presenta proposición en este expediente de contratación.
- C) Que la citada empresa pertenece al grupo de empresas denominado..... y, además de la misma, presentan proposiciones en este expediente de contratación las siguientes: (cítese la Razón social y CIF de todas):
 -
 -
 -

(Lugar, fecha y firma del licitador)

Fdo.:

ILMA.SRA. DIRECTORA GERENTE DEL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL.-

03.08/2020.18.54.001
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación.



ANEXO IV

MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A HALLARSE AL CORRIENTE DEL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE CONTAR CON UN DOS POR CIENTO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD O ADOPTAR LAS MEDIDAS ALTERNATIVAS CORRESPONDIENTES Y AL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA NORMATIVA VIGENTE EN MATERIA LABORAL, SOCIAL Y DE IGUALDAD EFECTIVA ENTRE HOMBRES Y MUJERES.

D./D^a....., con D.N.I. nº en nombre y representación de la empresa....., con C.I.F., al objeto de participar en la contratación del **“SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA” (2020.71 SE-CO)**, convocada por el Instituto Murciano de Acción Social.

DECLARA bajo su responsabilidad:

- Que la empresa a la que representa emplea a: **(marque la casilla que corresponda)**
 - Menos de 50 trabajadores.
 - 50 o más trabajadores y **(marque la casilla que corresponda)**:
 - Cumple con la obligación de que entre ellos, al menos, el 2 % sean trabajadores con discapacidad, establecida por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social.
 - Cumple las alternativas previstas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de trabajadores con discapacidad.
- Que la empresa a la que representa, cumple con las disposiciones vigentes en materia laboral y social.

Plan de igualdad

- Declara que la empresa a la que representa emplea a más de 150 trabajadores **(marque la casilla que corresponda)**:
 - SI / NO
- Y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 de la ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, modificada por el Real Decreto-Ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación, la empresa a la que representa cuenta con un plan de igualdad, **(marque la casilla que corresponda)**.
 - SI / NO

(Lugar, fecha y firma)

ILMA.SRA. DIRECTORA GERENTE DEL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL.-



ANEXO V

(En caso de optar por prestar garantía definitiva mediante retención en el precio)

MODELO DE DECLARACIÓN

D....., DNI nº....., (en el caso de actuar en representación) como representante de..... CIF o DNI nº....., para concurrir a la contratación de **“SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA” (2020.71 SE-CO)**

DECLARO:

Que en caso de que la empresa a la que represento resulte propuesta para la adjudicación del contrato arriba referenciado, solicito que la garantía definitiva se formalice mediante retención en el precio, tal como establece el art. art. 108.2 de la LCSP.

(Lugar, fecha y firma)

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DEL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL.



ANEXO VI

INFORMACIÓN A EFECTOS DE SUBROGACIÓN SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

PERSONAL EN ACTIVO

Identificación	TC2	Contrato	% jornada	Antigüedad	Categoría	Fecha Fin Contrato	Horas Anuales	Salario Fijo	Pluses, incentivos y variable	Salario bruto anual (1)	Observ.
AG	DF	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	100%	25/06/2010	INSTALADOR/A	-	1792	15.240,67 €	3.810,44 €	19.051,11 €	
A	DL	410-D. Det. a Tiempo Completo. Interinidad	100%	14/04/2020	TELEOPERADOR/A	13/07/2020	1792	14.996,23 €	251,56 €	15.247,79 €	
A	AR	130-Indefinido a T. Completo. Minusválidos	100%	16/06/2008	TELEOPERADOR/A	-	1792	15.783,44 €	843,75 €	16.627,19 €	
A	AS	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	100%	10/02/2016	TELEOPERADOR/A	-	1792	15.258,60 €	888,62 €	16.147,22 €	
B	SM	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	63%	01/06/2010	COORDINADOR/A TAD	-	1120	11.631,65 €	1.685,35 €	13.317,00 €	(2)
B	DA	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	100%	21/06/2010	TELEOPERADOR/A	-	1792	15.783,44 €	95,43 €	15.878,87 €	
C	EL	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	19/01/2016	TELEOPERADOR/A	-	1792	15.258,60 €	679,94 €	15.938,54 €	
C	DE	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	15/12/2010	COORDINADOR/A TAD	-	1792	18.262,86 €	4.171,02 €	22.433,88 €	
C	AJ	410-D. Det. a Tiempo Completo. Interinidad	100%	15/02/2019	OFICIAL TELEASISTENCIA	-	1792	16.227,41 €	2.029,54 €	18.256,95 €	
C	AM	510-D. Det. A Tiempo Parcial. Interinidad	50%	07/02/2020	TELEOPERADOR/A	-	896	7.498,13 €	676,89 €	8.175,02 €	
C	AY	410-D. Det. a Tiempo Completo. Interinidad	100%	03/10/2018	AUX ADMON	01/03/2022	1792	13.781,17 €	0,00 €	13.781,17 €	
C	AR	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	13/03/2006	OFICIAL TELEASISTENCIA	-	1792	17.622,59 €	3.163,45 €	20.786,04 €	
D	CC	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	11/04/2012	TELEOPERADOR/A	-	1792	15.520,94 €	0,00 €	15.520,94 €	
E	AR	510-D. Det. A Tiempo Parcial. Interinidad	88%	25/11/2019	COORDINADOR/A TAD	-	1568	14.990,91 €	1.317,42 €	16.308,33 €	
E	SM	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	15/12/2010	COORDINADOR/A TAD	-	1792	18.262,86 €	1.869,61 €	20.132,47 €	
F	DA	410-D. Det. a Tiempo Completo. Interinidad	100%	02/05/2017	TELEOPERADOR/A	06/03/2021	1792	15.250,20 €	1.030,61 €	16.280,81 €	
F	DA	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	10/11/2004	SUPERVISOR/A	-	1792	23.385,05 €	2.786,78 €	26.171,83 €	
G	AP	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	02/01/1998	INSTALADOR/A	-	1792	16.290,25 €	6.279,86 €	22.570,11 €	
G	AI	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	05/06/2019	TELEOPERADOR/A	-	1792	14.996,23 €	995,00 €	15.991,23 €	



Signo	Contrato	% jornada	Antigüedad	Categoría	Fecha Fin Contrato	Horas Anuales	Salario Fijo	Pluses, incentivos y variable	Salario bruto anual (1)	Observ.
GA	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	88%	27/09/2011	COORDINADOR/A TAD	-	1568	15.750,30 €	3.312,20 €	19.062,50 €	(2)
BB	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	100%	30/06/2008	COORDINADOR/A TAD	-	1792	18.262,83 €	39,00 €	18.301,83 €	
GG	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	07/10/2016	OFICIAL TELEASISTENCIA	-	1792	16.489,78 €	1.255,02 €	17.744,80 €	
HH	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	100%	05/11/2018	COORDINADOR/A TAD	-	1792	17.475,65 €	1.721,20 €	19.196,85 €	
LL	200-Indefinido a Tiempo Parcial. Ordinario	50%	07/07/2018	TELEOPERADOR/A	-	896	7.498,13 €	329,88 €	7.828,01 €	
LL	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	19/04/2010	TELEOPERADOR/A	-	1792	15.520,94 €	131,76 €	15.652,70 €	
MM	410-D. Det. a Tiempo Completo. Interinidad	100%	12/03/2020	TELEOPERADOR/A	-	1792	14.996,23 €	205,83 €	15.202,06 €	
MM	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	100%	29/03/2017	COORDINADOR/A TAD	-	1792	17.738,02 €	869,13 €	18.607,15 €	
MM	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	88%	01/06/2010	COORDINADOR/A TAD	-	1568	15.980,00 €	770,08 €	16.750,08 €	(2)
MM	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	31/01/2011	TELEOPERADOR/A	-	1792	15.783,44 €	417,51 €	16.200,95 €	
MM	410-D. Det. a Tiempo Completo. Interinidad	100%	27/01/2020	COORDINADOR/A TAD	-	1792	17.475,65 €	434,60 €	17.910,25 €	
MM	410-D. Det. a Tiempo Completo. Interinidad	100%	27/01/2020	COORDINADOR/A TAD	-	1792	17.475,65 €	321,20 €	17.796,85 €	
MM	502-D. Det. a T. P. Eventual por circunst.	50%	09/04/2019	TELEOPERADOR/A	08/08/2020	896	7.498,13 €	1.088,00 €	8.586,13 €	
MM	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	16/06/2008	TELEOPERADOR/A	-	1792	15.783,44 €	947,71 €	16.731,15 €	
MM	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	16/06/2008	SUPERVISOR/A	-	1792	21.016,80 €	572,24 €	21.589,04 €	
PP	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	03/05/2010	OFICIAL TELEASISTENCIA	-	1792	17.014,62 €	2.426,24 €	19.440,86 €	
RR	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	100%	24/04/2018	TELEOPERADOR/A	-	1792	14.996,23 €	813,00 €	15.809,23 €	
RR	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	05/06/2008	OFICIAL ADMON	-	1792	17.063,60 €	10,11 €	17.073,71 €	
RR	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	03/05/2004	TELEOPERADOR/A	-	1792	17.634,78 €	1.303,26 €	18.938,04 €	
RR	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	100%	16/01/2017	COORDINADOR/A TAD	-	1792	17.738,02 €	2.296,51 €	20.034,53 €	
SS	410-D. Det. a Tiempo Completo. Interinidad	100%	20/03/2019	TELEOPERADOR/A	-	1792	14.996,23 €	1.123,29 €	16.119,52 €	
SS	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	75%	22/06/2007	COORDINADOR/A TAD	-	1344	13.893,93 €	578,44 €	14.472,37 €	(2)
SS	510-D. Det. A Tiempo Parcial. Interinidad	50%	06/05/2019	TELEOPERADOR/A	-	896	7.498,13 €	1.086,86 €	8.584,99 €	
SS	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	12/05/2007	OFICIAL TELEASISTENCIA	-	1792	17.276,99 €	2.467,65 €	19.744,64 €	
SS	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	50%	23/02/2018	TELEOPERADOR/A	-	896	7.498,13 €	34,02 €	7.532,15 €	(2)



Signo	2	Contrato	% jornada	Antigüedad	Categoría	Fecha Fin Contrato	Horas Anuales	Salario Fijo	Pluses, incentivos y variable	Salario bruto anual (1)	Observ.
TC		100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	27/06/2000	DELEGADO/A TERRITORIAL	-	1792	46.349,94 €	3.564,80 €	49.914,74 €	
VH		100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	07/07/2018	COORDINADOR/A TAD	-	1792	17.475,65 €	2.718,83 €	20.194,48 €	
VHA		410-D. Det. a Tiempo Completo. Interinidad	100%	17/09/2018	TELEOPERADOR/A	30/09/2020	1792	14.996,23 €	796,08 €	15.792,31 €	
TOTAL								755.218,70 €	64.741,73 €	819.960,43 €	

Observaciones:

- (1) Salario bruto anual: incluye costes salariales, extrasalariales y pluses. No incluye el coste de Seguridad Social a cargo de la empresa.
- (2) Guarda legal

PERSONAL EN EXCEDENCIA

TC2	Contrato	% Jornada	Antigüedad	Categoría	F. inicio excedencia	F. fin excedencia	Salario Fijo	Pluses, incentivos y variable	Salario bruto anual (1)	Observ.
ADMON	189 Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	100%	14/07/2016	COORDINADOR/A TAD	07/01/2020	31/08/2020	17.738,02 €	2.240,65 €	19.978,67 €	(3)
TAA	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	01/03/2011	TELEOPERADOR/A	21/05/2019	03/09/2020	15.783,44 €	31,33 €	15.814,77 €	(3)
EF	130 Indefinido a T. Completo. Minusválidos	100%	16/06/2008	TELEOPERADOR/A	08/03/2019	07/03/2021	16.041,85 €	0,00 €	16.041,85 €	(4)
ADMIM	100 Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	21/06/2010	AUX ADMON	29/02/2020	-	14.568,38 €	0,00 €	14.568,38 €	(5)

Observaciones personal en excedencia:

- (1) Excedencia por cuidado de hijos menores de 3 años.
- (2) En situación de incapacidad permanente desde el día 08/03/2019, sujeta a revisión por agravamiento o mejoría durante dos años. Tiene reserva del puesto de trabajo hasta el día 07/03/2021.
- (3) En situación baja por agotamiento período máximo 545 días en IT el día 29/02/2020. Tiene reserva del puesto de trabajo hasta pasar reconocimiento médico en el EVI

El personal más arriba indicado en ambos listados, le es de aplicación el **VII Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal** (BOE de 21 de septiembre de 2018) según dispone su artículo 1º que establece lo siguiente:

El ámbito funcional de aplicación del presente convenio colectivo está constituido por las empresas y establecimientos que ejerzan su actividad en el sector de la atención a las personas dependientes y/o desarrollo y promoción de la autonomía personal: residencias para personas mayores, centros de día, centros de noche, viviendas tuteladas, servicio de ayuda a domicilio y teleasistencia. Todo ello cualquiera que sea su denominación y con la única excepción de aquellas empresas cuya gestión y titularidad correspondan a la administración pública”.

En el presente convenio de aplicación **no existe pacto de empresa o acuerdo de eficacia limitada** alguno que establezca mejoras o condiciones de trabajo distintas a las contempladas en el citado convenio colectivo.



RESOLUCIÓN DE INICIO

Vista la **PROPUESTA** formulada por la Técnico Responsable de la Dirección General de Personas Mayores, respecto a la **NECESIDAD** de realizar la contratación cuyo objeto es: "SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA" (2020.71 SE-CO)

Estimando suficientemente justificada la necesidad y la urgencia de esta contratación, según el Informe del órgano proponente (Técnico Responsable de la Dirección General de Personas Mayores).

Estimando favorable el Pliego de Prescripciones Técnicas que se acompaña con el informe propuesta antes mencionado.

Y en uso de las atribuciones que me vienen conferidas por la Ley 1/2006, de 10 de abril, de Creación del Instituto Murciano de Acción Social, en concordancia con el art. 9.1.e) del Decreto nº 305/2006, de 22 de diciembre, por el que se aprueban sus Estatutos, y demás Disposiciones vigentes en esta materia de contratación administrativa, en mi **calidad** de **ÓRGANO** de **CONTRATACIÓN**,

RESUELVO:

Aprobar el **Pliego de Prescripciones Técnicas**, así como el resto de actuaciones llevadas a cabo en el expediente.

ORDENAR que se **PROCEDA** a la **INICIACIÓN** del oportuno expediente de contratación de tramitación **URGENTE**, por un importe total de **CUATRO MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE EUROS CON NOVENTA CENTIMOS (4.232.999,90 €)**, conforme al siguiente desglose:

Lote	Partida Presupuestaria	Proyecto	Aportación IMAS	%IVA	IVA	Aportación IMAS IVA incluido
00	2020.510300.313G.26009	38575	98.076,92	4%	3.923,08	102.000,00
00	2021.510300.313G.26009	38575	1.250.480,74	4%	50.019,23	1.300.499,97
00	2022.510300.313G.26009	38575	1.324.038,43	4%	52.961,54	1.376.999,97
00	2023.510300.313G.26009	38575	1.397.596,12	4%	55.903,84	1.453.499,96
	TOTALES		4.070.192,21		162.807,69	4.232.999,90

Y en orden a ello que -por el Servicio Económico-Contable y de Contratación del Organismo- **se ELABORE** el "**PLIEGO de CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES**" que han de regir en dicha contratación; así como que éste sea -posterior y debidamente- **INFORMADO** por el Servicio Jurídico, en cuanto a su viabilidad jurídica, al procedimiento de adjudicación a seguir en la contratación y al resto de cuestiones que prevea la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se traspone al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE de 26 de febrero de 2014.

Y que -por las Unidades de dicho mismo Servicio Económico-Contable y de Contratación- **se una** el correspondiente **CERTIFICADO de EXISTENCIA de CRÉDITO** adecuado y suficiente con imputación a las partidas presupuestarias indicadas, así como se gestione ya en ello la oportuna **RESERVA** de tal crédito con que atender la finalidad pretendida.

Documento firmado electrónicamente al margen
LA DIRECTORA GERENTE DEL IMAS,
Fdo.: Maria Raquel Cancela Fernández.



PROPUESTA DE INICIO DE CONTRATACIÓN

Desde la *Técnico Responsable de la Dirección General de Personas Mayores*, se propone la contratación cuyo objeto es: "SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA" y con referencia de propuesta: 2020.52

El grupo de plazos asociados a la propuesta de contratación son los de Con publicidad - va al Consejo de Gobierno.

La fecha de inicio prevista para la ejecución de dicho contrato es el 01/11/2020 y la de fin el 30/11/2023.

Documento firmado electrónicamente al margen
**LA TÉCNICO RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓN GENERAL
DE PERSONAS MAYORES**

23.07/2020 12:05:56

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación

PERSONAL EN ACTIVO

Siglas TC2	Contrato	% jornada	Antigüedad	Categoría	Fecha Fin Contrato	Horas Anuales	Salario Fijo	Pluses, incentivos y variable	Salario bruto anual (1)	Observ.
AGMOF	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	100%	25/06/2010	INSTALADOR/A	-	1792	15.240,67 €	3.810,44 €	19.051,11 €	
ALTEL	410-D. Det. a Tiempo Completo. Interinidad	100%	14/04/2020	TELEOPERADOR/A	13/07/2020	1792	14.996,23 €	251,56 €	15.247,79 €	
ARGAR	130-Indefinido a T. Completo. Minusválidos	100%	16/06/2008	TELEOPERADOR/A	-	1792	15.783,44 €	843,75 €	16.627,19 €	
AYPAS	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	100%	10/02/2016	TELEOPERADOR/A	-	1792	15.258,60 €	888,62 €	16.147,22 €	
BASAM	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	63%	01/06/2010	COORDINADOR/A TAD	-	1120	11.631,65 €	1.685,35 €	13.317,00 €	(2)
BERIA	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	100%	21/06/2010	TELEOPERADOR/A	-	1792	15.783,44 €	95,43 €	15.878,87 €	
CAPEL	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	19/01/2016	TELEOPERADOR/A	-	1792	15.258,60 €	679,94 €	15.938,54 €	
CATOE	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	15/12/2010	COORDINADOR/A TAD	-	1792	18.262,86 €	4.171,02 €	22.433,88 €	
CAGAJ	410-D. Det. a Tiempo Completo. Interinidad	100%	15/02/2019	OFICIAL TELEASISTENCIA	-	1792	16.227,41 €	2.029,54 €	18.256,95 €	
CESAM	510-D. Det. A Tiempo Parcial. Interinidad	50%	07/02/2020	TELEOPERADOR/A	-	896	7.498,13 €	676,89 €	8.175,02 €	
CHOLY	410-D. Det. a Tiempo Completo. Interinidad	100%	03/10/2018	AUX ADMON	01/03/2022	1792	13.781,17 €	0,00 €	13.781,17 €	
CIELR	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	13/03/2006	OFICIAL TELEASISTENCIA	-	1792	17.622,59 €	3.163,45 €	20.786,04 €	
DEFEC	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	11/04/2012	TELEOPERADOR/A	-	1792	15.520,94 €	0,00 €	15.520,94 €	
ESCAR	510-D. Det. A Tiempo Parcial. Interinidad	88%	25/11/2019	COORDINADOR/A TAD	-	1568	14.990,91 €	1.317,42 €	16.308,33 €	
ESMAM	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	15/12/2010	COORDINADOR/A TAD	-	1792	18.262,86 €	1.869,61 €	20.132,47 €	
FEMAA	410-D. Det. a Tiempo Completo. Interinidad	100%	02/05/2017	TELEOPERADOR/A	06/03/2021	1792	15.250,20 €	1.030,61 €	16.280,81 €	
FESOA	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	10/11/2004	SUPERVISOR/A	-	1792	23.385,05 €	2.786,78 €	26.171,83 €	
FEMEP	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	02/01/1998	INSTALADOR/A	-	1792	16.290,25 €	6.279,86 €	22.570,11 €	
GAMAI	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	05/06/2019	TELEOPERADOR/A	-	1792	14.996,23 €	995,00 €	15.991,23 €	
GAFEM	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	88%	27/09/2011	COORDINADOR/A TAD	-	1568	15.750,30 €	3.312,20 €	19.062,50 €	(2)
BEMAV	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	100%	30/06/2008	COORDINADOR/A TAD	-	1792	18.262,83 €	39,00 €	18.301,83 €	
GOGOR	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	07/10/2016	OFICIAL TELEASISTENCIA	-	1792	16.489,78 €	1.255,02 €	17.744,80 €	
HURUF	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	100%	05/11/2018	COORDINADOR/A TAD	-	1792	17.475,65 €	1.721,20 €	19.196,85 €	
LOESL	200-Indefinido a Tiempo Parcial. Ordinario	50%	07/07/2018	TELEOPERADOR/A	-	896	7.498,13 €	329,88 €	7.828,01 €	
LOMAJ	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	19/04/2010	TELEOPERADOR/A	-	1792	15.520,94 €	131,76 €	15.652,70 €	
MAALN	410-D. Det. a Tiempo Completo. Interinidad	100%	12/03/2020	TELEOPERADOR/A	-	1792	14.996,23 €	205,83 €	15.202,06 €	
MADEE	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	100%	29/03/2017	COORDINADOR/A TAD	-	1792	17.738,02 €	869,13 €	18.607,15 €	
MAGAI	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	88%	01/06/2010	COORDINADOR/A TAD	-	1568	15.980,00 €	770,08 €	16.750,08 €	(2)
MATOA	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	31/01/2011	TELEOPERADOR/A	-	1792	15.783,44 €	417,51 €	16.200,95 €	
MEPAP	410-D. Det. a Tiempo Completo. Interinidad	100%	27/01/2020	COORDINADOR/A TAD	-	1792	17.475,65 €	434,60 €	17.910,25 €	
MOGAP	410-D. Det. a Tiempo Completo. Interinidad	100%	27/01/2020	COORDINADOR/A TAD	-	1792	17.475,65 €	321,20 €	17.796,85 €	
MOSAM	502-D. Det. a T. P. Eventual por circunst.	50%	09/04/2019	TELEOPERADOR/A	08/08/2020	896	7.498,13 €	1.088,00 €	8.586,13 €	

Siglas TC2	Contrato	% jornada	Antigüedad	Categoría	Fecha Fin Contrato	Horas Anuales	Salario Fijo	Pluses, incentivos y variable	Salario bruto anual (1)	Observ.
MUMAM	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	16/06/2008	TELEOPERADOR/A	-	1792	15.783,44 €	947,71 €	16.731,15 €	
MULUI	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	16/06/2008	SUPERVISOR/A	-	1792	21.016,80 €	572,24 €	21.589,04 €	
PASAA	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	03/05/2010	OFICIAL TELEASISTENCIA	-	1792	17.014,62 €	2.426,24 €	19.440,86 €	
RACEE	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	100%	24/04/2018	TELEOPERADOR/A	-	1792	14.996,23 €	813,00 €	15.809,23 €	
RIMAY	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	05/06/2008	OFICIAL ADMON	-	1792	17.063,60 €	10,11 €	17.073,71 €	
ROSAI	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	03/05/2004	TELEOPERADOR/A	-	1792	17.634,78 €	1.303,26 €	18.938,04 €	
RUMEM	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	100%	16/01/2017	COORDINADOR/A TAD	-	1792	17.738,02 €	2.296,51 €	20.034,53 €	
SAHEJ	410-D. Det. a Tiempo Completo. Interinidad	100%	20/03/2019	TELEOPERADOR/A	-	1792	14.996,23 €	1.123,29 €	16.119,52 €	
SAMOA	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	75%	22/06/2007	COORDINADOR/A TAD	-	1344	13.893,93 €	578,44 €	14.472,37 €	(2)
SAROL	510-D. Det. A Tiempo Parcial. Interinidad	50%	06/05/2019	TELEOPERADOR/A	-	896	7.498,13 €	1.086,86 €	8.584,99 €	
SASAA	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	12/05/2007	OFICIAL TELEASISTENCIA	-	1792	17.276,99 €	2.467,65 €	19.744,64 €	
SERUM	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	50%	23/02/2018	TELEOPERADOR/A	-	896	7.498,13 €	34,02 €	7.532,15 €	(2)
TACAF	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	27/06/2000	DELEGADO/A TERRITORIAL	-	1792	46.349,94 €	3.564,80 €	49.914,74 €	
VEHUA	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	07/07/2018	COORDINADOR/A TAD	-	1792	17.475,65 €	2.718,83 €	20.194,48 €	
VEMAA	410-D. Det. a Tiempo Completo. Interinidad	100%	17/09/2018	TELEOPERADOR/A	30/09/2020	1792	14.996,23 €	796,08 €	15.792,31 €	
TOTAL							755.218,70 €	64.741,73 €	819.960,43 €	

Observaciones:

(1) Salario bruto anual: incluye costes salariales, extrasalariales y pluses. No incluye el coste de Seguridad Social a cargo de la empresa.

(2) Guarda legal

PERSONAL EN EXCEDENCIA

Siglas TC2	Contrato	% Jornada	Antigüedad	Categoría	F. inicio excedencia	F. fin excedencia	Salario Fijo	Pluses, incentivos y variable	Salario bruto anual (1)	Observ.
GIMON	189 Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	100%	14/07/2016	COORDINADOR/A TAD	07/01/2020	31/08/2020	17.738,02 €	2.240,65 €	19.978,67 €	(3)
MAGAA	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	01/03/2011	TELEOPERADOR/A	21/05/2019	03/09/2020	15.783,44 €	31,33 €	15.814,77 €	(3)
HEPEF	130 Indefinido a T. Completo. Minusválidos	100%	16/06/2008	TELEOPERADOR/A	08/03/2019	07/03/2021	16.041,85 €	0,00 €	16.041,85 €	(4)
BERIM	100 Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	100%	21/06/2010	AUX ADMON	29/02/2020	-	14.568,38 €	0,00 €	14.568,38 €	(5)

Observaciones personal en excedencia:

- (3) Excedencia por cuidado de hijos menores de 3 años.
 (4) En situación de incapacidad permanente desde el día 08/03/2019, sujeta a revisión por agravamiento o mejoría durante dos años. Tiene reserva del puesto de trabajo hasta el día 07/03/2021.
 (5) En situación baja por agotamiento período máximo 545 días en IT el día 29/02/2020. Tiene reserva del puesto de trabajo hasta pasar reconocimiento médico en el EVI

Al personal más arriba indicado en ambos listados, le es de aplicación el **VII Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal** (BOE de 21 de septiembre de 2018) según dispone su artículo 1º que establece lo siguiente:

“El ámbito funcional de aplicación del presente convenio colectivo está constituido por las empresas y establecimientos que ejerzan su actividad en el sector de la atención a las personas dependientes y/o desarrollo de la promoción de la autonomía personal: residencias para personas mayores, centros de día, centros de noche, viviendas tuteladas, servicio de ayuda a domicilio y teleasistencia. Todo ello cualquiera que sea su denominación y con la única excepción de aquellas empresas cuya gestión y titularidad correspondan a la administración pública”.

Al margen del convenio de aplicación **no existe pacto de empresa o acuerdo de eficacia limitada** alguno que establezca mejoras o condiciones de trabajo distintas a las contempladas en el citado convenio colectivo.

CERTIFICO:

Bajo mi responsabilidad que, son veraces los datos relacionados en el presente listado de personal asignado al contrato y que he facilitado toda la información de la que tengo constancia a fecha de hoy.

Consejero Delegado Tunstall Televida



Referencia: 039288/1100079018/000001
 Ref. Anterior:

ISSO I.M.A.S.

R RESERVA DEL GASTO

Presupuesto: 2020

Página: 1 de 1

Sección	51	I.M.A.S.
Servicio	5103	D.G.PERSONAS MAYORES
Centro de Gasto	510300	C.N.S. D.G.PERSONAS MAYORES
Programa	313G	PERSONAS MAYORES
Subconcepto	26009	PRESTACION DE OTROS SERVICIOS SOCIALES
ondo		

Cuenta P.G.C.P.

Proyecto de Gasto	38575	SERVIC.TELEASISTENCIA A PERSONAS MAYORES
Centro de Coste	5103000000	C.N.S. D.G. PERSONAS MAYORES
PV		

Exp. Administrativo

Reg. de Contratos

Reg. de Facturas

Certif. Inventario

Explicación gasto	CONTRATO SERVICIO TELEASISTENCIA PRESTACION DE OTROS SERVICIOS SOCIALES
--------------------------	--

Perceptor	
Cesionario	
Cuenta Bancaria	

Gasto elegible

Importe Original	*****102.000,00*EUR CIENTO DOS MIL EURO
Impr. Complementario	*****0,00*EUR CERO EURO
Importe Total	*****102.000,00* EUR CIENTO DOS MIL EURO

VALIDADO
AUXILIAR COORDINADOR/A

CONTABILIZADO
ADMINISTRATIVO/A DE APOYO

F. Preliminar	17.07.2020	F. Impresión	21.07.2020	F.Contabilización	17.07.2020	F.Factura	00.00.0000
---------------	------------	--------------	------------	-------------------	------------	-----------	------------



A N E X O DE PLURIANUALES/TRAMITACIÓN ANTICIPADA

Nº Referencia:

Tercero: N.I.F.:

Nombre.:

Anualidades Futuras:

Centro Gestor	P.Presupto	Anualidad	Importe	Moneda
510300	G/313G/26009	2021	1.300.499,97	EUR
510300	G/313G/26009	2022	1.376.999,97	EUR
510300	G/313G/26009	2023	1.453.499,96	EUR
	****TOTAL:		4.130.999,90	EUR



MORIA DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAS MAYORES SOBRE LA NECESIDAD DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA.

Entre los Servicios que recoge la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, se encuentra el Servicio de Teleasistencia. Por ello, la Administración Regional, a través del Instituto Murciano de Acción Social (en adelante IMAS), estableció un contrato para la prestación del citado servicio a las personas dependientes de la Región de Murcia con la empresa TELEVIDA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.L.U. con CIF B80925977y cuya vigencia incluida la Prórroga finaliza el 31/10/2020.

Por ello, desde la Dirección General de Personas Mayores del IMAS, se pretende iniciar los trámites preceptivos, por finalización de vigencia del contrato actual, garantizando la prestación del citado servicio a las personas actualmente beneficiarias y a aquellas otras susceptibles de incorporación al mismo, al no disponer ni de los medios materiales, humanos y tecnológicos necesarios.

1- OBJETO DEL CONTRATO.

La contratación por parte del IMAS del Servicio de Teleasistencia domiciliaria para personas dependientes de la Región de Murcia.

El objeto del contrato será la prestación del servicio de Teleasistencia a personas dependientes de la Región de Murcia de acuerdo a lo establecido en el Pliego de condiciones técnicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa/entidad que pueda ser adjudicataria del citado del Servicio de Teleasistencia, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (en adelante LAPAD, y demás normas estatales de desarrollo, en particular el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, así como en el Decreto regional 126/2010, de 28 de mayo, por el que se establecen los criterios para determinar la capacidad económica de los beneficiarios y su participación en la financiación de las prestaciones económicas y servicios del sistema de autonomía y atención a la dependencia y el Decreto 306/2010, de 3 de diciembre, por el que se establece la intensidad de protección de los servicios, la cuantía de las prestaciones, las condiciones de acceso y régimen de compatibilidad de las prestaciones de sistema para la autonomía y atención a la dependencia, con las modificaciones operadas por la Ley 6/2012, de 29 de junio, de medidas tributarias, económicas, sociales y administrativas de la Región de Murcia y las modificaciones contenidas en la Ley 6/2013, de 8 de julio, de medidas en materia tributaria de sector público, de política social y otras medidas administrativas, el Decreto regional 74/2011, de 20 de mayo por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a los servicios y prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece el régimen de infracciones y sanciones, y la Resolución de 15 de enero de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el



Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre determinación del contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada, y aquellas otras normativas que sean de aplicación a lo largo de la vigencia del presente contrato

2- LOTES DEL CONTRATO.

Atendiendo al carácter de homogeneidad que debe tener la prestación del Servicio de teleasistencia, tanto en tecnología como en modelo de prestación, y dado que su ámbito de aplicación es el territorio de la Región de Murcia, no se prevé el fraccionamiento en lotes del objeto del contrato, de acuerdo a lo establecido en el art 99 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público.

3- REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTIDAD LICITADORA.

3.1 REQUISITOS ESPECÍFICOS.

Con anterioridad a la adjudicación del contrato, la entidad que opte al mismo deberá aportar la acreditación de estar acreditado para la prestación del servicio objeto del presente contrato, establecido en el Decreto nº 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro y la inspección de Entidades, Centros, y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

3.2 CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

La entidad adjudicataria deberá garantizar la seguridad y la protección de la salud en el lugar de trabajo y el cumplimiento de los convenios colectivos sectoriales y territoriales aplicables, de conformidad con en el artículo 202.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

3.2 SOLVENCIA ECONOMICA, FINANCIERA.

Para la solvencia económica financiera el licitador aportará el volumen anual de negocio en el ámbito de la prestación del servicio objeto del presente contrato en los tres últimos años finalizados por importe, como mínimo, de TRES MILLONES OCHOCIENTOS VEINTICINCO MIL EUROS (**3.825.000,00€**) en alguno de los tres ejercicios mencionados.

Para su acreditación, la empresa licitadora presentará las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito; en caso contrario, por las depositadas en el registro oficial en que tenga que estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán el volumen anual de negocios mediante los libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

3.3 SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL.

La solvencia técnica del licitador deberá acreditarse:



- Con una relación de los servicios realizados en los últimos **cinco años** de prestación del servicio de teleasistencia en la que se indique el objeto, importe, fechas y el destinatario, público o privado de los mismos y firmada por el representante legal de la empresa. En esta relación tiene que constar servicios de teleasistencia para un mínimo de 8.000 usuarios del servicio en alguno de los cinco ejercicios mencionados, atendidos por la entidad de manera simultánea en la anualidad.

Cuando los servicios se hayan realizado en entidades del sector público, es necesario aportar certificados expedidos por el órgano competente.

Cuando los servicios se hayan realizado en entidades del sector privado, se aportará certificado expedido por la empresa destinataria de estos servicios o a falta de éste certificado, mediante una declaración firmada por el representante legal de la empresa licitadora.

- Acreditar tener implantado un sistema de gestión de calidad para la prestación de servicios de teleasistencia. Las entidades licitadoras acreditarán la implantación de un sistema de gestión de calidad por alguno de los siguientes medios: Certificado UNE EN ISO 9001 con el alcance definido para la gestión de servicios de teleasistencia, Certificado UNE 158401, norma específica para gestión de servicios de teleasistencia.

Ambos certificados deben estar expedidos por entidades de certificación acreditadas por ENAC o cualquier otra entidad de acreditación internacional reconocida.

En caso de que la empresa licitadora no esté en posesión de alguno de los certificados anteriores en la entidad deberá demostrar tener documentado e implantado en sus servicios de teleasistencia un Sistema de Calidad que cumpla con los requisitos de las normas de referencia.

4. COSTE DEL CONTRATO.

4.1 ESTIMACIÓN DE COSTES PARA LA PRESTACION OBJETO DEL CONTRATO.

Para la estimación del coste del servicio se toma como referencia **8.000** usuarios estimados para el año 2020, desglosando la parte proporcional de los gastos directos e indirectos:

Gastos directos	Anualidad
Gastos de personal de atención directa, categorías profesionales, ratios y formación	1.266.737,23€
Telefonía y gastos de soporte informático, de comunicación y tecnológico	167.696,72€
Gestión y mantenimiento	153.278,63€



de equipos	
Digitalización	132.710,16€
Teleasistencia avanzada, programas y gestión de dispositivos	199.245,93€
Total gastos directos	1.919.668,67€
Gastos indirectos	
Alquiler, vehículos y su mantenimiento	51.501,94€
Suministros	35.398,13€
Servicios realizados por otras empresas	35.738,94€
Gastos generales	126.923,08€
Beneficio empresarial	138.461,54€
Total gastos indirectos	388.023,61€
Gasto total anuales sin IVA	2.307.692,30€
IVA 4%	92.307,70€
TOTAL GASTOS ANUALES	2.400.000,00€

Estimación Coste mensual por usuario	
Numero usuarios	8.000
Coste por usuario/ mes con IVA (4%)	25€
Coste por usuario / mes sin IVA	24,04€

4.1 COSTES DEL CONTRATO.

El coste total estimado del contrato, asciende a la cantidad de SIETE MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA MIL SETECIENTOS SESENTA Y NUEVE EUROS CON CINCO CENTIMOS (7.980.769,05€), con una estimación de aportación del IMAS de CUATRO MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE EUROS Y NOVENTA CENTIMOS (4.232.999,90€) y del usuario de TRES MILLONES NOVECIENTOS DIEZ MIL QUINIENTOS SETENTA Y SEIS EUROS Y OCHENTA Y CUATRO CENTIMOS (3.910.576,84€), sin contemplar el IVA y de acuerdo a las cuantías que se reflejan en el siguiente cuadro:



Año	Terminales	Coste Total	Aportación Usuario.	Aportación. IMAS sin IVA	I.V.A. 4 %	Aportación IMAS I.V.A incluido
2020 (01/11/2020 a 30/11/2020)	8.000	192.307,69 €	94.230,77 €	98.076,92 €	3.923,08 €	102.000,00 €
2021 (01/12/2020 a 30/11/21)	8.500	2.451.923,02 €	1.201.442,28 €	1.250.480,74 €	50.019,23 €	1.300.499,97 €
2022 (01/12/2021 a 30-11-22)	9.000	2.596.153,79 €	1.272.115,36 €	1.324.038,43 €	52.961,54 €	1.376.999,97 €
2023 (01/12/2022 a 30-11-23)	9.500	2.740.384,55 €	1.342.788,43 €	1.397.596,12 €	55.903,84 €	1.453.499,96 €
		7.980.769,05 €	3.910.576,84 €	4.070.192,22 €	162.807,69 €	4.232.999,90 €

La aportación del IMAS se ordenará con cargo a la aplicación económica 51.03.00.313G.260.09, Código Proyecto 38575.

El precio unitario, máximo del servicio por persona titular del terminal será de **25 € (24,04€ + 0.96€, en concepto de IVA)**

En la oferta presentada, los licitadores especificaran el porcentaje de baja sobre el precio unitario por terminal.

5- LIQUIDACIONES

La entidad adjudicataria presentará factura mensual, dentro de los diez primeros días naturales del mes siguiente al devengado, expedida por la misma, reflejando la diferencia resultante entre la participación del usuario y el precio del servicio, acompañadas de certificación nominal de beneficiarios y cantidades percibidas, explicitando en la liquidación los días que, en su caso, correspondan por cada uno de ellos. Las facturas deberán cumplir los requisitos establecidos en la normativa de aplicación.

El IMAS abonará a la entidad adjudicataria, en concepto de prestación del servicio de Teleasistencia domiciliaria para personas dependientes, con arreglo al Pliego de Prescripciones Técnicas, o según las modificaciones del mismo que legalmente se autoricen.

6- SUBROGACION DEL PERSONAL.

De acuerdo con lo establecido en el art. 103 de la Ley 9/2017 de contratos del Sector Público relativo a la subrogación de personal, y en el caso que procediera la subrogación porque así lo establezca una norma legal, un convenio colectivo o un acuerdo de negociación colectiva, el IMAS, incluirá en los Pliegos de Cláusulas Administrativas particulares, la información facilitada por TELEVIDA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.L.U. con CIF B80925977 actual adjudicataria sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que pudiera afectar si procediera la subrogación para permitir una exacta evaluación de los costes laborales que implicaría tal medida. Se adjunta a la presente memoria listado de personal facilitado por la actual empresa adjudicataria.



7- REVISION DE COSTES DEL CONTRATO.

De conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente en la materia, los precios del presente contrato no serán objeto de revisión.

8- CESIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS USUARIOS.

El IMAS cederá al adjudicatario los datos de carácter personal que, obrando en sus ficheros, correspondan a las personas que sean adjudicatarias del servicio, y que, a tal efecto y con consentimiento del usuario y/o representante, hayan sido recabados, cediéndose dichos datos, con el único y exclusivo fin de dar cumplimiento al objeto de este contrato, debiendo de ser cancelados una vez finalizada dicha gestión.

Los datos cedidos por el IMAS estarán sometidos a la regulación contenida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, modificada por Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible

Los adjudicatarios y el personal que tenga relación directa e indirecta con la prestación a los usuarios de la atención prevista en el pliego, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución incluso después de finalizar el plazo contractual, debiendo respetar en todo caso las prescripciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, modificada por Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

Asimismo, deberán informar periódicamente al IMAS, como responsable de los datos, de las medidas técnicas y organizativas que adopte para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal, que eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta el estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados, de nivel de protección alto, y los riesgos a los que, expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural.

9- RESPONSABLES DEL CONTRATO.

Como responsables de la correcta ejecución del objeto del contrato se designa al Técnico Responsable de la Dirección General de Personas Mayores, y en caso de ausencia o vacante, el/la Subdirector/a General de Personas Mayores.

10- VIGENCIA DEL CONTRATO Y PRORROGA.

La vigencia del presente contrato será desde la fecha de su firma por ambas partes, prevista para el **1 de noviembre de 2020 hasta el 30 de noviembre de 2023.**



Asimismo, el contrato podrá ser objeto de prórroga por periodos que sumados al contrato inicial, su total no exceda de 5 años, de conformidad con el artículo 29 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre.

Dada la naturaleza de los servicios que se conciertan, que consisten en la atención continuada a los usuarios cuyo derecho subjetivo debe preservarse de forma permanente, cuando al vencimiento del contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación, se podrá prorrogar el contrato originario hasta que comience la ejecución del nuevo contrato, por un periodo máximo de 9 meses, sin modificar las restantes condiciones del contrato, siempre que el anuncio de adjudicación del nuevo contrato, se haya publicado con una antelación mínima de tres meses respecto de la fecha de finalización del contrato originario.

11- CAUSAS DE MODIFICACION DEL CONTRATO.

El contrato podrá modificarse, si en aplicación de la normativa reguladora de la dependencia fuese necesario modificar o adaptar las características/ prestaciones del Servicio de Teleasistencia domiciliaria para personas dependientes.

Se podrán suscribir modificaciones en el número de usuarios, incremento/disminución de la demanda y cualquier otra situación imprevista sobrevenida. Dichas modificaciones no podrán superar el 20% del importe inicial del contrato.

Estas modificaciones estarán supeditadas a la existencia de crédito suficiente en los correspondientes ejercicios presupuestarios para su financiación por parte de la Administración.

Las modificaciones del contrato deberán formalizarse conforme a lo dispuesto en la normativa de aplicación en materia de contratación pública.

12- CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACION DEL CONTRATO

12.1 Oferta económica: hasta 60 puntos

Se valorará la hasta un máximo de 60 puntos la oferta económica que realicen los licitadores. En el caso de que sea ofertada una baja por los licitadores, para su valoración se aplicara la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación de la oferta "X"} = \frac{\text{Porcentaje de Baja ofertado de la Empresa que se valora}}{\text{Puntuación máxima}}$$

Mayor porcentaje de baja ofertado

13.2 Criterios de evaluables por aplicación de fórmulas matemáticas: hasta 40 puntos:

Criterios	Máximo puntuación
1- Mejora en organización y funcionamiento	3 puntos
Reducción del tiempo máximo de instalación ordinaria establecida en 15 días a 10 días	2 puntos



Reducción del tiempo de respuesta de la llamada entrante a 12 segundos	1 punto
2- Incorporación de otras categorías profesionales no recogidas en el PCT de atención directa , máximo 8 puntos.	8 puntos
Aportación de un profesional A1 a jornada completa	4 puntos
Aportación de un profesional A1 a media jornada	2 puntos
Aportación de un profesional A2 a jornada completa	4 puntos
Aportación de un profesional A2 a media jornada	2 puntos
3- Incremento adicional de la ratio mínima de atención directa contemplada en el PCT	3 puntos
Incremento de ratio hasta el 0.33%	1 punto
Incremento de ratio hasta el 0.35%	2 puntos
Incremento de ratio hasta el 0,38%	3 puntos
4- Incremento adicional del mínimo de terminales digitales contemplados en el PCT (por crecimiento neto o por renovación)	3 puntos
Incremento anual de 5% terminales	1 punto
Incremento anual de 10% terminales	2 puntos
Incremento anual de 15% terminales	3 puntos
5- Incremento adicional de horas de formación a los profesionales	3 puntos
Hasta 20 horas anuales	1 punto
Hasta 25 horas anuales	2 puntos
Hasta 35 horas anuales	3 puntos
6- Incremento adicional a los 300 explicitados en el PCT de dispositivos por año	8 puntos
Incremento anual de hasta 315 dispositivos	2 puntos
Incremento anual de hasta 330 dispositivos	4 puntos
Incremento anual de hasta 345 dispositivos	6 puntos
Incremento anual de hasta 360 dispositivos	8 puntos
7- Mejoras de calidad en el servicio	12 puntos
Certificado que acredite que el modelo de atención personalizada presentado por el licitador, tiene una experiencia evaluada externamente y/o su validación científica.	3 puntos
Acreditación de certificados de calidad distintos a los requeridos en el PCT. Cada certificado se puntuará con 1 punto con un máximo de 4 puntos	4 puntos
Por ofertar un Programa de atención a la soledad en personas mayores y altamente vulnerables,	2 puntos
Por incluir en el Programa un estudio de necesidades de las personas mayores en la Región de Murcia que presenten esta situación.	3 puntos
TOTAL	40 PUNTOS

Los licitadores presentarán una **Declaración Responsable** de la oferta que realicen a los criterios contenidos en los apartados del 1 a al 6, anteriormente reseñados.



Los criterios de adjudicación se han realizado de acuerdo a las directrices efectuadas desde la Secretaría General Técnica del IMAS y con el visto bueno de la Dirección Gerencial.

Las proposiciones que puedan llegar a formular los posibles adjudicatarios deberán presentarse de acuerdo al modelo que se anexa a tal efecto en el Pliego de Condiciones Administrativas, acompañadas del resto de la documentación que se reclame en dicho Pliego.

Si se produce un empate entre licitadores, con arreglo a lo dispuesto en el art 147 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, tendrá preferencia en la adjudicación aquella proposición presentada por empresa que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, tenga en su plantilla un porcentaje de trabajadores con discapacidad superior al que les imponga la normativa y en el caso de persista el empate, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato el licitador que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

13- RESPONSABILIDADES.

- a) El adjudicatario asumirá el compromiso de sujetarse estrictamente a las especificaciones contenidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
- b) El adjudicatario asumirá la prestación del servicio de acuerdo a lo recogido en el Pliego de Condiciones Técnicas comprometiéndose a la realización de los Programas Individuales de Atención personalizada a cada uno de los usuarios del servicio que están actualmente en activo, y a aquellos otros que vayan incorporándose al mismo
- c) La Entidad adjudicataria garantizará responsablemente que los compromisos contractuales se realizarán cumpliendo todos los requisitos y condiciones de calidad y de cualquier otra índole que se indican en el Pliego y normativa legal vigente en la materia.
- d) La Entidad adjudicataria asume la responsabilidad civil derivada directa o indirectamente de los servicios contratados así como las derivadas de actuaciones de los usuarios, por sí misma o mediante suscripción de la correspondiente póliza aseguradora.
- e) Las responsabilidades de carácter sanitario, laboral, fiscal, de Seguridad Social y demás de obligado cumplimiento según sus disposiciones establecidas por la legislación vigente, corresponden única y exclusivamente al titular de la entidad adjudicataria.
- f) Serán de la exclusiva responsabilidad por parte del adjudicatario las indemnizaciones que puedan derivarse como consecuencia de su actividad contratada, reservándose el órgano contratante el derecho al ejercicio de las acciones resolutorias o indemnizatorias que procedan en el supuesto de paralización o suspensión de la prestación del servicio.

14 CAUSULA DE RESOLUCIÓN ESPECÍFICA



Región de Murcia

Consejería de Mujer, Igualdad,
LGTBI, Familias y Política Social

IMAS Instituto murciano
de acción social

Será causa de resolución el incumplimiento de lo estipulado en el apartado 13,b)

Documento fechado y firmado digitalmente al margen
LA TECNICO RESPONSABLE DE LA DIRECCION GENERAL DE PERSONAS MAYORES

03/08/2020 16:57:46

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación



MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGION DE MURCIA.

Entre los Servicios que recoge la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, se encuentra el Servicio de Teleasistencia, por ello la Administración Regional, a través del Instituto Murciano de Acción Social (en adelante IMAS), estableció un contrato para la prestación del citado servicio a las personas dependientes de la Región de Murcia con la empresa TELEVIDA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.L.U. con CIF B80925977y cuya vigencia incluida la Prórroga finaliza el 31/10/2020.

Por ello, desde la Dirección General de Personas Mayores del IMAS, se pretende iniciar los trámites preceptivos, por finalización de vigencia del contrato actual, para la contratación de la prestación de un servicio cuyas características son:

Descripción del objeto: Contrato administrativo para “Prestación del servicio de teleasistencia domiciliaria para personas dependientes de la Región de Murcia.”

Vigencia: Del 1 de noviembre de 2020 al 30 de noviembre de 2023.

Posibilidad de Prórroga: Si

Importe total del contrato: 8.300.000,00€

Estimación de la aportación del IMAS (sin IVA): 4.070.192,22€

Año	Meses	Terminales	Coste Total	Aportación Usuario.	Aportación. IMAS
2020 (01/11/2020 a 30/11/2020)	1	8.000	192.307,69	94.230,77	98.076,92
2021 (01/12/2020 a 30-11-21)	12	8.500	2.451.923,02	1.201.442,28	1.250.480,74
2022 (01/12/2021 a 30-11-22)	12	9.000	2.596.153,79	1.272.115,36	1.324.038,43
2023 (01/12/2022 a 30-11-23)	12	9.500	2.740.384,55	1.342.788,43	1.397.596,12
			7.980.769,05	3.910.576,84	4.070.192,22



Estimación de la aportación del IMAS (con IVA):

Esta cantidad se ha calculado tomando como referencia el precio del servicio/mes/usuario y la estimación de la aportación del usuario en relación a la obligación de participar económicamente en el coste de los servicios según la normativa vigente a tal efecto y que se detallan en la siguiente tabla:

Año	Meses	Terminales	Coste Total	Aportación Usuario	Aportación IMAS
2020 (01/11/2020 a 30-11-20)	1	8.000	200.000,00	98.000,00	102.000,00
2021 (01/12/2020 a 30-11-21)	12	8.500	2.550.000,00	1.249.500,00	1.300.500,00
2022 (01/12/2021 a 30-11-22)	12	9.000	2.700.000,00	1.323.000,00	1.377.000,00
2023 (01/12/2022 a 30-11-23)	12	9.500	2.850.000,00	1.396.500,00	1.453.500,00
			8.300.000,00	4.067.000,00	4.233.000,00

Imputación Presupuestaria: 51.03.00.313G.260.09, Código de Proyecto **38575**

Tramitación de contrato: Tendrá **carácter ordinario** y se tramitará por **procedimiento abierto**, en aplicación de la normativa vigente en materia de contratación pública.

Justificación de la necesidad.

Con la entrada en vigor de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, se impone a ésta Administración Regional la necesaria prestación de un servicio de teleasistencia para personas dependientes en la Región de Murcia, en los términos que establece el artículo 15 1.b) de la citada Ley.

Teniendo en cuenta que el IMAS , 1) no dispone de los soportes técnicos específicos para la prestación del servicio(unidades de control remoto para cada uno de los usuarios y programación del mismo; un sistema receptor y gestor de llamadas basado en red informática; un sistema de alimentación alternativo para asegurar el funcionamiento del centro receptor); 2) inexistencia de una infraestructura para prestar el Servicio y 3) no hay disponibilidad de personal técnico para esta prestación; esta Subdirección considera necesario iniciar las actuaciones procedentes para la



contratación del Servicio de Teleasistencia domiciliaria cuya vigencia finaliza el 31 de octubre de 2020 y que tendría efectos desde **el 1 de noviembre de 2020 al 30 de noviembre de 2023**, abarcando los ejercicios presupuestarios 2020, 2021, 2022 y 2023. Todo ello, con la finalidad de atender a las personas beneficiarias actualmente del servicio, y las posibles solicitantes o en espera, dando respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o inseguridad, soledad y aislamiento, con el objeto de favorecer la permanencia de los usuarios en su medio habitual, previniendo su dependencia y promocionando su autonomía.

Definición del Servicio.

La Teleasistencia es una prestación pública que tiene por finalidad atender a las personas beneficiarias mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información y apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento y con el fin de favorecer la permanencia de los usuarios en su medio habitual, previniendo su dependencia y promocionando su autonomía personal, así como detectar, prevenir y en su caso, intervenir en situaciones de riesgo. Por tanto, es un recurso social de atención domiciliaria que proporciona apoyo personal para continuar en su entorno habitual a las personas dependientes, siendo un servicio fundamental en continua innovación social y tecnológica.

La teleasistencia se presta fundamentalmente a través de comunicación telefónica, pero también incluye visitas domiciliarias (valoración y seguimiento de beneficiarios) y actividades de promoción y prevención de situaciones de dependencia y atención a la figura del cuidador del dependiente.

Permite la comunicación durante las 24 horas y los 365 días al año, asegurando una atención permanente y ofreciendo una respuesta inmediata ante determinadas eventualidades.

El equipamiento domiciliario consta de terminal conectado a una línea de comunicaciones y de una o varias unidades de control remoto, (en adelante UCR) ,de las personas que se encuentren en el domicilio.. Este Pliego prevé también la existencia de otros dispositivos diferentes a la UCR conectados con el terminal; dispositivos de seguridad por riesgos relacionados con el hogar (detectores de fuego/humo, de gas...), dispositivos de seguridad por riesgos relacionados con la persona, detectores funcionales, terminales móviles de uso fuera del domicilio y terminales adaptados a personas que no se comunican oralmente.

De acuerdo a la Resolución de fecha 15 de enero de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre determinación del contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada prevista en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, establece dos modalidades del servicio :



. **Teleasistencia Básica:** facilita asistencia a las personas dependientes de forma ininterrumpida, mediante el uso de la tecnología de la información y de la comunicación, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento. Realizando un seguimiento apoyo y evaluación de la situación de la persona beneficiaria del servicio mediante la comunicación periódica y la gestión de agenda personalizada.

Se lleva a cabo a través de la instalación del equipo básico de UCR y de un terminal en la vivienda de la persona beneficiaria conectado a una Central de Atención receptora, con la que se comunica en caso de urgencia mediante la activación de un pulsador.

Se trata de un servicio que permite, con solo accionar el dispositivo que llevan puesto, entrar en contacto verbal, durante las 24 horas del día, los 365 días del año, con un centro de atención.

-Teleasistencia Avanzada: complementa el equipamiento tecnológico de la Teleasistencia Básica, con diferentes dispositivos periféricos (detectores de gas, fuego-humo, sensores de movilidad y caídas) que permiten monitorizar el entorno de la persona usuaria, logrando con ello disponer de una información más completa e inmediata de posibles situaciones de riesgo.

Entre otras prestaciones de éste servicio, se encuentran la realización de Programas de Prevención y promoción del envejecimiento activo y saludable, de prevención y detección del deterioro cognitivo

La incorporación de cualquier tipo de dispositivos al servicio de Teleasistencia, lo determinará la Dirección General competente, cuando las características de las personas usuarias lo requieran, a propuesta de la empresa/entidad adjudicataria.

El Servicio de teleasistencia domiciliaria para personas en situación de dependencia de la Región de Murcia es un servicio de teleasistencia avanzada

El servicio de teleasistencia domiciliaria incluye las siguientes prestaciones:

1. Valoración inicial y periódica de la persona y su entorno al objeto de personalizar el servicio mediante un programa individual de teleasistencia para todas las personas usuarias del servicio. Dicho programa inicial, se remitirá a la Dirección General competente del Instituto Murciano de Acción Social (en adelante IMAS), siempre que se produzca una variación del mismo que dé lugar a la elaboración de un nuevo Programa individual, igualmente, será remitido al citado Organismo.
2. Instalación, mantenimiento, reparación y sustitución de los equipos de teleasistencia domiciliaria instalados en el domicilio o portados por las personas usuarias (terminales, UCR, dispositivos de seguridad, móviles, adaptados....).



3. Atención disponible de manera permanente, mediante la comunicación interpersonal, bidireccional, las 24 horas del día, los 365 días del año, entre la persona usuaria y el Centro de Atención.
4. Atención inmediata y adecuada ante situaciones de crisis o emergencia, y aquellas otras que requieran atención telefónica. En situaciones de emergencia o crisis se activaran recursos públicos acordes con la situación a tratar, sociales, familiares, 112...
5. Atención, seguimiento y reevaluación de riesgos mediante los dispositivos adicionales instalados en el domicilio o portados por la propia persona.
6. Apoyo evaluación y seguimiento de la situación de la persona, mediante la comunicación periódica, la visita domiciliaria, la gestión de agenda personalizada, etc.
7. Atención con teleasistencia móvil, incluyendo la geolocalización cuando la persona dependiente, susceptible de este dispositivo, se encuentre fuera del domicilio, para su seguridad y tranquilidad y la de sus familiares.
8. Información de carácter preventivo y comunitario que contribuya a promover mayores niveles de seguridad, autonomía e integración en su entorno habitual.
9. Programas de Promoción y prevención del envejecimiento activo.
10. Programa de atención y apoyo a los familiares, cuidadores, de personas dependientes en el ejercicio de su cuidado.

La Dirección General de Personas Mayores no cederá equipos ni material para la realización del servicio contratado, debiendo llevarse a cabo el mismo en las dependencias del empresario adjudicatario, tal y como recoge el pliego de condiciones técnicas, especificando que deberá de contar con una sede en Murcia.

La empresa adjudicataria tiene la obligación de designar, al menos un coordinador técnico o responsable, perteneciente a su plantilla, que será el interlocutor y que se recoge en el pliego de condiciones técnicas.

No se admitirá en el contrato cláusulas de subrogación empresarial en la que la Dirección General de Personas Mayores asuma compromisos sobre los empleados del adjudicatario.

Se nombra como responsable técnico del contrato, por parte del IMAS, al Técnico Responsable de ésta Dirección General que velará por el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de la normativa aplicable y de las instrucciones dictadas en ésta materia.

En virtud de lo expuesto, ésta Subdirección General informa favorablemente la iniciación del correspondiente expediente de contratación con **efectos 1 de noviembre de 2020 al 30 de noviembre de 2023**, y que se proceda, por el Servicio de Contratación a realizar los trámites necesarios a tal efecto.



Región de Murcia

Consejería de Mujer, Igualdad,
LGTBI, Familias y Política Social

IMAS Instituto murciano
de acción social

Por todo lo anteriormente expuesto, entendemos que se dan razones de interés Público y Social para que ésta Subdirección General de Personas Mayores proponga la contratación de una entidad/empresa para la prestación del servicio de teleasistencia domiciliaria para las personas dependientes de la Región de Murcia, mediante procedimiento abierto y tramitación ordinaria en virtud de lo dispuesto en los artículos 131 y 156 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público

PROPONE

Que se recabe de la Dirección General de la Función Pública el oportuno informe favorable.

Documento fechado y firmado al margen.
TECNICO RESPONSABLE

29/06/2020 14:13:32

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación



INFORME QUE SE EMITE DESDE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA, EN RELACIÓN AL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN, REMITIDO POR EL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL, DEL SERVICIO DE “TELEASISTENCIA DOMICILIARIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA”.

El Instituto Murciano de Acción Social, ha remitido a la Dirección General de Función Pública, el expediente de contratación del servicio “Teleasistencia domiciliaria para personas dependientes de la Región de Murcia”, a efectos de emisión del preceptivo informe que establece la Disposición Adicional decimocuarta, punto 4 de la Ley 1/2020, de 23 de abril, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2020:

“4. Contrataciones administrativas.

Durante el ejercicio 2020, sin perjuicio de lo dispuesto en otras normas con rango de ley, los contratos de servicios de cuantía superior a 5.000 euros requerirán el previo informe favorable de la Dirección General de Función Pública, con excepción de aquellos que tengan por objeto el mantenimiento y reparación propios del desempeño de un oficio, los servicios de transporte, los servicios financieros, los servicios editoriales y de imprenta, los servicios de hostelería y restaurante, los servicios de colocación y suministro de personal, los servicios de publicidad y los servicios de transporte y difusión de las señales de comunicación audiovisual, así como los derivados de la disposición adicional quinta de la Ley 1/2018, de 7 de febrero, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad ambiental en el entorno del Mar Menor.

Asimismo, se requerirá informe favorable por parte de la Dirección General de Función Pública para aquellos encargos a medios propios personificados que realice la Administración General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y sus organismos autónomos a los que se refiere el apartado 4 de la Disposición adicional vigésima cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014”.

El referido organismo autónomo remite la documentación relativa al contrato referido donde señala que la teleasistencia domiciliaria supone la utilización de las tecnologías de la comunicación y de la información y apoyo de los medios personales para atender a las personas en situación de dependencia de la forma más rápida ante situaciones de emergencia, inseguridad, soledad y aislamiento.

El presupuesto del contrato será de 4.070.192,22 euros, IVA no incluido, con una vigencia que durará desde el 1 de noviembre de 2020 hasta el 30 de noviembre de 2023.

Señala la memoria que este servicio debe ser prestado por una empresa externa dado que el IMAS no dispone de los soportes técnicos específicos para la prestación del servicio, ni personal técnico para ello, además de la inexistencia de una infraestructura para prestar dicho servicio.



En la documentación remitida se establece expresamente que la ejecución del contrato de servicios se llevará a cabo siguiendo lo dispuesto en el Acuerdo de Consejo de Gobierno por el que se aprueban las Instrucciones para la gestión de los contratos de servicios y encomiendas de gestión, de 5 de abril de 2013, así como la Circular 3/2012, de 2 de febrero.

Por todo lo anteriormente expuesto, se informa favorablemente la propuesta del expediente de contratación del servicio “Teleasistencia domiciliaria para personas dependientes de la Región de Murcia”, a los solos efectos de que la misma se ajusta a lo dispuesto en la Instrucción segunda del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013, por el que se aprueban las Instrucciones para la gestión de los contratos de servicios y encomiendas de gestión.

LA TÉCNICO SUPERIOR.
(Documento firmado electrónicamente)

EL JEFE DE SERVICIO DE RÉGIMEN
RÉGIMEN JURÍDICO.
(Documento firmado electrónicamente)

VºBº
LA SUBDIRECTORA GENERAL
(Documento firmado electrónicamente)
Fdo. Dolores Vargas Sánchez.

CONFORME
LA DIRECTORA GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA.
(Documento firmado electrónicamente)
Fdo. Carmen María Zamora Párraga.



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES EN LA REGIÓN DE MURCIA.

INDICE:

1. OBJETO DEL CONTRATO

2. DESCRIPCION DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

- 2.1 Definición del Servicio
- 2.2 Objetivos.
- 2.3 Prestaciones
- 2.4 Personas usuarias del Servicio.
- 2.5 Modalidades del Servicio.

3- ATENCION PERSONALIZADA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

4- SITUACION ACTUAL Y EVOLUCION PREVISTA.

5.- GESTIÓN DEL SERVICIO.

5.1.- CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN

5.1.1 Funciones que competen al Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) las siguientes funciones.

5.1.2 La empresa adjudicataria tendrá las siguientes funciones

5.1.3 Instalaciones de terminales o dispositivos.

5.1.4 Servicios de garantía, mantenimiento y reposición del equipamiento técnico

5.1.5.- Condiciones en la prestación del servicio y procedimiento de prestación.

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

- Comunicación informativa.

- Comunicación de emergencia. Nivel 1, Nivel 2

- Comunicación de seguimiento y atención personal. De seguimiento permanente, de agenda del usuario/a y otras comunicaciones.

b) Avisos producidos automáticamente por el sistema. Por activación de sistemas periféricos, por averías técnicas del sistema.

c) Valoración Presencial de la persona.

5.2- ALTA, SUSPENSIÓN Y BAJA DEL SERVICIO.

5.2.1 Alta en el servicio. Instalación del terminal

5.2.2 Baja del servicio.

5.2.3 Suspensión del servicio

5.2.4 Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio.



6- ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DEL SERVICIO.

7- DIGITALIZACION DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

8.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

8.1.- Recursos Humanos.

- 8.1.1- Responsable del servicio de teleasistencia.
- 8.1.2-.Supervisor/a de teleasistencia
- 8.1.3- Personal social.
- 8.1.4- Responsable del CA (Centro de Atención)
- 8.1.5- Teleoperadores/as.
- 8.1.6.Técnico/a instalador/a.

8.2 Formación del personal:

- Formación inicial
- Formación continua

8.3 Recursos materiales y tecnológicos.

- 8.3.1 Centro de Atención de Teleasistencia.
- 8.3.2 Centro de Respaldo.
- 8.3.3 Terminales domiciliarios de Teleasistencia
- 8.3.4 Unidad de Control Remoto (UCR)
- 8.3.5 Dispositivos periféricos.
- 8.3.6 Terminales para personas que no usan la comunicación oral.
- 8.3.7 Terminales para teleasistencia móvil.

8.4 Gestión de Calidad y Protocolos de Atención.

8.5 Confidencialidad y Protección de datos de carácter personal.

9.- COORDINACIÓN E INFORMACION.

10- TRASPASO DEL SERVICIO.RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS.



1.- OBJETO.

El presente documento tiene por objeto establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa/entidad que pueda ser adjudicataria de la prestación del Servicio de Teleasistencia domiciliaria para personas dependientes en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (en adelante LAPAD, y demás normas estatales de desarrollo, en particular el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, así como en el Decreto regional 126/2010, de 28 de mayo, por el que se establecen los criterios para determinar la capacidad económica de los beneficiarios y su participación en la financiación de las prestaciones económicas y servicios del sistema de autonomía y atención a la dependencia y el Decreto 306/2010, de 3 de diciembre, por el que se establece la intensidad de protección de los servicios, la cuantía de las prestaciones, las condiciones de acceso y régimen de compatibilidad de las prestaciones de sistema para la autonomía y atención a la dependencia, con las modificaciones operadas por la Ley 6/2012, de 29 de junio, de medidas tributarias, económicas, sociales y administrativas de la Región de Murcia y las modificaciones contenidas en la Ley 6/2013, de 8 de julio, de medidas en materia tributaria de sector público, de política social y otras medidas administrativas, y el Decreto regional 74/2011, de 20 de mayo por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a los servicios y prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece el régimen de infracciones y sanciones, y la Resolución de 15 de enero de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre determinación del contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada, y aquellas otras normativas que sean de aplicación a lo largo de la vigencia del presente contrato

El contenido del presente pliego se considera **de carácter mínimo**, de modo que el licitador podrá mejorarlo y/o adecuarlo a los objetivos y contenidos planteados.

2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1.- Definición del Servicio.

La Teleasistencia es una prestación pública que tiene por finalidad atender a las personas beneficiarias mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información y apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento y con el fin de favorecer la permanencia de los usuarios en su medio habitual, previniendo su dependencia y promocionando su autonomía personal, así como detectar, prevenir y en su caso, intervenir en situaciones de riesgo. Por tanto, es un recurso social de atención domiciliaria que proporciona apoyo personal para continuar en su entorno habitual a las personas dependientes, siendo un servicio fundamental en continua innovación social y tecnológica.



La teleasistencia se presta fundamentalmente a través de comunicación telefónica, pero también incluye visitas domiciliarias (valoración y seguimiento de beneficiarios) y actividades de promoción y prevención de situaciones de dependencia y atención a la figura del cuidador del dependiente.

Permite comunicarse durante las 24 horas y los 365 días al año, asegurando una atención permanente y ofreciendo una respuesta inmediata ante determinadas eventualidades.

El equipamiento domiciliario consta de terminal conectado a una línea de comunicaciones y de una o varias unidades de control remoto, (en adelante UCR) ,de las personas que se encuentren en el domicilio.. Este Pliego prevé también la existencia de otros dispositivos diferentes a la UCR conectados con el terminal; dispositivos de seguridad por riesgos relacionados con el hogar (detectores de fuego/humo, de gas...), dispositivos de seguridad por riesgos relacionados con la persona, detectores funcionales , terminales móviles de uso fuera del domicilio y terminales adaptados a personas que no se comunican oralmente.

Todo ello permite que la teleasistencia se constituya como una modalidad de servicio de atención domiciliaria que con la tecnología adecuada detecte situaciones de emergencia, darles respuesta rápida y garantice la comunicación permanente de la persona dependiente con el exterior.

2.2.- Objetivos.

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

- Potenciar la autonomía personal.
- Detectar, derivar y prevenir situaciones de riesgo.
- Proporcionar seguridad y apoyo a la persona usuaria y a su entorno familiar en caso de necesidad.
- Favorecer la permanencia de las personas en su medio habitual, sirviendo como apoyo a cuidadores y previniendo o evitando internamientos innecesarios o no deseados.
- Asegurar la intervención en caso de crisis personales, sociales o sanitarias.
- Proporcionar un contacto permanente con el exterior y acceso a los servicios de la comunidad.
- Dar una respuesta de manera inmediata en situaciones de emergencia.
- Apoyar a las personas cuidadoras del dependiente en el ejercicio de su cuidado.
- Realizar seguimientos de las personas usuarias para detectar posibles alertas y/o riesgos de tipo social y/o relacionados con la salud de la persona usuaria dependiente, así como para dar apoyo y acompañamiento en momentos de crisis o necesidades especiales.

2.3 Prestaciones.

La empresa adjudicataria debe proporcionar, en los términos y condiciones establecidos en el contrato:



1. Valoración inicial y periódica de la persona y su entorno al objeto de personalizar el servicio mediante un programa individual de teleasistencia para todas las personas usuarias del servicio. Dicho programa inicial, se remitirá a la Dirección General competente del Instituto Murciano de Acción Social (en adelante IMAS), a través de los programas informáticos de gestión existentes a tal efecto. Siempre que se produzca una variación del mismo que dé lugar a la elaboración de un nuevo Programa individual, igualmente, será remitido al citado Organismo por los mismos medios.
2. Instalación, mantenimiento, reparación y sustitución de los equipos de teleasistencia domiciliaria instalados en el domicilio o portados por las personas usuarias (terminales, UCR, dispositivos de seguridad, móviles, adaptados...).
3. Atención disponible de manera permanente, mediante la comunicación interpersonal, bidireccional, las 24 horas del día, los 365 días del año, entre la persona usuaria y el Centro de Atención.
4. Atención inmediata y adecuada ante situaciones de crisis o emergencia, y aquellas otras que requieran atención telefónica. En situaciones de emergencia o crisis se activaran recursos públicos acordes con la situación a tratar, sociales, familiares, 112...
5. Atención, seguimiento y reevaluación de riesgos mediante los dispositivos adicionales instalados en el domicilio o portados por la propia persona.
6. Apoyo, evaluación y seguimiento de la situación de la persona, mediante la comunicación periódica, la visita domiciliaria, la gestión de agenda personalizada, etc.
7. Atención con teleasistencia móvil, incluyendo la geolocalización cuando la persona dependiente, susceptible de este dispositivo, se encuentre fuera del domicilio, para su seguridad y tranquilidad y la de sus familiares.
8. Información de carácter preventivo y comunitario que contribuya a promover mayores niveles de seguridad, autonomía e integración en su entorno habitual.
9. Programas de Promoción y prevención del envejecimiento activo.
10. Programa de atención y apoyo a los familiares, cuidadores, de personas dependientes en el ejercicio de su cuidado.

2.4.- Personas usuarias del Servicio. Requisitos.

Serán usuarios del servicio de Teleasistencia domiciliaria, las personas reconocidas en situación de dependencia en los términos establecidos en la LAPAD, cuyo grado les confiera el derecho a la protección por el Sistema de Autonomía y Atención a la



Dependencia, conforme a lo establecido en su Programa Individual de Atención, aprobado por resolución del órgano competente.

2.5- Modalidades del Servicio.

De acuerdo a la Resolución de fecha 15 de enero de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre determinación del contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada prevista en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, establece dos modalidades del servicio :

Teleasistencia Básica: facilita asistencia a las personas dependientes de forma ininterrumpida, mediante el uso de la tecnología de la información y de la comunicación, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento. Realizando un seguimiento apoyo y evaluación de la situación de la persona beneficiaria del servicio mediante la comunicación periódica y la gestión de agenda personalizada.

Se lleva a cabo a través de la instalación del equipo básico de UCR y de un terminal en la vivienda de la persona beneficiaria conectado a una Central de Atención receptora, con la que se comunica en caso de urgencia mediante la activación de un pulsador.

Se trata de un servicio que permite, con solo accionar el dispositivo que llevan puesto, entrar en contacto verbal, durante las 24 horas del día, los 365 días del año, con un centro de atención.

-Teleasistencia Avanzada: complementa el equipamiento tecnológico de la Teleasistencia Básica, con diferentes dispositivos periféricos (detectores de gas, fuego-humo, sensores de movilidad y caídas) que permiten monitorizar el entorno de la persona usuaria, logrando con ello disponer de una información más completa e inmediata de posibles situaciones de riesgo.

Entre otras prestaciones de éste servicio, se encuentran la realización de Programas de Prevención y promoción del envejecimiento activo y saludable, de prevención y detección del deterioro cognitivo

La incorporación de cualquier tipo de dispositivos al servicio de Teleasistencia, lo determinará la Dirección General competente, cuando las características de las personas usuarias lo requieran, a propuesta de la empresa/entidad adjudicataria.

El Servicio de teleasistencia domiciliaria para personas en situación de dependencia de la Region de Murcia es un servicio de teleasistencia avanzada



3- ATENCION PERSONALIZADA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

Actualmente la atención personalizada es el encuadre de la prestación del Servicio de Teleasistencia a personas dependientes en la Región de Murcia, Por ello, este pliego se regirá por un Modelo de Atención Personalizada, estableciendo para cada uno de los usuarios del servicio un Programa individual de teleasistencia, el cual se revisara cada vez que exista un cambio en las circunstancias del usuario/a que así lo aconsejen. Dicho programa, debe contener el nivel de servicio que se presta a la persona, su intensidad, dispositivos y tecnología complementaria, campañas de promoción y prevención del envejecimiento activo y cualquier otro programa de atención susceptible de implementar con la persona usuaria.

Igualmente, en este recurso de atención domiciliaria, se apoya a la figura del cuidador principal en el ejercicio de su tarea de cuidado y bienestar personal, garantizando y favoreciendo con ello, un cuidado adecuado de su persona dependiente.

En el momento de la licitación, las personas usuarias del servicio de teleasistencia en la Región de Murcia, independientemente del grado de dependencia reconocido, disponen, como se ha señalado anteriormente, de **teleasistencia avanzada**. Este, es un servicio que se presta manteniendo un contacto directo y habitual con la persona beneficiaria disponiendo de diferentes servicios, programas de atención integral y tecnología asociada, que se concretan en:

- Servicios de atención domiciliaria personalizados a través de un modelo centrado en la persona.
- Supervisión remota de detección de riesgos mediante dispositivos periféricos instalados en el domicilio o portados por la persona dentro o fuera del hogar
- Atención con teleasistencia móvil.
- Tecnología GSM.
- Atención mediante dispositivo móvil adaptado para personas que no se comunican oralmente.
- Información de carácter preventivo y comunitario que contribuya a favorecer mayores niveles de autonomía e integración en su entorno.
- Programa de promoción del envejecimiento activo y saludable.
- Protocolos de atención ante situaciones de catástrofe o situaciones públicas de alto riesgo.
- Protocolos de detección de maltrato ante sospechas de trato no adecuado.
- Protocolo de prevención del suicidio.
- Protocolos de información, derivación y actuación en función de la situación de la persona en coordinación con los servicios públicos.
- Programa de teleasistencia como apoyo a las personas cuidadoras.

El programa individual de teleasistencia estará activo mientras la persona sea usuaria del servicio y será revisado entre los 6 y 12 meses desde su elaboración inicial, dependiendo de la personalización aplicada. Deberá establecer objetivos individualizados, medibles y evaluables del programa individual y de la satisfacción de la persona. El citado programa podrá incluir además, siempre y cuando se detecte la necesidad en la valoración realizada, la atención y apoyo a la persona que ejerce la labor de cuidado (cuidador no profesional).

La Dirección General competente podrá exigir a la empresa adjudicataria la revisión y/o modificación del programa individual de teleasistencia de personas usuarias, bien porque



hayan cambiado las circunstancias iniciales que dieron lugar al mismo, o bien, en caso de discrepancia o inadecuación del programa elaborado por la empresa y las necesidades detectadas por los técnicos de la Administración competente.

Los licitadores deberán presentar en su propuesta técnica un **Modelo de Atención Personalizada** acorde con lo establecido en éste y en los siguientes apartados. Deberá incluir un plan de implantación para todos los usuarios del servicio, que no se extenderá más de 12 meses desde el inicio del servicio, e indicadores de seguimiento y evaluación tanto del Plan de implementación como del modelo una vez establecido.

Deberá tener en cuenta como mínimo:

- Visita domiciliaria inicial y de seguimiento.
- Atención y seguimiento de riesgos con dispositivos
- Llamadas de seguimiento y atención personalizada
- Llamadas de información, apoyo y seguimiento ante incidencias o alertas en su territorio.
- Actividades para la promoción del envejecimiento activo y saludable. Plan anual a realizar.

4- SITUACION ACTUAL Y EVOLUCION PREVISTA.

A continuación se detallan los datos actuales de la situación del servicio en la Región de Murcia para personas dependientes a fecha **31 de marzo de 2020**.

Terminales instalados y personas usuarias.

TERMINALES INSTALADOS	PERSONAS USUARIAS
6.588	6.789
De éstos 1.433 son terminales GSM (sus usuarios no disponen de línea de teléfono fija)	

Personas usuarias que disponen de Unidad Móvil

PERSONAS USUARIAS	TERRITORIO/ZONA
1.429	Municipios de Abaran, Alcantarilla, Alguazas, Archena, Blanca, Ceutí, Lorquí, Molina de Segura, Murcia, Ojos, Ricote, Torres de Cotillas, Ulea y Villanueva del Río Segura.

Número de cuidadores adscritos al programa 1.820

Tipología de dispositivos avanzados.

TIPO DE DISPOSITIVO	TOTAL INSTALADO
Monóxido de carbono (CO)	63
Caídas	176
Fuego/humo	2.294
Gas	896



Presencia	191
Funcionales	7
Teleasistencia móvil (TAM)	184
Adaptador UCR	51
Carechat	2
TOTAL	3.864

Todas las personas usuarias del servicio serán consideradas como titulares, en todos los casos se realizará individualmente una evaluación inicial de sus necesidades.

Número de terminales / personas titulares del servicio previstas a 31 de diciembre de cada año.

	2020	2021	2022	2023
Terminales instalados	8.000	8.500	9.000	9.500

La evolución prevista es una aproximación, de manera que la cifra real de crecimiento anual del servicio puede ser inferior o superior. En cualquier caso el crecimiento dependerá del presupuesto anual disponible.

5.- GESTIÓN DEL SERVICIO.

5.1.- CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN.

5.1.1 Funciones que competen al IMAS las siguientes funciones:

- Comunicar las altas y bajas en el servicio a la empresa adjudicataria .Las altas en el servicio serán comunicadas a la empresa adjudicataria por parte de los técnicos del IMAS por los medios electrónicos establecidos para tal fin, para que en un plazo no superior a **quince días** se proceda a la instalación del terminal. Así mismo, serán comunicadas las bajas (cambio de PIA, fallecimiento y renuncia expresa) para la retirada del terminal en un plazo no superior a cinco días, no computando a efectos de factura más allá de esta fecha.
- Facilitar a la empresa adjudicataria el acceso al programa informático de gestión del servicio.
- Ceder a la empresa adjudicataria los datos de carácter personal que obrando en sus ficheros, correspondan a las personas reconocidas con derecho a la prestación y que a tal efecto y con el consentimiento del usuario, hayan sido recabados, cediéndose dichos datos, con el único y exclusivo fin de dar cumplimiento a la prestación del servicio en el marco del presente contrato administrativo, debiendo ser cancelados una vez finalizada dicha gestión. Los datos cedidos por el IMAS estarán sometidos a la normativa aplicable en materia de Protección de datos de carácter general.



- Suspensión del servicio; el servicio quedará suspendido temporalmente durante el internamiento de la persona beneficiaria en una institución sanitaria o durante su estancia temporal en un centro residencial, y durante el tiempo de duración de tales circunstancias. Pasados 30 días, siempre y cuando persista la situación de temporalidad, se procederá a dictar la resolución que en su caso proceda.
- Programación y coordinación del servicio con los agentes implicados (empresa adjudicataria, Centro de Servicios Sociales, usuario).
- Seguimiento, supervisión y evaluación del Servicio.
- El establecimiento de la obligación de pago de un precio público por la prestación del Servicio de Teleasistencia y la determinación de su cuantía de acuerdo a la normativa vigente.

Para conseguir una correcta implantación y gestión del servicio la Dirección General competente del IMAS, designará de entre su personal a un Responsable Técnico del Servicio de Teleasistencia. Dicho profesional asumirá la responsabilidad de:

- a) Proporcionar a la empresa/entidad los datos personales básicos de la persona usuaria, antes de proceder a la instalación del terminal y dar el alta en el servicio.
- b) Mantener actualizados los datos de las personas usuarias a las que se les ha reconocido el servicio.
- c) Mantener las reuniones de coordinación que se establezcan para el seguimiento y supervisión de la dinámica del servicio.

5.1.2 La empresa adjudicataria tendrá las siguientes funciones:

El Coordinador/a de los servicios de la empresa adjudicataria será la persona responsable del primer contacto con la persona usuaria, en el que se acordará día y hora aproximada de la cita.

La empresa adjudicataria recabará los datos mínimos complementarios 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 medicación...
- Procedimiento de atención ante comunicaciones y avisos.
- Auto chequeos de control técnico del sistema.
- Obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Condiciones de calidad de la prestación del servicio.
- Información de Programas de atención individualizados que correspondan al beneficiario y dispositivos asignados

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



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

5.1.3.- Instalaciones de terminales o dispositivos.

La instalación de los terminales o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema en el domicilio de la persona usuaria se producirá en un tiempo no superior a los **quince días** desde la fecha de comunicación del alta de la persona usuaria a la empresa prestataria, por el IMAS, a través de la Dirección General competente. Tras su instalación se comunicará el parte de alta a la Administración a través del programa informático de gestión existente para ello, en un plazo no superior a cinco días.

La instalación se realizará por operarios especializados, que serán responsables de informar a la persona usuaria sobre su funcionamiento y características. No se dará por concluida hasta haber realizado las correspondientes verificaciones del funcionamiento del sistema, al menos, llamada de recepción, emisión y pulsaciones desde cada unidad de control remoto y dispositivo móvil, desde el punto más distante de la vivienda y pruebas de alcance desde el resto de las estancias y hasta haber comprobado que las personas usuarias han entendido su manejo.

Se verificará igualmente el funcionamiento de cualquier dispositivo periférico que se instale en el domicilio.

Cada nueva instalación conllevará, al menos, una visita del Coordinador/a del Servicio de Teleasistencia de la empresa adjudicataria al domicilio del usuario. La visita tendrá por objeto asegurarse de que la información disponible sobre la situación socio-sanitaria de las personas a atender es correcta y suficiente para una adecuada prestación del servicio, de que las personas usuarias disponen de toda la información relativa al funcionamiento del sistema y a las prestaciones del servicio así como que la instalación o entrega se ha realizado a plena satisfacción de las personas usuarias.

La instalación del terminal y de los sistemas periféricos se realizará según protocolo determinado en el **Anexo II**.

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

La empresa adjudicataria garantizará el funcionamiento adecuado de todo el equipo instalado en el domicilio, y contara con 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 cada 15 días.

Se debe disponer de un stock mínimo de 500 terminales fijos y de UCR que permita la reposición inmediata en los casos necesarios. También deberá disponer de una cantidad, de al menos, del 10% sobre el total de instalados, de terminales móviles, dispositivos



periféricos, terminales adaptados que permita la instalación o 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.

5.1.5.-Condiciones en la prestación del servicio y procedimiento de prestación.

La empresa/ entidad adjudicataria **dispondrá de una línea 900** para la comunicación entre el beneficiario y la Central de Atención y debe garantizar que, el servicio de teleasistencia, no supondrá un incremento de los gastos de teléfono de la persona.

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

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

La comunicación bidireccional entre la persona usuaria y el CA deberá estar garantizada las 24 horas del día , los 365 días del año, aún en caso de avería del CA, por lo que deberá existir un centro de respaldo independiente que garantice la continuidad del servicio.

La persona usuaria debe poder comunicar directamente con el CA cuantas veces lo estime oportuno y por diferentes razones: petición de información, comunicación de datos relevantes para el servicio, comunicación de ausencias y retornos, formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones, necesidad de contacto por soledad, comunicación de incorrecto funcionamiento de terminal, UCR, dispositivos, etc.

El servicio de teleasistencia atenderá todas las llamadas o activaciones, además obviamente de las peticiones de ayuda y las emergencias.

El tipo general de comunicaciones se clasificaran y podrán evaluarse por:

- Llamadas recibidas procedentes de la persona usuaria mediante terminal o unidad de control remoto.
- Llamadas emitidas realizadas por la Central a la persona usuaria o contactos y/o recursos.
- Llamadas/alarmas técnicas, de realización automática para la notificación del estado de la tecnología.

Las comunicaciones por activación de la persona usuaria que se reciben en el CA se deben responder en un tiempo medio de **15 segundos**, tiempo que empieza a contar desde la entrada de la llamada en el Centro. En cualquier caso, la duración media de estas tendrá que ser igual o mayor de 2 minutos.

Cuando la persona usuaria realice una llamada, los teleoperadores/as del CA serán los encargados de atenderla.

El teleoperador/ra debe mantener una actitud de escucha activa y recoger información lo más rápida y ampliamente posible, acerca del tipo y gravedad de la incidencia.



La empresa prestataria del servicio procurará que las comunicaciones de atención personalizada programadas por el CA, sean realizadas por un mismo teleoperador/a de forma que la persona usuaria tenga una referencia personal estable en su atención y que esto favorezca su confianza y percepción de seguridad.

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

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

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

En todos los casos, además de contar con un soporte de protocolos de actuación, el 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.

La entidad adjudicataria dispondrá de los medios para que las comunicaciones bidireccionales queden registradas durante 5 años, codificadas coherentemente por niveles y subniveles, atendiendo a la clasificación recogida en el **Anexo III**

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.

El tipo de información transmitida debe estar aceptada previamente por la Dirección General competente. Incluirá contenidos temáticos concretos solicitados por ésta Administración o a propuesta de la adjudicataria, que podrán estar relacionadas con actuaciones generalizadas de carácter preventivo tales como, estímulo de hábitos de vida saludables, promoción de vida social activa, 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, apoyo a la labor de cuidado de los familiares...

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 por parte de la persona usuaria o por activación de los dispositivos periféricos, el personal del CA, mediante una escucha activa,



deberá evaluar la situación y determinar el motivo de la demanda, se realizará siguiendo el protocolo que se describe a continuación y atendiendo a los siguientes niveles:

Nivel 1 (Respuesta verbal). En primera instancia, debe informarse lo más ampliamente posible y tratar de solucionar la demanda recibida con atención personal, información o apoyo telefónico. Cuando del análisis de la situación se deduzca que no es necesaria la movilización de recursos personales o externos, siendo suficiente la atención personal de contención, información y apoyo personal, se atenderá desde el propio CA, tratando de solucionar la demanda

Se incluyen aquí los avisos por activación de dispositivos periféricos, siempre que se consiga establecer comunicación con la persona usuaria y la situación no requiera movilización de recursos.

Nivel 2 (Respuesta verbal con Movilización de recursos). Si de la información recogida por la CA, se desprende la necesidad de movilizar recursos, se activará la atención de recursos personales (familia, vecinos)y/o públicos (112, sanitarios, policía..)

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 y 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, según los protocolos establecidos para dichos avisos.

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. Se llevará a cabo una buena coordinación y uso de los recursos comunitarios que puedan intervenir en determinadas situaciones de riesgo o emergencia y que también deben formar parte del diseño completo del servicio a prestar.

En todas las comunicaciones de emergencia se primará la movilización de los recursos propios de los usuarios, informándoles de la situación, si éstos fuesen suficientes para la resolución de del caso.

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, la Unidad Móvil (en adelante UMO) deberá movilizarse en el ámbito territorial donde resida la persona usuaria.

La UMO, se entenderá como el conjunto de medios humanos y materiales que complementan los servicios prestados desde el C.A, con la intervención presencial, para prestar apoyo personal o actividades de mantenimiento de los terminales.



Tras la evaluación de la situación, se dará por finalizada la actuación o, si es necesario, requerirá al CA ayuda de otros recursos.

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.

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. Con una periodicidad mínima de 15 días.

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, 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.

En caso de no conseguir la comunicación con la persona usuaria, se repetirá la llamada durante los tres días siguientes, en franjas horarias diferentes. Si persiste la falta de comunicación se tendrá que proceder a contactar con un familiar para obtener la información necesaria sobre la situación de la persona.

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.

Este tipo de avisos revestirá las siguientes modalidades:

Por activación de sistemas periféricos: Son avisos producidos pasivamente por alteración en el funcionamiento de dispositivos periféricos instalados en el domicilio (detectores de caídas, detectores de gas, detectores de humo...) que da lugar a una



situación potencialmente crítica. El CA deberá contactar inmediatamente con la persona usuaria.

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.

c) Valoración presencial de la persona usuaria.

La empresa adjudicataria tendrá que realizar visitas domiciliarias de seguimiento, al menos 1 al año, y cualquier otra que desde la Dirección General competente se estimen ante una situación determinada y que requiera una valoración nueva del usuario. Se rellenará un informe de valoración de la situación de la persona del que se informará a la citada Dirección General para su conocimiento.

5.2.- Alta, suspensión y baja en el Servicio.

5.2.1 Alta en el Servicio

Las altas de las personas usuarias en el servicio se comunicarán por la Dirección General de competente por la vía que se establezca a tal efecto dentro del programa de gestión informático, y se producirán cuando se instala el terminal en el domicilio.

La Dirección General competente notificará al interesado el reconocimiento del servicio así como a la empresa, que habrá de proceder a hacer efectiva el alta de la nueva persona usuaria del servicio. A tal fin, esta Dirección General proporcionará a la Empresa los datos personales básicos del interesado, que habrá de ponerse inmediatamente en contacto con él para proceder a la instalación del terminal o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema. En este mismo momento, también se informará a la Empresa del importe del precio a abonar por el usuario dependiendo de su copago en el Servicio. Igualmente la empresa adjudicataria incorporará el parte de alta en la aplicación informática de gestión que el IMAS dispone.

La empresa adjudicataria dará de alta a la persona en el plazo máximo de 15 días tras haber recibido la relación de altas.

La horquilla horaria de visitas domiciliarias para instalación, mantenimiento y coordinación en zona, será de lunes a viernes de 9 a 20 horas.

La empresa adjudicataria, en el plazo citado, llevará a cabo las siguientes acciones:



- Realizará visita al domicilio de la persona beneficiaria, durante la cual cumplimentará un documento-informe con los datos generales y específicos de la persona usuaria. Dicho documento constituirá el expediente de la persona usuaria en el servicio y tendrá que estar informatizado y preparado para la explotación de la información.
- Se instalará el terminal y se producirá el alta en el servicio de Teleasistencia, en los plazos establecidos anteriormente.

5.2.2 Baja del servicio.

Las bajas de las personas usuarias y por tanto su extinción del servicio, se comunicarán por la Dirección General competente a la empresa adjudicataria, y se producirán en un plazo máximo de cinco días.

Serán causa de extinción en la prestación del servicio lo regulado en la normativa estatal o autonómica vigente y cualquier otra que fuese de aplicación, siendo las siguientes:

- No residir en territorio español
- Traslado de residencia de forma permanente de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia a otra Comunidad Autónoma.
- Ingreso en Centro Residencial.
- Renuncia del interesado
- Fallecimiento.
- Incumplimiento de las obligaciones inherentes al usuario para la prestación, en cuyo caso se le notificara la baja motivando las causas que dieron lugar a ella.

Los terminales deberán retirarse en un plazo máximo de **1 mes** desde su baja, si bien no podrán facturarse desde el día de la misma.

5.2.3 Suspensión del servicio.

El servicio se suspenderá, previa audiencia al interesado cuando en el usuario concurra alguna de las siguientes causas:

- Ausencia del territorio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia por un periodo superior a noventa días.
- Ingreso en estancia hospitalaria por un periodo superior a un mes.

El servicio podrá suspenderse temporalmente por vacaciones del usuario con un máximo de tres meses.

Cuando se produzca un cambio de domicilio del beneficiario en alta, la empresa adjudicataria deberá recordar al usuario la obligación de comunicar esta circunstancia a la Administración. Podrá trasladar el terminal al nuevo domicilio cuando la Dirección General competente comunique a la empresa adjudicataria que el usuario ha realizado su solicitud formal de cambio, es entonces cuando se procederá a la instalación del terminal en el nuevo domicilio como si de un alta nueva se tratara y será de forma circunstancial hasta la acreditación del nuevo domicilio, hecho que será comunicado a la empresa adjudicataria.



Las ausencias temporales no suponen la retirada del equipamiento domiciliario de Teleasistencia, sino la interrupción de la comunicación con el CA.

Las ausencias serán notificadas por el beneficiario a la Dirección General competente e informará a la empresa adjudicataria quien las incorporará al programa informático de gestión establecido para tal fin.

Mientras duren las ausencias, la empresa adjudicataria realizará un seguimiento de la situación al menos dos veces al mes, teniendo debidamente informada a la citada Dirección General.

5.2.4 Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio.

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

- A ser informado, de forma clara y, antes del inicio del servicio de sus derechos y obligaciones y de las características y normativa del mismo.
- A la confidencialidad de los datos y de las informaciones facilitadas de acuerdo con la legislación vigente de protección de datos de carácter personal.
- A recibir un trato correcto y respetuoso por parte de los profesionales que intervienen en el servicio.
- A recibir de forma continuada las prestaciones del servicio mientras estén en situación y condiciones de necesitarlo de acuerdo a su Programa Individual de Atención.
- A solicitar la suspensión temporal del servicio por ausencia justificada del domicilio.
- A renunciar de manera definitiva al servicio concedido.
- A presentar quejas, reclamaciones y sugerencias a propósito de la prestación del servicio.
- A facilitar la entrada en el domicilio del personal técnico para la retirada de terminales y/o dispositivos tras la extinción del servicio por alguna de las causas anteriormente citadas.

Las informaciones y comunicaciones de las personas usuarias que reciba el personal de la empresa adjudicataria serán trasladadas a la Dirección General competente que adoptará las medidas que procedan, en su caso.

6- ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DEL SERVICIO.

El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con discapacidad y de su inclusión social, define como ,“Accesibilidad universal: es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible”. Y Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse”.



Ley 4/2017, de 27 de junio, de accesibilidad universal de la Región de Murcia en su artículo 3, regula las condiciones de accesibilidad universal que se establecerán, para cada ámbito o área, medidas concretas para prevenir o suprimir discriminaciones y para compensar desventajas o dificultades. Las normas reglamentarias que se dicten en desarrollo de esta ley regularán, al menos, los aspectos previstos en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, o normativa estatal que lo sustituya.

Por tanto, uno de los objetivos a conseguir en el Servicio de Teleasistencia para las personas en situación de dependencia de la Región de Murcia, es la accesibilidad universal para los usuarios del citado servicio, aplicando las soluciones tecnológicas, organizativas y de cualquier otra índole, que permitan la consecución del mismo.

El objetivo de accesibilidad universal para los usuarios del servicio debe extenderse a todas las fases del mismo, alta (instalación de terminal y dispositivos personales) y su baja.

Los dispositivos y tecnología (hardware y software) que utilice la persona usuaria con el CA deben ser accesibles garantizando la correcta prestación del mismo y tienen que tener en cuenta la diversidad funcional que puede darse entre las personas usuarias. Entre éstas se encuentran las relacionadas con el funcionamiento cognitivo y la comunicación, la visión y la audición, la movilidad y el manejo de los dispositivos.

Se pretende que los licitadores prevean un servicio con las óptimas cotas de accesibilidad universal alcanzables. Por ello, la entidad licitadora deberá incluir en su propuesta técnica su *Proyecto de Accesibilidad Universal del Servicio de Teleasistencia para personas dependientes en la Región de Murcia*, que contenga la actuación/es específicas para dar respuesta a la diversidad de atención en las personas usuarias del servicio, tiempo de respuesta, temporalidad, implementación e indicadores medibles y evaluables.

7- DIGITALIZACION DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA.

Existen dos factores principales que influyen directamente en la necesidad de la Digitalización del Servicio de teleasistencia:

- 1- Agendas Digitales (Europa, España y Región de Murcia).

En mayo de 2010 la Comisión Europea dentro del marco de Estrategia Europa 2020, publica **Una Agenda Digital para Europa**, la finalidad genérica de la *Agenda Digital* es obtener los beneficios económicos y sociales sostenibles que pueden derivar de un mercado único digital basado en una internet rápida y ultrarrápida y en unas aplicaciones interoperables.

En febrero de 2013 se publica la **Agenda Digital para España**, cuyo primer objetivo es *Fomentar el despliegue de redes y servicios para garantizar la conectividad digital*.

El el año 2017, la Región de Murcia publica una consulta con la finalidad de recabar la opinión de los ciudadanos sobre aspectos esenciales del **Plan Región de Murcia**,



Comunidad Digital, publicando una versión preliminar del mismo en donde entre otros, se incluyen los objetivos estratégicos: *“Despliegue de infraestructuras de redes ultrarrápidas”* e *“Implantación total de la Administración Electrónica y desarrollo de los servicios digitales para los ciudadanos”*.

2- Infraestructuras de telecomunicaciones:

En octubre de 2017 se inició un cierre progresivo de las centrales de cobre de telefonía que son las que proporcionan las líneas RDSI y RTB de telefonía fija como ha sido hasta este momento.

El servicio de teleasistencia utiliza las redes de telecomunicaciones como infraestructura básica para la prestación del mismo, por ello, la necesidad de la digitalización, está completamente ligada al desarrollo y avance de las redes e infraestructuras de telecomunicaciones y éstas a su vez a las agendas digitales de cada territorio.

Por tanto la empresa adjudicataria tendrá que realizar un proceso de digitalización del Servicio presentando para ello su Plan de digitalización de los domicilios en el que se tendrá en cuenta, como mínimo, la instalación del **15% anual** de los terminales en la Región (por crecimiento neto o por renovación) deberán ser nuevos terminales digitales con conexión a redes IP. Para la digitalización se tendrá en cuenta:

- Se priorizará a los domicilios que no disponen de línea de fibra y necesitan terminales domiciliarios que usen línea móvil o que tengan problemas tecnológicos para acceder al servicio y/o dificultades de compatibilidad.
- La digitalización tendrá que garantizar una distribución territorial homogénea en la Región de Murcia.
- La digitalización tendrá que ser evaluada una vez finalice su periodo de implantación teniéndose que realizar un informe de resultados que incluya propuestas de mejora para el futuro

8.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

Con carácter general el adjudicatario estará obligado a disponer de autorización e inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Región de Murcia, conforme a lo establecido en el Decreto 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro y la inspección de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Región de Murcia y se establece la tipología básica de los mismos, y mantener la autorización e inscripción durante la vigencia del contrato.

Los servicios competentes de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social podrán, de oficio o a instancia de parte, comprobar el cumplimiento de la normativa que le es de aplicación, la veracidad de los datos y su función inspectora.

La empresa adjudicataria estará obligada a recabar del usuario la obligación de la aportación económica por la prestación del Servicio de Teleasistencia según la cuantía establecida en su resolución del derecho al citado servicio, y siempre, de acuerdo a la normativa vigente.



Igualmente, la empresa adjudicataria deberá mantener una sede en la ciudad de Murcia con la infraestructura y condiciones necesarias para facilitar las tareas de información, coordinación y seguimiento con el IMAS.

8.1.- Recursos Humanos.

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

Le corresponde al adjudicatario, la responsabilidad de planificar y la contratación de los recursos humanos necesarios para cumplir los niveles del servicio establecidos.

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

El personal contratado por la empresa adjudicataria deberá poseer las titulaciones exigidas y/o contar con suficiente y acreditada experiencia profesional, conforme a lo especificado en el siguiente apartado.

En situaciones de huelga, la empresa adjudicataria tendrá que negociar con el Instituto Murciano de Acción Social, los criterios y el establecimiento de los servicios mínimos.

En el supuesto de subrogación de personal se deberá realizar conforme a lo establecido en el Convenio vigente. Para ello, se adjunta al presente pliego de condiciones, una relación del personal que presta el servicio de Teleasistencia en la actualidad, en el que se especifica la categoría profesional de cada uno de los trabajadores, antigüedad, tipo de contrato vigente, número de horas y fecha de vencimiento del contrato....

La empresa adjudicataria del servicio estará obligada a cumplir un **ratio de personal** de atención directa adscrita al servicio que, no podrá ser en ningún momento inferior al **0.30%** de las personas usuarias del servicio.

Los profesionales de atención directa que se deben tener en cuenta para calcular este ratio son; supervisores/as, coordinadores/as, profesional/es social/es, teleoperadores/as, oficiales de teleasistencia y técnicos/as instaladores/as.

Este ratio se calculará a partir del concepto "Equivalente a Tiempo Completo" (*ETC full-time equivalente*). Se obtiene dividiendo las horas de trabajo de varios trabajadores a tiempo parcial por la cantidad de horas de un periodo de trabajo completo.

Las entidades licitadoras detallarán en su proyecto técnico, el personal siguiendo los requisitos recogidos en el presente pliego para garantizar la prestación del Servicio según el concepto "Equivalente a Tiempo Completo" (*ETC full-time equivalente*), diseñando su oferta de la forma que consideren más eficiente, de acuerdo con este pliego de PPT.



El servicio requiere la intervención de distintos profesionales, con la cualificación necesaria para garantizar un nivel óptimo de eficacia y calidad, por lo que la empresa adjudicataria debe contar con carácter específico y concreto al menos, con los siguientes profesionales:

8.1.1.- Responsable del Servicio de Teleasistencia.

La empresa adjudicataria, designará a un profesional responsable del desarrollo del servicio, y que pertenecerá a la Empresa adjudicataria, que estará en permanente coordinación y será el interlocutor con la Dirección General competente.

El/la responsable de Teleasistencia desarrollará las siguientes tareas:

- •Velar por un buen funcionamiento general de la plataforma de Teleasistencia y el Servicio de Teleasistencia en general.
- •Planificar y coordinar los objetivos del servicio a corto, medio y largo plazo
- •Asignar los recursos técnicos, humanos y económicos necesarios para que el servicio se preste de forma adecuada en los términos previstos en el pliego de condiciones y en la normativa que le sea de aplicación.
- •Asumir las funciones de interlocución del servicio con la Dirección General competente por lo que respecta al seguimiento de la gestión del servicio y aseguramiento de la calidad, principalmente.

Perfil Profesional: Titulación académica universitaria, experiencia profesional en servicios sociales y conocimiento y manejo de los recursos. Jornada completa.

8.1.2 Supervisor/a de Teleasistencia. Responsable de la supervisión de los/las teleoperadores/as y en su caso, de los oficiales de Unidad Móvil. Su función es asegurar que la gestión de las llamadas se realice de forma inmediata y adecuada. Distribuye las tareas dentro del turno y asesora ante incidencias o dudas en el servicio. Debe existir un supervisor/a las 24 horas del día en el CA

Esta función puede ser desempeñada por uno/a de los teleoperadores/as asignados al turno respectivo. En éste caso deberá ser formalmente asignado por el responsable del CA.

Perfil Profesional: Debe poseer formación académica o experiencia en puestos de similares características al menos de un año. Se valorará especialmente la experiencia como operador/a o supervisor/a, en programas de emergencia social y sanitaria

8.1.3 Profesional Social

Bajo la supervisión del/la coordinador/a del servicio, los coordinadores/as de zona asumirán las tareas de recogida y actualización de datos de las personas usuarias especialmente de las demandas y necesidades de atención personalizada; de los recursos, de familiarizar a las personas usuarias con el sistema y de velar por el correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos.

Se ocupará de realizar la primera visita al domicilio de la persona usuaria, previa a la puesta en marcha del servicio, de las sucesivas visitas que resulten precisas para la



gestión y correcto seguimiento de los servicios prestados, al menos y salvo renuncia expresa de las personas atendidas, una visita anual, desde la fecha de alta en el servicio. También se encargarán de las actividades del programa de envejecimiento activo y saludable que le correspondan

Será aconsejable su presencia, y sobre todo en casos complejos, con el técnico en el domicilio cuando se produzca la instalación del terminal y/o dispositivos valorados.

Se considerarán como criterios prioritarios para su intervención:

- No haber mantenido la persona usuaria ningún contacto con el CA durante el periodo de un mes (sin haberse producido llamadas/respuestas emitidas ni recibidas).
- Presentar alguna queja sobre funcionamiento de los equipos o del servicio.
- Presentar situación de soledad extrema.
- A demanda de la Dirección General competente.

Perfil Profesional: Titulación académica universitaria de Trabajador/a Social (preferentemente) Educación Social/ Terapeuta ocupacional y experiencia acreditada en puestos de similares características al menos de un año.

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

Perfil Profesional: Titulación académica universitaria o experiencia demostrada de más de un año en la coordinación de equipos de trabajo, gestión de programas de emergencia social y sanitaria y conocimiento de los medios tecnológicos del CA.

8.1.5 Teleoperadores/as. Personal responsable de la gestión de las llamadas entrantes en el CA y las agendas generadas, de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas de actuaciones personalizadas establecidas.

Las tareas a desarrollar serán:

- Gestionar llamadas de emergencias de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas personalizadas que se establecen.
- Realizar llamadas de seguimiento según las pautas establecidas en el presente pliego.
- Participar en las reuniones de seguimiento con el personal responsable para el control de la actividad general de llamadas, resolver incidencias y establecer mecanismos de mejora.

Perfil Profesional: Deberán poseer formación académica o experiencia en puestos de similares características, al menos de seis meses Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la Empresa.



8.1.6 Técnico/a Instalador. Responsable de la asistencia técnica a las personas usuarias, llevando a cabo el acondicionamiento del lugar, instalación de los terminales en el domicilio, de su mantenimiento y reparación, así como de los dispositivos de la Teleasistencia básica y avanzada, en su caso.

Este desarrollará las siguientes tareas:

- Instalar los equipos de Teleasistencia.
- Realizar el mantenimiento técnico de todos los equipos de Teleasistencia
- Atender incidencias que se puedan producir del ámbito de su competencia.
- Realizar bajas y retiradas de equipos a los domicilios.
- Explicación del funcionamiento y enseñanza del uso, mantenimiento y limpieza del equipamiento.

Perfil Profesional Debe tener titulación de formación profesional en el campo de la electricidad, telefonía y electrónica y experiencia en puestos de similares características. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la empresa/entidad.

Además, el equipo de recursos humanos de la empresa contratada tiene que proveerse de otros perfiles profesionales complementarios (administrativos/vas, informáticos/as) en cantidad suficiente para atender de manera correcta las necesidades del servicio.

8. 2- Formación del Personal.

La empresa adjudicataria de los servicios deberá:

- Asegurar la formación y competencia necesaria del personal que realiza los trabajos que afectan a la calidad del servicio.
- Mantener archivo actualizado de la titulación, experiencia y formación del personal que interviene en el servicio.
- Proporcionar un mínimo de 15 horas anuales de formación para cada trabajador adscrito al servicio.

Se debe garantizar que el personal del Servicio de Teleasistencia cuente como mínimo con:

Formación inicial, que incluya:

- Formación común que comprenda: Descripción general de la empresa, política de calidad de la empresa, prevención de riesgos laborales, organización del servicio, programa de trabajo, sistema de mejora continua, etc.
- Formación específica de cada puesto relacionada con los siguientes aspectos:

- a) Atención y comunicación: Atención a las personas usuarias, habilidades de comunicación, protocolos de actuación, perfil/descripción de las personas usuarias a las que va a prestar el servicio, situaciones de estrés en la atención telefónica, derechos de las personas usuarias, valores éticos y aspectos socioculturales del colectivo a atender.



- b) Tecnológica: Manejo del software, conocimiento básico del equipamiento tecnológico, Gestión de equipos de trabajo y funcionamiento de los Sistemas de Teleasistencia, Instalación de terminales y Reparación de averías.
- c) Gestión: Relación con los servicios de emergencias, conocimiento de la red de recursos, relación con las unidades móviles y con el resto del equipo de Teleasistencia Domiciliaria, legislación sobre Teleasistencia Domiciliaria, elaboración y gestión de historiales/expedientes, gestión de incidencias, sistemas de coordinación y conocimiento de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, así como las modificaciones que puedan surgir, relación con las Administraciones y/o organismos oficiales.

Formación continua, que incluya:

Un Plan de Formación, como mínimo anual, y de no menos de 15 horas de formación en el que se dejará constancia de los cursos que se van a impartir, a quien/es van dirigidos, la duración del curso y calendarización de los que se vayan a realizar y se dará la información al personal del servicio

Dicho Plan de Formación continua deberá incluir acciones formativas cuyos contenidos obedezcan a un diagnóstico previo de las necesidades de formación del personal para la realización de su trabajo, de las incidencias y dificultades surgidas, pautas de mejora, así como de sesiones de formación específicas para cada puesto de trabajo.

El Plan de formación se especificará en las ofertas que se presenten por las entidades.

8.3.- Recursos Materiales y Tecnológicos.

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

La tecnología y dispositivos asociados al servicio deben cumplir con la familia de normas europeas EN50134 "SOCIAL ALARM SYSTEMS".

8.3.1 - Tecnología Centro de Atención de Teleasistencia

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

La Empresa para la prestación del Servicio, debe contar con ,al menos , una Central de Teleasistencia ubicada en territorio español y otra Central de respaldo independiente que



asegure como mínimo las comunicaciones de las personas usuarias con el Centro de Atención habitual.

El CA dispondrá de espacios diferenciados, con el equipamiento necesario así como el número y tipo de líneas de comunicación suficientes para garantizar los niveles de calidad exigidos.

No existirá coste alguno de la llamada para la persona usuaria, la empresa adjudicataria dispondrá de una línea 900

La tecnología que da soporte al CA puede encontrarse en una ubicación diferente.

La Central deberá contar con los siguientes aspectos:

Sistema de comunicaciones dimensionado, con el número y tipo de líneas telefónicas suficientes para garantizar la atención de la persona usuaria con una central que permita:

- Emisión de comunicaciones
- Recepción y gestión de las comunicaciones emitidas por los terminales de las personas usuarias.
- El enlace de las comunicaciones de voz.
- Sistema de transferencia de las llamadas de voz a servicios de emergencia y otros números telefónicos.
- Sistema de grabación de las comunicaciones telefónicas realizadas.

Las aplicaciones informáticas necesarias para:

- Procesar las alarmas, las comunicaciones, los autochequeos y los avisos de forma inmediata, proporcionando al personal teleoperador la información sobre el dispositivo que las genera, la información básica de la persona usuaria y el acceso a toda la información necesaria para la gestión adecuada de la comunicación, incluyendo los protocolos de actuación.
- Almacenar las alarmas recibidas asociándolas a la siguiente información:
- Tipo de alarma y localización, si procede.
- Fecha, hora y minuto en la que se recibe, atiende y cierra.
- Identificación del terminal y del dispositivo que genera la alarma, en su caso.
- Información de la persona usuaria.
- Permitir al teleoperador/a codificar las comunicaciones según sus motivos y actuaciones que se deriven de ellas.
- Contar con módulo de recordatorios o agendas.

Un sistema de registro de toda la actividad realizada desde la central que permita la emisión de listados y la explotación estadística de los usuarios del servicio.

Capacidad para transferir las comunicaciones y para realizar conferencias a tres (persona usuaria, CA y recurso externo)

Un sistema alternativo al equipo de software, hardware y de conectividad entre equipos.

Un sistema de almacenamiento de las comunicaciones telefónicas realizadas, tanto entrantes como salientes. Las comunicaciones de voz se almacenarán grabadas.



Un sistema de copias de seguridad que garantice la conservación y disponibilidad de los datos.

Un sistema de localización geográfica que permita la geolocalización. La cartografía debe cubrir todo el territorio de la Región de Murcia y los términos municipales colindantes con sus límites, debiendo ser actualizada.

Un sistema de climatización que garantice el funcionamiento correcto de los equipos.

Un sistema de Alimentación Ininterrumpida (SAI) y generación autónoma de energía de forma que se garantice el suministro eléctrico ininterrumpido y que permita la continuidad del servicio prestado durante al menos 72 horas; la atención a las alarmas, la iluminación del centro y la climatización de la sala de servidores.

Con el fin de facilitar el trabajo cuando se realizan las visitas de seguimiento, nuevas instalaciones o cualquier motivo que requiera acudir al domicilio de la persona usuaria, la plataforma deberá contar con un módulo de consulta, desde el cual se pueda tener acceso a los datos de la persona usuaria como si el trabajador estuviese en el CA, con el fin de poder actualizar la ficha o codificar información adicional.

El CA debe estar preparado para la conectividad de líneas GSM y líneas IP

En cuanto a la comunicación de la persona usuaria con el/la teleoperador/a, este/a último/a siempre ha de disponer del control de la llamada, siendo este/a último/a, desde la central, quien cierre la llamada, evitando que de forma involuntaria la persona usuaria pueda cancelar la llamada.

Asimismo y aprovechando la llamada en curso, la plataforma tendrá la posibilidad de realizar reprogramaciones remotas de los parámetros básicos como el número al que llama el terminal, protocolos de comunicación, frecuencia de los autotest....

Seguridad y Respaldo

El Servicio debe contar con mecanismos de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad percibida por la persona usuaria y familiares convivientes, con un sistema de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias orientados a generar acciones de mejora.

8.3.2 Centro de Respaldo:

Existirá un centro de respaldo con la misma operatividad técnica a nivel de compatibilidad y equipamiento situado en un edificio y población diferente con capacidad de atender el 100% de las alarmas del centro principal.

El centro de respaldo debe tener independencia energética, informática y de comunicaciones.



Las alarmas de atención inmediata deberán estar atendiéndose con total eficacia en el centro de respaldo antes de 10 minutos desde el momento en el que se ha producido el fallo en la central principal.

Contará con bases de datos replicadas o sincronizadas con el centro principal, al menos cada 12 horas.

Tendrá capacidad de puestos de operador como para atender todas las alarmas habituales del centro principal aunque, en un respaldo de duración menor a cinco días, no será necesaria la realización de llamadas de seguimiento ni la incorporación de nuevas altas de usuarios.

Salvo situaciones catastróficas que lo impidan, el centro principal deberá recuperar lo más rápidamente posible su funcionamiento completo.

8.3.3.- Terminales domiciliarios de Teleasistencia:

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

Diseño, indicadores acústicos y luminosos:

- Tener pulsadores/botones diferenciables entre sí por sus características de color, tamaño, texto, relieve, símbolo o forma en función de las necesidades de la persona usuaria. Especialmente el botón de aviso/comunicación de alarma debe ser diferente del resto por tamaño, color y relieve.
- Tener todos los elementos (interruptores, conectores, etc..) identificados mediante textos o símbolos.
- Tener la capacidad de indicar acústica y visualmente la pre-alarma en el terminal de la persona usuaria y el progreso de la transmisión de la alarma al CA, tras la pre-alarma.
- Indicar visualmente y, de manera diferenciada, su estado de normal funcionamiento y, al menos, los estados de corte de línea, corte de suministro eléctrico y baja batería del terminal. El terminal debe ofrecer también la posibilidad de generar estas indicaciones de forma sonora.
- Una vez producida la indicación, y en caso de estar activada la indicación acústica, el terminal debe permitir a la persona usuaria su cancelación, tras su reconocimiento. En cualquier caso, ni la programación ni la manipulación de la indicación debe tener efecto sobre la transmisión de las alarmas técnicas a la central receptora.

Voz, altavoz y micrófono:

- El terminal tendrá integrado un altavoz y un micrófono con alcance de sonido suficiente para que pueda establecerse una conversación nítida y con claridad desde cualquier lugar del domicilio. Debe permitir comunicaciones por voz con una



gama de frecuencias cuyo límite superior sea como mínimo 7.000Hz a fin de proporcionar una buena calidad de audio.

- Debe poderse completar con elementos adicionales en caso de necesitar más cobertura de audio.
- Debe permitir la comunicación en dúplex (modo simultáneo y bidireccional con el CA) y half-duplex (modo alternativo y bideccional controlado por el/a teleoperador/a; el personal teleoperador debe poder conmutar de un modo u otro).
- No se permite la activación del micrófono desde el centro o durante una llamada técnica o de programación sin intervención expresa del usuario a fin de evitar que se pueda escuchar en remoto lo que ocurre en el domicilio, excepto cuando se produzca una situación de alarma de atención inmediata.

Alimentación y batería:

- Contar con una batería recargable con una autonomía, cuando es nueva de al menos 24h (23h y 30 minutos en modo “stand by” y 30 minutos en modo “conversación manos libres”) y de al menos 4h en cualquier momento de su vida útil.
- Contar con un sistema de protección ante sobretensiones transitorias en la línea telefónica y puertos de alimentación.
- Permitir la conexión a la red de suministro eléctrico de 220V y 125V.

Alarmas técnicas:

- Poder ser configurado de manera que las alarmas técnicas (baja batería, fallo de corriente eléctrica, baja batería UCR...) puedan comunicarse con otros números previstos para la atención directa.
- Transmitir a la central receptora mediante una codificación diferenciada cada uno de los estados detectados para las alarmas técnicas:
 - Corte y restablecimiento del suministro de red eléctrica. El terminal debe transmitir el fallo de conexión a la red eléctrica y su restablecimiento en un tiempo aleatorio entre la primera y la segunda hora desde la detección del corte o del restablecimiento;
 - Batería baja del terminal;
 - Batería baja de la UCR.
- En caso de producirse una alarma de cualquier tipo estando otra alarma en curso, el dispositivo debe garantizar que ambas lleguen a la CA.

Autochequeo:

Permitir la comprobación de la transmisión a la central receptora efectuando comunicaciones automáticas, específicas para este fin, de manera periódica y silenciosa. El intervalo de tiempo entre comunicaciones debe ser programable al menos entre 1 y 15 días.

Configuración y programación:



- Contar con una memoria no volátil y susceptible de ser grabada y borrada, en la que se deben almacenar todos los datos de configuración.
- Poder ser interrogado y programado en el propio domicilio y remotamente, al menos, de los siguientes parámetros:
 - Datos de conexión con el CA.
 - Identificador del terminal de teleasistencia.
 - Retardo de la pre-alarma.
 - Frecuencia de las conexiones periódicas de comprobación.
 - Señalización acústica de alarmas técnicas.
 - Permitir el acceso a su programación remota a través de una comunicación en curso o por una conexión específica.
- Permitir el bloqueo del teclado de acceso a la programación, en caso de que el terminal disponga de él.
- Tener capacidad para almacenar, al menos, cuatro alternativas de contacto con el/os centro/s receptor/es (las alternativas de contacto pueden ser un número de teléfono, una dirección IP o URL..)
- Permitir la configuración de la duración y la señalización de la pre-alarma.
- Ser capaz de priorizar cualquier comunicación por pulsación del terminal o de la unidad de control remoto frente a cualquier otro tipo de comunicación telefónica por la misma línea. Debe por tanto ser capaz de evitar que la transmisión de alarmas técnicas bloquee la atención de alarmas que sea de atención inmediata.
- El terminal debe identificar la alarma, mediante una codificación diferenciada dependiendo del dispositivo que la ha generado (botón de alarma del terminal, cada UCR, dispositivos periféricos..); así como identificar el dispositivo que ha generado la alarma, para aquellos casos en los que existe más de un dispositivo del mismo tipo (dos UCR, por ejemplo). Permitir identificar unívocamente cada dispositivo con un mínimo de 12 caracteres numéricos o alfanuméricos.
- Deberá poder discriminar al menos cuatro dispositivos periféricos; detector de humo, gas, de presencia y de caídas.
- Tener un número de reintentos programados de entre 4 y 15, por cada alternativa de contacto. Si se ha cortado la transmisión de la alarma, sin orden del centro, el terminal debe repetirla automáticamente. También ha de ser capaz, en caso de no recibir una señalización específica desde el CA en un tiempo determinado, de cortar la comunicación en curso y establecer una nueva.

La entidad deberá disponer de terminales domiciliarios basados en tecnología digital, preparados para su conexión mediante Redes TCP/IP. Este tipo de terminal digital deberá poder conectarse tanto mediante acceso fijo (incluido FTTH, fiber to the home), como a través de Redes Móviles (GSM). Alternativamente la entidad dispondrá de dos modelos



diferentes: uno para accesos fijos, conectable al router del domicilio y, otro modelo para domicilios sin línea fija, que portará tarjeta SIM (proporcionada con el terminal, sin coste adicional para la persona usuaria)

8.3.4 La Unidad de Control Remoto (UCR),

La Unidad de Control Remoto (UCR) es el elemento que transmite la señal codificada de activación de alarma al terminal desde cualquier parte del domicilio de la persona usuaria.

Todos los terminales y las UCR tienen que cumplir con la normativa estatal y europea en vigor. En general, se exige a la empresa adjudicataria que:

- Cumpla la Directiva 2014/53/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014 relativa a la armonización de las legislaciones de los Estados miembros sobre la comercialización de equipos radioeléctricos que establece un marco regulador para la comercialización y la puesta en servicio en la Unión Europea de equipos radioeléctricos.
- Atienda las especificaciones técnicas de los equipos a utilizar en los servicios de valor añadido de telemando, telemedia, telealarma y teleseñalización, tal y como especifica la Dirección General de Telecomunicaciones donde se exige el rango de frecuencias comprendidas entre 869.20 y 869.25 Mhz de acuerdo con la CEPT/ERC/REGUERA (70-03). Las señales entre el terminal y la UCR o los dispositivos, tienen que utilizar una señal de radiofrecuencias de una banda ausente de interferencias.
- Tenga compatibilidad electromagnética (EMC) del dispositivo del terminal y UCR, marcada por la normativa europea en vigor.
- La UCR será hermética al agua con un índice de protección mínimo IP67 y en caso de permitir el cambio de batería, éste no será accesible al usuario sin herramientas y el cambio asegurará la hermeticidad al mismo nivel que salió de la fábrica.
- Dispondrá de un botón de alarma cuya pulsación desencadene la activación de una alarma de atención inmediata que genere una llamada desde el terminal al CA en modo “manos libres”. Tendrá un indicador visual de su activación.
- Su botón pulsador será reconocible por color, forma y tacto; tendrá un accionamiento fácil y sencillo incluso con movilidad reducida y seguro ante falsas pulsaciones accidentales o involuntarias.
- Tendrá un peso y volumen tan reducidos como sea posible de manera que pueda ser portada permanentemente sin molestias por el usuario pero siempre que sea usable en el caso de baja movilidad de las manos.
- Su diseño será de tipo colgante o reloj de pulsera, estará realizado en material antialérgico y no inflamable, no dispondrá de aristas peligrosas. Estará diseñado para no producir daños por eventuales enganchones y, en caso de ser de tipo



colgante al cuello, incorporará un mecanismo anti estrangulamiento según la norma UNE citada.

- Contará con una batería de alta duración que garantice el funcionamiento correcto y completo durante un periodo mínimo de cuatro años con dos pulsaciones al día (si sólo tiene función de pulsador).
- Será capaz de notificar automáticamente el estado de la batería y tendrá una autonomía mínima de 30 días desde la primera notificación.
- Deberá tener un sistema de identificación de forma que la pulsación del botón transmita al terminal un código diferenciable de los asociados a otras unidades de control remoto o dispositivos periféricos que puedan operar bajo el mismo terminal.
- El radio de acción de la UCR será como mínimo de 150m al aire libre sin interferencias y deberá garantizarse su conectividad desde cualquier lugar de la vivienda. En caso de ser necesario, se deberán instalar repetidores retransmisores de las señales.
- En general, la tecnología y dispositivos asociados al servicio tienen que cumplir con la familia de normas europeas EN 50134 " Social alarm systems"

8.3.5.- Dispositivos periféricos asociados a la tecnología domiciliaria.

Los dispositivos periféricos son aquellos que conectados al terminal via radio alertan sin intervención de la persona usuaria, sobre riesgos en el hogar o riesgos personales (detectores de humo, gas, de presencia, de CO.....) Complementan el servicio de Teleasistencia básico, ofreciendo seguridad, máximo control y compañía a la persona usuaria. De igual forma se plantean para aportar un valor añadido al servicio ofreciendo excelencia en la calidad y la atención.

Para su instalación el Responsable del Servicio de la empresa/entidad adjudicataria, con la participación del Coordinador del servicio, pondrá en conocimiento de la Dirección General competente, las necesidades de la persona usuaria que deberá estar contenido en su Programa individual de Teleasistencia,

Los tipos de sistemas periféricos que la adjudicataria debe poder instalar serán los siguientes:

- Detector de movilidad/pasividad: Dispositivos que detecta la pérdida de verticalidad de la persona. Cuando se produce una inclinación superior a 60º en cualquier dirección, si no vuelve a estar vertical durante un tiempo determinado, el detector envía un aviso al CA. Puede ser activado también por presión del botón, en cuyo caso la señal que envía al CA es la misma que la producida por la UCR.
- Detector de gas doméstico: Dispositivo que detecta fuga de gas en el domicilio. Emite una señal visual y acústica alertando a la persona usuaria. A su vez produce una activación, vía radio, del terminal de Teleasistencia, el cual envía un aviso con codificación diferenciada al CA.



- Detector de fuego, humo: Dispositivo que, mediante conexión vía radio, permite la activación del terminal de Teleasistencia ante la detección de humo en el domicilio. Emite un aviso al CA con una codificación determinada.
- Detector de CO.

La empresa adjudicataria, en su oferta, debe asumir la instalación y el mantenimiento de, al menos, **3.864** dispositivos en los domicilios, que hasta el 31 de marzo de 2020 hay instalados así como la reprogramación de los mismos de forma que sean compatibles con los terminales. Siendo el mínimo exigible para el presente contrato de **300** terminales por año. Superado el mínimo exigible y, tras la correspondiente valoración técnica, la empresa adjudicataria podrá ofertar como mejora cuantos detectores considere necesarios en función de las características de los usuarios del servicio.

Las características técnicas que deberán reunir los dispositivos periféricos, serán:

- **Diseño e instalación:**
 - Debe ser fácilmente instalable, permitir el cambio de su ubicación y su reinstalación.
 - Tendrán peso y tamaño reducidos, siempre que se garantice su adecuado funcionamiento y su uso sin molestias.
 - No debe tener aristas peligrosas ni elementos cortantes o punzantes o susceptibles de producir lesión.
 - Debe mostrar su número de serie e indicar su fecha de caducidad o fecha de fabricación, en el caso de dispositivos con caducidad (salvo para las baterías).
- **Alarma de atención inmediata:**
 - Para las alarmas de atención inmediata, deben tener un radio de acción mínimo de 150m al aire libre sin interferencias.
 - Una vez instalado en el domicilio, cada periférico que emita una alarma de atención inmediata debe estar asociado a su terminal domiciliario.
- **Alarmas técnicas:**
 - Si el periférico genera alarmas de atención inmediata, debe comunicar al terminal su estado de baja batería.
 - Tras la primera alarma de batería baja debe ser capaz de generar una alarma de atención inmediata durante los primeros 30 días.
 - Debe permitir la programación de la periodicidad de notificación de alarmas técnicas.

8.3.6- Terminales para personas que no usan la comunicación oral.

La entidad deberá disponer de terminales de teleasistencia concebidos para dar servicio a personas que no pueden comunicarse oralmente, teniendo en cuenta que no siempre son lectoescritoras.



8.3.7- Terminales para teleasistencia móvil.

El terminal para la prestación de teleasistencia fuera del domicilio es un terminal móvil que utiliza la tecnología GSM o sus posteriores evoluciones (2G, 3G, 4G o siguientes) y se programa para poder interactuar con el CA mediante un protocolo aplicado a la teleasistencia. Puede incluir funciones especializadas como el cálculo de ubicación, acelerómetros, detectores de radiofrecuencia, etc

Las características mínimas son las siguientes:

- De fácil manejo, sencillo de comprender, intuitivo y ligero.
- Disponer de un botón físico o software, dedicado a activar una alarma de atención inmediata. Debe ser fácilmente identificable y accionable.
- Puede generar alarmas automáticas de atención inmediata basándose en mediciones programadas de un riesgo, por ejemplo, alarma automática al detectar una caída mediante la función de acelerómetro. El terminal debe notificar a la persona las alarmas de atención inmediata en curso.
- El dispositivo debe notificar a la persona usuaria que la alarma de atención inmediata está en curso.
- Puede programarse para que se comunique con la CA periódica y silenciosamente (autochequeo)
- Permite comunicaciones por voz con una gama de frecuencias cuyo límite superior sea como mínimo 7.000Hz a fin de proporcionar una buena calidad de audio. Debe poder ajustarse el volumen de salida de voz en un rango de al menos 18dB.
- Para personas que no se comunican mediante voz el terminal debe ofrecer la vía de comunicación más adecuada.
- La entidad adjudicataria deberá disponer de terminales preparados para personas con implante coclear o que usen audífonos compatibles con acoplamiento magnético.

Telelocalización.

- Debe disponer de sistemas de localización precisa, bien mediante GPS o en su defecto mediante sistemas alternativos de precisión y fiabilidad garantizadas.
- El dispositivo debe enviar información sobre su localización en las alarmas de atención inmediata y cuando el CA lo demande.
- La entidad adjudicataria dispondrá de terminales móviles a los que pueda habilitarse remotamente la función de *tracking* o seguimiento de recorrido, para aquellos usuarios que requieran este servicio (personas que pueden sufrir



transitoriamente desorientación espacial, temporal o pérdida de memoria y se desplazan fuera del domicilio)

Batería:

- La batería debe tener una autonomía de 24 horas en reposo pudiendo realizar una alarma de atención automática de 5 minutos durante ese periodo de horas.
- El dispositivo debe notificar a la persona usuaria que el nivel de batería es bajo.
- El terminal generará una alarma de batería baja cuando esté entre el 10% y el 20% de su carga y deberá notificarlo de manera específica a la persona usuaria.

8.4.- Gestión de Calidad y Protocolos de Atención.

7.5.1.- La empresa adjudicataria debe contar, con un **Plan de calidad** documentado para el servicio objeto de este pliego, que debe contar al menos con:

- a) Sistema de calidad del Servicio que debe definir: Política de calidad, objetivos, Funcionamiento y organización.
- b) Verificación del cumplimiento y medición de indicadores de calidad relativos al menos a: Inicio, prestación y baja del servicio, medios y recursos personales, materiales y técnicos.
- c) Evaluación interna de la calidad del Servicio.
- d) Análisis de resultados y elaboración de propuestas de mejora continua.

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

Desde el CA se debe garantizar por parte del personal el conocimiento y aplicación de, al menos, los protocolos establecidos para el correcto funcionamiento del servicio.

8.5.- Confidencialidad y Protección de Datos de Carácter Personal.

Los datos de carácter personal relativos a los usuarios del servicio, que pueda obtener la empresa adjudicataria por considerarlos necesarios para la correcta prestación del servicio, deberán ser tratados en la forma en que establece la legislación sobre protección de datos vigente, no pudiéndolos aplicar a ningún otro fin distinto que no sea la correcta prestación del servicio, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal de los usuarios del servicio y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.



Una vez terminada la relación contractual regulada en el presente pliego, la empresa adjudicataria deberá destruir los datos o devolverlos al Instituto Murciano de Acción Social, al igual que cualquier soporte en que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento.

La empresa adjudicataria y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a las personas usuarias de los servicios previstos en este Pliego, guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

Cualquier estudio o publicación por la empresa adjudicataria relacionada con el contenido del contrato o con cualquiera de sus aspectos, requerirá la previa autorización, por escrito, del Instituto Murciano de Acción Social.

En todo tipo de documentación (guía-manual, publicaciones, divulgación...) que pudiera derivarse de la prestación de los servicios contenidos en este pliego, se utilizarán las señas gráficas de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Políticas Sociales y el Instituto Murciano de Acción Social.

9.- COORDINACIÓN E INFORMACION.

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

La empresa adjudicataria facilitará a la Dirección General de competente en formato electrónico que se determine, la siguiente información:

- **Informe de gestión del servicio con carácter mensual**, con al menos el siguiente contenido:

Actividad del servicio:

Evolución personas usuarias:

- Usuarios en alta y acumulados
- Usuarios con Unidad Móvil y acumulados.
- Usuarios con Plan Individual de atención y acumulados
- Instalaciones de terminales y tipología.
- Usuarios con digitalización y acumulados
- Bajas definitivas y motivos.

Actividad del CA:

- Llamadas emitidas y tipología
- Llamadas recibidas y tipología
- Llamadas automáticas y tipología
- Tiempos de respuesta y duración de las llamadas.



Emergencias atendidas y tipología (tanto si se dispone de Unidad Móvil como si se movilizan recursos externos).

Actividad de los Servicios de intervención domiciliaria.

- Número de intervenciones realizadas por los distintos departamentos(técnico, de coordinación, unidad móvil)
 - Motivos de intervención por departamentos.
 - Movilizaciones por custodia de llaves.
-
- **Informe, con carácter anual**, de resultados de los indicadores de calidad.
 - **Informe, con carácter anual**, antes del 30 de enero del año siguiente al que se refiere la información. Anualmente se ha de realizar una memoria de gestión de todo el servicio. En este sentido se ha de atender a los siguientes aspectos:
 - Perfil de la persona usuaria
 - Evolución de la actividad general (alta, baja)
 - Gestión económica
 - Actividad del Centro de Atención
 - Servicios de atención a domicilio (visitas para efectuar el alta, urgencias...)
 - Dispositivos y su tipología.
 - Usuarios con digitalización.
 - Calidad y mejoras introducidas
 - Incidencias, quejas y reclamaciones
 - Equipo profesional dedicado

Así mismo, la empresa adjudicataria quedará obligada a presentar a la Dirección General de competente, cuando sea requerido por ésta, la siguiente información:

- Datos de seguimiento complementario a los datos mínimos requeridos en el presente pliego, siempre y cuando sean datos clave para la prestación del servicio de Teleasistencia.
- Toda la información tanto de carácter ordinario como extraordinario a efectos de seguimiento y control de los servicios prestados.
- Quejas y reclamaciones formuladas por los usuarios del servicio y respuestas a las mismas.

Además, la empresa adjudicataria informará a la Dirección General de Personas Mayores de las actuaciones de seguimiento y control de la prestación del servicio y permitirá el acceso a las dependencias e instalaciones de la empresa/entidad utilizadas en la prestación del mismo.

10.- TRASPASO DEL SERVICIO RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS.



En el caso de adjudicación del contrato a una nueva empresa prestadora del servicio, se tendrá que realizar la transferencia de información entre la actual empresa prestadora del servicio y la nueva empresa adjudicataria en un plazo máximo de 2 meses.

El Instituto Murciano de Acción Social, a través de la Dirección General competente, actuará como garante de este proceso de traspaso realizando las tareas de coordinación y seguimiento técnico que sean necesarias. En este sentido, informará de los requerimientos del traspaso de la información a la nueva empresa contratada y los términos de la colaboración en este proceso con la finalidad de no interrumpir la prestación del servicio en ningún momento. Este traspaso de información se llevará a cabo durante los dos meses siguientes al de la formalización del contrato tal y como se ha señalado anteriormente

Al finalizar el presente contrato y/o sus prórrogas y, en el supuesto de adjudicar el servicio a una nueva empresa, la empresa saliente estará obligada a respetar también un nuevo período transitorio de un máximo de dos meses para poder colaborar con el nuevo contratista en el traspaso del servicio en las mejores condiciones para la continuidad del mismo, sin perjuicio en la atención de las personas usuarias en los términos especificados anteriormente.

Cualquier relación entre entidades derivada del supuesto de sucesión se regirá por las normas de Derecho privado.

Documento fechado y firmado electrónicamente al margen
LA TÉCNICO RESPONSABLE



ANEXOS

ANEXO I

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

La visita al domicilio de la persona usuaria se realizará en la fecha y franja horaria acordada con ésta y tendrá como objetivo informar de las prestaciones del servicio de Teleasistencia así como recoger datos complementarios necesarios para una adecuada prestación del mismo.

Los datos mínimos de la persona usuaria a disponer y obtener son:

- Identificación de la/s persona/s beneficiaria/s (nombre, apellidos, DNI domicilio, teléfono de contacto....
- Tipo/perfil de la persona usuaria.
- Unidad convivencia: personas con las que convive y datos personales, si son personas usuarias del servicio, de parentesco de cada una de ellas y otros datos u observaciones que puedan ser de interés para la adecuada prestación del servicio.
- Estado de salud.
- Recursos comunitarios (sanitarios, servicios...): públicos y privados.
- Recursos propios: personas de contacto para avisos en caso de emergencia. Otros.
- Situación de la vivienda: adecuación, necesidad de instalaciones extras, distribución etc.

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

- Características específicas del servicio de Teleasistencia.
- Prestaciones que incluye el servicio: Agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de toma de medicación....
- Informarle del Programa Individual de teleasistencia a realizar.
- Procedimiento de atención ante comunicaciones y avisos: niveles de actuación.
- Dispositivos periféricos a instalar, de acuerdo con la propuesta coordinador/coordinadora de la empresa/entidad y autorización del IMAS
 - a) Detector de movilidad/pasividad
 - b) Detector de gas.
 - c) Detector de fuego, humo.
 - d) Otros
- Obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Aceptación o no, de la entrega de llaves
- Firma del documento contractual en el que incluirá que extinguido el servicio tras Resolución del Órgano competente se procederá a la retirada del terminal y la UCR en el plazo máximo de cinco días debiendo el usuario o sus familiares facilitar el acceso al domicilio para que se produzca la retirada por parte de los técnicos de la empresa adjudicataria



Condiciones de calidad de prestación del servicio:

1. Cumplimiento del deber de protección de datos personales.
2. Plazo para el inicio de la prestación.
3. Plazo de resolución de averías.
4. Protocolo de garantía de seguridad en la entrega y custodia de llaves, en su caso.
5. Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio.

El Coordinador del Servicio de la empresa adjudicataria concretará con la persona usuaria, día y hora para realizar la instalación. No obstante, proporcionará a la persona usuaria el teléfono de contacto de la empresa con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida, o bien le indicará que en el plazo de tres días recibirá una llamada del técnico instalador para concretar la cita mencionada.

Asimismo, remitirá un informe al responsable de instalaciones con las indicaciones necesarias para la adecuada instalación de los dispositivos.

El Coordinador/Coordinadora, a través del Responsable del Servicio, informará a la Administración pública, si estima necesario autorizar la instalación de dispositivos periféricos propuestos por la empresa adjudicataria.

La entidad adjudicataria remitirá a través del programa informático de gestión del servicio, existente para tal fin, la documentación de alta en el servicio, incidencias y cualquier otra documentación que requiriese su comunicación a la Administración.

ANEXO II

INSTALACIÓN DE TERMINALES Y DISPOSITIVOS



La instalación en el domicilio debe ser realizada, en el día y hora establecidos, por personal especializado siguiendo instrucciones del Coordinador/a de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria debe asumir cualquier coste extraordinario derivado de la instalación (cableado, enchufes, transformadores) en los domicilios.

En la instalación se dará información clara y precisa a la persona usuaria sobre las características y funcionamiento de los dispositivos. Se explicará que cualquier activación de los mismos generará una comunicación o un aviso al CA con coste para la persona usuaria.

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

- Llamada de recepción
- Llamada de emisión
- 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 administración pública 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.



ANEXO III

COMUNICACIONES BIDIRECCIONALES Y ATENCIONES DE LA ENTIDAD ANTE LLAMADAS DE LAS PERSONAS USUARIAS.

1. LLAMADAS ORIGEN PERSONA USUARIA Y SU ENTORNO.

1.1 EMERGENCIA.

1.1.1 **Emergencia Social.** Número de llamadas que se producen por alguno de los conceptos recogidos en los siguientes apartados:

- Angustia/ crisis de ansiedad. Situación crítica que requiere de una intervención inmediata mediante atención personal desde la Central o bien por movilización de recursos propios del usuario o ajenos al mismo.
- Por necesidad puntual de apoyo en Actividades Básicas de la vida diaria. Número de llamadas producidas porque la situación de “estar solo” ha generado una situación que requiere una intervención en el domicilio de apoyo puntual en AVD , la movilización de otros recursos o la implementación de programa específico.
- Episodios de trato no adecuado o maltrato.
- Caídas sin movilización de dispositivos sanitarios.
- Cualquier otro tipo de emergencia social.

1.1.2 **Emergencia sanitaria.** Se consideran aquellas que se producen por alguno de los siguientes motivos:

- Caídas. Llamadas por situación de emergencia derivadas de una caída del usuario y que requieren la intervención de dispositivos sanitarios.
- Urgencias médicas. Llamadas provocadas por una urgencia médica no provocada por una caída y que requiere la intervención de dispositivos sanitarios.

1.1.3 **Otros.** Llamadas de emergencia que no pueden englobarse ni en social ni en sanitaria.

1.2 **NO EMERGENCIA.** Número total de llamadas realizadas por personas usuarias emitidas por los motivos siguientes:

1.2.1 **No emergencia.** Petición de información, conversar, por error.

- Petición de información sobre recursos sociales, sanitarios...
- Petición de información sobre el propio servicio.
- Hablar, saludar, conversar
- Pulsación por error.
- Información sobre posibles timos o estafas

1.2.2 **No emergencia. Comunicaciones de cambios en los datos de las personas usuarias o facilitación de nuevos datos.**

- Informar de ausencias, vacaciones o regresos.
- Informar sobre visitas médicas, datos sanitarios a incluir en los datos disponibles de las personas usuarias.
- Informar datos por avisos de agenda.

1.2.3 **Técnicas.**



- Pruebas de la 1ª conexión y familiarización con el funcionamiento del sistema.
- Revisión , comprobación del funcionamiento del sistema
- Comunicación de fallos, averías.
- Sustitución del terminal o dispositivos por averías
- Retirada del terminal por bajas.
- Autochequeos.
- Programación/reprogramación.

2. LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CA.

- 2.1 Por actuaciones entre alarmas: reaseguramiento de la actuación.
- 2.2 Por actuaciones entre alarmas: movilización de recursos
- 2.3 Avisos de agenda solicitados por la persona usuaria
- 2.4 Avisos de agenda propuestos por la entidad y aceptados por la persona usuaria
- 2.5 Llamadas de seguimiento periódico.
- 2.6 Llamadas de seguimiento consecuentes a emergencias producidas
- 2.7 Llamadas para reaseguramiento del adecuado funcionamiento del sistema ante avisos técnicos recibidos.
- 2.8 Otros.

3. ATENCIONES PRESTADAS ANTE LLAMADAS ORIGEN USUARIO Y SU ENTORNO.

3.1 RESPUESTA VERBAL DESDE CA:

- Atención personal en emergencia. Respuesta prestada por los operadores que no requiera la movilización de ningún otro recurso
- Atención personal por no emergencia. Dar información solicitada, recoger datos, ofrecer comunicación..
- Otro tipo de respuesta sin movilización del recurso.

3.2. RESPUESTA VERBAL CON MOVILIZACIÓN DE RECURSOS PROPIOS DE LA PERSONA USUARIA.

- Movilización de recursos propios de la persona usuaria: familiares, vecinos, amigos.
- Movilización de otros recursos de la persona usuaria.

3.3. RESPUESTA VERBAL CON MOVILIZACIÓN DE RECURSOS AJENOS A LA PERSONA USUARIA.

- Intervención de Servicios Sociales
- Intervención de Bomberos
- intervención de recursos sanitarios
- Intervención de Policía.
- Otros.

3.4 ATENCIONES TÉCNICAS

- Programación/reprogramación
- Otros.