



Excmo. Ayuntamiento
SANTA CRUZ DE TENERIFE

ÁREA DE ATENCIÓN SOCIAL
Servicio de Atención Social



**Instituto Municipal
de Atención Social**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA EN EL MUNICIPIO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE.

CLÁUSULA 1ª.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones técnicas que han de regir la contratación de la Prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria en el municipio de Santa Cruz de Tenerife.

CLÁUSULA 2ª.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO

Se entiende el servicio de Teleasistencia Domiciliaria como un servicio de carácter preventivo que permite detectar situaciones de riesgo, de inseguridad, soledad y aislamiento, a través de un servicio de atención telefónica ininterrumpida, durante las 24 horas del día, y los 365 días del año en el que la persona usuaria solo tiene que pulsar un botón, ante cualquier situación de emergencia, para entrar en contacto verbal (manos libres), con un Centro de Atención (en adelante CA) para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada.

Este servicio permite a la persona usuaria que continúe residiendo en su medio habitual de convivencia, con unas condiciones mínimas de seguridad y asistencia inmediata en situaciones de urgencia.

CLÁUSULA 3ª.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria se presta a través de la línea telefónica (fija o móvil) y consta de un equipamiento de comunicaciones e informático específico ubicado, una parte en el CA, dotado del soporte tecnológico, de comunicaciones y de los recursos humanos necesarios, y otra en el domicilio de la persona usuaria: un terminal y una unidad de control remoto que puede ser en forma de colgante o pulsera.

Desde el CA se contactará periódicamente con las personas usuarias del servicio a fin de hacer un seguimiento permanente, mantener actualizados sus datos e intervenir si las circunstancias lo aconsejan. Igualmente las personas usuarias podrán comunicarse con el CA cuando lo estimen oportuno.

Este servicio debe complementarse con agendas, llamadas de seguimiento, visitas de seguimiento, realización de actividades encaminadas a evitar el aislamiento y conseguir la integración de la persona usuaria en su entorno. Asimismo debe ofrecer información, asesoramiento u otros servicios de carácter individualizado.

CLÁUSULA 4ª.- OBJETIVOS

- Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante una situación de emergencia o de necesidad en el domicilio de la persona usuaria, a través de personal especializado.
- Garantizar la comunicación interpersonal las 24 horas del día y los 365 días del año.

- Potenciar la autonomía personal.
- Prevenir situaciones de riesgo por razones de edad, discapacidad, dependencia o soledad.
- Favorecer la permanencia e integración en el entorno familiar y social evitando situaciones de desarraigo e ingreso residencial.
- Mejorar la calidad de vida de las personas usuarias.

CLÁUSULA 5ª.- PERSONAS BENEFICIARIAS

Serán personas destinatarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Santa Cruz, las que tengan tal condición según la Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio vigente en cada momento.

Tendrán la condición de beneficiarias, las siguientes personas:

- La titular del servicio de Teleasistencia domiciliaria: reúne todos los requisitos para ser beneficiaria y dispone de terminal y de la unidad de control remoto.
- La persona usuaria con unidad de control remoto adicional: es la que conviviendo con la titular del servicio y reúne los requisitos para ser beneficiaria del servicio. Dispondrá de una unidad de control remoto adicional para su uso exclusivo, sin necesidad de nueva terminal.
- La persona usuaria sin unidad de control remoto: es la persona que conviviendo con la titular del servicio y necesitando las prestaciones y atenciones que este servicio proporciona, carece de capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí mismo esa atención. Dejará ser beneficiaria cuando se produzca la baja del titular.

CLÁUSULA 6ª.- GESTIÓN DEL SERVICIO

Por parte del IMAS:

- Los/as Técnicos/as Municipales, responsables del servicio les corresponden la información, valoración, selección y reconocimiento de la prestación del servicio, así como la autorización de alta, suspensión y extinción del mismo.
- El IMAS comunicará a la entidad adjudicataria por escrito la relación de personas usuarias con su correspondiente documentación. Lo mismo ocurre con los casos que son valorados como urgentes.
- Designar a un/a técnico/a responsable adscrito al IMAS para el seguimiento del desarrollo de la prestación del Servicio y cumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato.
- Las bajas del servicio serán determinadas por el IMAS y comunicadas a la entidad adjudicataria para la retirada de los dispositivos, en un plazo no superior a 5 días no computándose a efectos de factura más allá de esta fecha.
- Para el seguimiento y control del servicio la persona responsable del IMAS establecerá reuniones periódicas (máxima, una cada 3 meses) con la coordinadora de la entidad, quién aportará el listado de altas, bajas, incidencias, ausencias del domicilio, así como cualquier otra relacionada con las personas usuarias y la marcha del servicio.
- El IMAS procederá a la extinción del servicio, superado los 3 meses de ausencia, por motivos de vacaciones, hospitalizaciones, casa familiar u otros hechos similares.

Por parte de la empresa adjudicataria:

- Tiene la obligación de instalar el equipo: terminal telefónico y su conector a la red eléctrica, preparado para el contacto con el CA a través de la línea telefónica, así como, la/as unidad/es de control remoto, dependiendo del número de personas beneficiarias, que permite la activación del terminal a distancia y sistemas periféricos, si procede.
- La instalación será realizada por un instalador especializado, en una franja horaria que va entre la 9.00 h y las 20.00 h. de lunes a sábado.

- El plazo para la instalación no podrá ser superior a 10 días hábiles, contados a partir de la recepción de la resolución de alta del IMAS, salvo en los casos de urgencia que no deberá ser superior a 48 horas.
- Cada alta nueva será visitada por el Coordinador de la empresa para confirmar que la persona usuaria tiene toda la información del sistema y de las prestaciones del servicio.
- Una vez instalado el equipo, la persona usuaria recibirá explicación del funcionamiento del equipo y de todas las prestaciones que incluye el equipo (agendas, llamadas de seguimiento de ausencia, averías, avisos puntuales y/o de emergencia, recordatorios de medicación, etc).
- En el momento de la instalación se hará entrega de un manual de instrucciones (con un lenguaje muy sencillo y comprensible) para que la persona se familiarice con el mismo; así mismo proporcionará cuantas aclaraciones sean necesarias.
- Facilitar un teléfono de contacto de la empresa para posibilitar la comunicación.
- En el primer mes de instalación del equipo, la empresa realizará llamadas de control a cada una de las personas beneficiarias para comprobar el correcto manejo del equipo.
- Los equipos estarán programados para realizar comprobaciones de funcionamiento una vez cada 15 días.
- La persona usuaria puede comunicarse con el CA todas las veces que lo estime oportuno y los/as teleoperadores/as, encargados de atenderla, se identificarán debiéndose dirigir a la persona por su nombre, con respeto y amabilidad, manteniendo una actitud de escucha activa y recoger información lo más rápida y amplia posible acerca del tipo y gravedad de la incidencia.
- La empresa procurará que las atenciones a la persona usuaria sea atendida por el/la mismo/a teleoperador/a para que tenga una referencia estable de atención.
- Las comunicaciones de las personas con el CA deben ser respondidas en un tiempo medio de 15 segundos.
- Cuando se detecte una avería o fallo del sistema, la empresa procederá a la reparación o sustitución del terminal y/o sistema periféricos en su caso, en las 24 horas siguientes a tal detección.
- Ante cualquier emergencia producida, la empresa movilizará los recursos sociales, sanitarios o de otro tipo que sean necesarios, garantizando la atención de las posibles urgencias en la mayor brevedad posible.
- Cuando la persona usuaria no disponga de personas de contacto para tener la llave de la puerta del domicilio, éstas serán custodiadas por la empresa adjudicataria, previa autorización por escrito de la misma y la empresa lo comunicará al IMAS. La responsabilidad del uso que se haga de la misma vincula directa y exclusivamente a la entidad adjudicataria y a la persona usuaria.
- Recabar los datos relacionados con las circunstancias personales, familiares, de vivienda, etc., según modelo que aporte y previa autorización municipal.
- Informar de campañas específicas (olas de calor, vacunación, etc).
- Aportar la información relativa a incidencias que puedan determinar la baja en el servicio con carácter inmediato a su conocimiento.
- La retirada de los dispositivos instalados en los domicilios
- Nombrar a una persona coordinadora responsable del contacto con la persona usuaria y el técnico municipal.

CLÁUSULA 7ª.- RECURSOS PERSONALES

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos personales suficientes durante la vigencia del contrato e incluso para cubrir las bajas o vacaciones en menos de 24 horas, sin que se produzcan incidencias para satisfacer adecuadamente las exigencias del contrato.

El personal contratado, deberá poseer la titulación exigida por la normativa vigente o en su caso contar con suficiente y acreditada experiencia profesional.

El licitador deberá asegurar la formación inicial a todo el personal: prevención de riesgos laborales, organización del servicio, programa de trabajo, política de calidad de empresa, etc; así como formación específica por cada puesto relacionado y la formación continua. El plan de formación se especificará en las ofertas que se presenten.

El servicio requiere la intervención de distintos profesionales para garantizar una calidad y eficacia por lo que la empresa adjudicataria debe contar con los siguientes:

- **Un/a Coordinador/a del Servicio.** Será la persona responsable que desempeñe tareas de coordinación, gestión y organización del servicio, con un contrato a jornada completa. Tendrá que estar en posesión del título de diplomado y/o grado en Trabajo Social y con experiencia relacionada con el Servicio de Teleasistencia. Será la encargada de coordinarse con el profesional designado por el IMAS. Sus funciones serán las siguientes:
 - Recogida y actualización permanente de datos y recursos de las personas usuarias.
 - Facilitar la información actualizada sobre los servicios prestados, relacionados con las altas, suspensiones, extinciones e incidencias en la prestación.
 - Realizar la primera visita domiciliaria, de presentación del servicio a la persona usuaria y de familiarizar a las personas con sus sistemas.
 - Realización de visitas de seguimiento para el correcto funcionamiento y mantenimiento de los equipos domiciliarios así como para la gestión y correcto seguimiento de los servicios prestados.

- **Un/a Responsable del Centro de Atención.** 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. Estará en conexión permanente con el centro de atención a través de emisor-receptor de radio o telefonía móvil. Tendrá que estar en posesión de titulación universitaria y experiencia de un año en puesto de similares características, experiencia demostrada en coordinación de equipos de trabajo, gestión de programas de emergencia social y sanitaria y conocimiento de los medios tecnológicos del CA.

- **Teleoperador/a u operador/a.** Personal responsable de la gestión de llamadas entrantes en el CA y las agendas generadas, de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas de actuaciones personalizadas establecidas. Deberán contar con los medios técnicos suficientes para facilitar la comunicación e información con la persona usuaria así como con la CA. Dispondrán del tiempo necesario para la realización de tareas de seguimiento y coordinación con el/la coordinador/a. Sus funciones serán las siguientes:
 - Atender las alarmas y llamadas, interviniendo según las instrucciones y protocolos establecidos.
 - Realizar llamadas de seguimiento a cada una de las personas usuarias.
 - Realizar llamadas informativas sobre campañas específicas.
 - Solicitar la intervención directa de la persona responsable del CA o del Coordinador, cuando, por la complejidad de la situación, no pueda resolverla por sí mismo.Deberá tener la formación académica adecuada para el desarrollo del trabajo o experiencia en puestos de similar característica de al menos 6 meses.

La empresa contratará al número de teleoperadores suficientes que garantice la prestación del servicio las 24 horas del día.

- **Instalador.** Será la persona responsable de acondicionar el lugar e instalación de los terminales en el domicilio y del mantenimiento y reparaciones de averías así como de la sustitución de los equipamientos del servicio (terminales, UCR y dispositivos periféricos en su caso).

La empresa adjudicataria deberá contar con un número suficiente de instaladores para cumplir con el plazo de instalación, reparación de averías y retirada de terminales.

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

CLÁUSULA 8ª.- 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.

Los licitadores deberán hacer constar expresa y detalladamente el material, maquinaria y equipos que se proponen adscribir al servicio, con sus características, elementos y marcas de los mismos a fin de obtener conocimiento del material ofertado. A la finalización del contrato, el adjudicatario/a será el propietario/a exclusivo del equipo y maquinaria utilizado para la prestación del servicio y no podrá exigir al IMAS que le adquiera el equipo o maquinaria que haya utilizado.

Para una correcta prestación del servicio, la entidad adjudicataria contará con:

Central de Atención (CA)

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 periféricos si proceden). Debe estar provista de tecnología suficiente (software de gestión del servicio, hardware, servidores, etc) y con capacidad para procesar dichas comunicaciones y avisos, proporcionando a los operadores información sobre el dispositivo que las ha generado.

Garantizar el suministro eléctrico a través de un sistema de alimentación ininterrumpida.

Debe disponer del número y tipo de líneas telefónicas suficientes para garantizar la recepción y/o emisión de llamadas.

Para garantizar la prestación del servicio las 24 horas del día y todos los días del año, la CA debe disponer de un sistema de apoyo (backap), ubicado en otra zona geográfica distinta a la CA, que garantice la correcta atención de llamadas, en caso de que la central principal se viese afectada, en el supuesto de producirse cualquier incidencia técnica (a nivel de software, hardware o telecomunicaciones).

Las llamadas atendidas por la CA producirán la activación del sistema informático mostrando la codificación de la persona usuaria con: nombre de la persona, pulsador que genera la alarma, datos relevantes de la persona, expediente completo, recursos a movilizar, procedimiento de actuación.

La llamada generada por la persona solo puede ser finalizada por la Central.

Terminal de Teleasistencia

Es el dispositivo que se instala en el domicilio de la persona usuaria conectado a una 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 CA pulsando un botón. Este equipo posibilita la emisión de llamadas y establecimiento de una comunicación verbal entre la persona usuaria y el CA de forma nítida.

Los equipos domiciliarios ofertados deberán permitir su configuración de forma que, los avisos técnicos, se reciban en la CA con codificación diferenciada.

El terminal debe permitir que desde la CA se establezca función de auto chequeo automático de su correcto funcionamiento. Este debe realizarse de manera periódica y silenciosa, con un intervalo de tiempo máximo de 15 días naturales.

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

Características

- El terminal tendrá, por lo menos, un botón de pulsador, otro de cancelación y uno de configuración.
- Las comunicaciones del terminal, mediante la pulsación del botón de alarma, a través de la UCR, o cualquier otro dispositivo periférico asociado, enviará una codificación diferenciada, al menos de los siguientes tipos de alarma: desde UCR, desde terminal, baja batería del UCR, auto chequeo periódico, fallo de corriente, restablecimiento de corriente, baja batería terminal.
- Cualquier dispositivo periférico que se asocie al terminal domiciliario, ahora o en el futuro, deberá enviar una codificación específica que identifique dicho dispositivo.
- La programación del terminal y sus datos básicos residirán en una memoria no volátil, con el fin de almacenar los datos de identificación de la persona usuaria y susceptible de ser grabada y borrada.
- Dispondrá de sistemas de bloqueo para que, una vez activada la pulsación y recibida al CA, la persona usuaria no pueda cortar ni liberar la línea telefónica.
- Debe permitir ser configurados de manera que al producirse alguna alarma técnica (baja batería, fallo corriente eléctrica, etc.) la persona usuaria pueda llamar a otros números de teléfono.
- Deberá tener integrado un potente altavoz y un micrófono muy sensible que permita hablar a la persona desde cualquier lugar de la casa.
- Estará programado para que tras la activación, se inicie un periodo corto de duración programable (máximo 10 segundos) durante el cual se pueda anular la transmisión al CA si la pulsación ha sido por error.
- Debe ser programable, tanto de forma local como remota, desde la CA
- La batería debe garantizar una duración mínima de un año.
- La batería del terminal será de tipo recargable y proporcionará una autonomía con total garantía y capacidad de 3 días.
- Contará con un sistema de protección ante descargas electrostáticas de la línea telefónica y sobre cargas eléctricas en la tensión de alimentación.
- Debe adaptarse al tipo de línea y operador de telefonía del que disponga la persona usuaria.
- Debe cumplir con toda la normativa nacional y europea en vigor. La empresa deberá presentar certificación acreditativa de cada uno de ellos del Organismo correspondiente.

Unidad Control Remoto (UCR)

Es el elemento que transmite la señal codificada vía radio al terminal desde cualquier parte del domicilio.

Características:

- Deberá ser de un tamaño reducido para que sea portado sin molestias.
- Dispondrá de un botón reconocible al tacto, luminoso, de accionamiento sencillo y protegido contra activaciones accidentales, cuya pulsación desencadene la activación del sistema de

forma que la persona usuaria pueda entrar en contacto, en modo conversación “manos libres” con la CA.

- Puede ser de tipo pulsera o colgante. Esta última incorporará un sistema anti-estrangulamiento. Ambos modelos deben ser estanca de agua para inmersión.
- Contará con batería de alta duración que garantice el funcionamiento de entre 3 a 5 años.
- 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 garantizará la conectividad desde cualquier lugar de la vivienda, inclusive terraza.

Dispositivos Periféricos

Sistemas tecnológicos que complementarán el servicio de Teleasistencia aportando un valor añadido al servicio y se valorarán como mejoras:

- **Detector de caídas:** Dispositivo que al detectar la pérdida de verticalidad de la persona, envía un aviso a la CA. Puede ser activada 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:** Dispositivos que detecta fuga de gas en el domicilio. Emite una señal visual y acústica alertando al usuario. A su vez produce una activación, vía radio, del terminal, el cual envía un aviso con codificación diferenciado al CA.
- **Detector de humos:** Dispositivo que, mediante conexión vía radio, permite la activación del Terminal ante la detección de humo o fuego en el domicilio. Emite un aviso a la CA, con una codificación determinada.
- **Dispensadores de medicación:** Dispositivo que permite la administración de fármacos con la pauta que se establezca en dosis y horario. Permite a la persona usuaria tomar la medicación dentro de un tiempo determinado, actuando como recordatorio de la misma. Si la persona no accede a la medicación en el tiempo establecido, el dispensador emitirá un aviso a la CA con una codificación diferenciada.
- **Detector de movimiento:** Dispositivo que permite, por un lado, monitorizar la inactividad de la persona usuaria, y por otro, detectar la intrusión en el domicilio, por lo que dispondrá de una programación específica para cuando la persona usuaria esté dentro del domicilio, para detectar caídas o pérdidas de conocimiento, y otra distinta para cuando esté fuera de él.

Los detectores deben disponer de un sistema de señalización acústica y óptica, y una señalización diferenciada para que la actuación en el Centro de Atención sea prioritaria ante otras señales de alarma convencional.

Estos dispositivos tienen que ser compatibles con los terminales instalados en los domicilios de las personas usuarias.

Los dispositivos de las personas usuarias (terminal, UCR y los dispositivos periféricos, si procediese) así como cualquier gasto derivado de la instalación, no supondrá ningún coste económico para la persona, ni la reposición de los mismos en caso de avería.

CLÁUSULA 9ª.- GESTIÓN DE CALIDAD DE SEVICIO

La entidad adjudicataria deberá implantar un **sistema de gestión de calidad**, con las siguientes características:

- Verificar el cumplimiento y medición de indicadores de calidad relativos a: alta del servicio, baja del servicio, recursos personales, materiales, técnicos, etc.
- Contar con un sistema de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad percibida por las personas usuarias y/o familiares.
- Sistema de recepción y análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Análisis de los resultados y elaboración de propuestas de mejora continua.
- Inclusión de los indicadores cuantitativos y cualitativos en la Memoria Anual.

CLÁUSULA 10ª.- PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

La empresa adjudicataria deberá 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 del servicio y garantizar la aplicación de estos por parte del personal asignado en la gestión del servicio.

La empresa deberá contar, al menos, con los siguientes protocolos:

- Protocolo de alta o inicio del Servicio.
- Protocolo de suspensión temporal del Servicio.
- Protocolo de baja o extinción del Servicio.
- Protocolo de comunicación bidireccional entre la persona usuaria y el CA.
- Protocolo de intervención ante comunicaciones de urgencia
- Protocolo de coordinación e información con el IMAS

La empresa adjudicataria aportará el documento donde viene desarrollado cada uno de estos protocolos al día siguiente de la firma del contrato en la sede del IMAS, debiendo contar con la conformidad de dicho organismo para su puesta en marcha.

Cualquier cambio de los contenidos de los protocolos de actuación durante la vigencia del contrato deberá ser comunicado al responsable técnico del IMAS y la debida conformidad.

CLÁUSULA 11ª.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

- Disponer de los medios personales, económicos, materiales y técnicos suficientes para ejecutar, con calidad y eficacia, el servicio de Teleasistencia.
- El personal de la empresa adjudicataria que realice visitas domiciliarias deberá identificarse ante las personas usuarias como personal autorizado, con una tarjeta identificativa, en la que conste: nombre y apellido, cargo, foto, nombre de la empresa adjudicataria, fecha emisión, sello de la empresa y logotipo del IMAS.
- Garantizar el secreto profesional respecto a los datos de carácter personal que se conozcan durante y después de la finalización del contrato.
- Instalar, mantener, reparar y/o retirar los dispositivos de las personas usuarias, así como llevar el seguimiento de los mismos e informar de ello a este Organismo.
- Remitir al IMAS, en los cinco primeros días laborables de cada mes, la factura del mes anterior y a la que se anexará, un informe de la actividad del servicio, que deberá contener como mínimo, lo siguiente: relación de personas usuarias nombre y apellidos, DNI, fecha de alta, fecha suspensión, motivo de la suspensión, fecha extinción y motivo, nº de altas, nº bajas, nº visitas realizadas, incidencias, perfil de personas usuarias (por edad, sexo, zona), nº de averías (tipología), nº de llamadas recibidas (tipología), nº de quejas y reclamaciones y sus respuestas, así como cualquier otro dato solicitado por este Organismo.
- Transcurrido un año de ejecución del contrato, se deberá presentar en un plazo máximo de 30 días naturales, la memoria anual del desarrollo del servicio, que deberá contener indicadores derivados de las instrucciones comunicadas desde el IMAS.

- Estará obligada a presentar en el IMAS, para su revisión y autorización, cualquier modificación de la metodología de intervención establecida en el proyecto de adjudicación.
- Deberá informar al IMAS de todas aquellas actividades que se vayan a realizar en la que estén implicadas las personas usuarias del servicio.
- Facilitar información de datos económicos, fiscales, administrativos y laborales que sea requerida por este organismo.
- Informar de los cambios que se produzcan en la situación y estado de la persona usuaria que afecten a la atención de sus necesidades o que suponga el no cumplimiento de requisitos para ser beneficiaria del servicio.
- Seguimiento y control de la prestación de los servicios y del personal asignado.
- No podrá cobrar a las personas usuarias cantidad suplementaria alguna por los servicios a prestar ni ofertar servicios ajenos al contrato.
- Efectuar llamadas de seguimiento de ausencia, averías, avisos puntuales y/o de emergencias.
- Plan de formación anual retribuido al personal, con un mínimo de 40 horas.
- Asegurar la puesta en marcha del servicio garantizando las comunicaciones entre el equipamiento técnico domiciliario y el CA durante el periodo transitorio por cambio de adjudicatario.
- Devolver todos los datos de las personas usuarias al nuevo adjudicatario (a determinar por el IMAS).

CLÁUSULA 12ª.- PRECIO DEL SERVICIO

El precio unitario se fija en 14,88 euros/mes de servicio (IGIC excluido) por persona. Los meses completos se contabilizarán a razón de 30 días y los meses incompletos por los días de servicio efectivamente ejecutado y cuyo importe será proporcional al importe del mes completo.

Las empresas concursantes deberán presentar su oferta por precios unitarios netos por aparato y el IGIC aplicable debidamente desglosado. En el caso de que el/la contratista esté exento de IGIC deberá presentar, junto con su oferta económica el oportuno certificado expedido por la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad, en cuyo caso las ofertas se realizarán sobre precios sin IGIC.

El coste económico mensual durante la suspensión será el 50% del precio unitario del terminal.