



## PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

<b>Nº de Expediente</b>	029/2024 SV PA RE		
<b>Título Abreviado</b>	Servicio de teleasistencia		
<b>Órg. Contratación</b>	Vicepresidenta Segunda, de Hacienda y Administración General, P.D. Resolución 05/07/2023 – BOP 134 de 17/07/2023		
<b>Unidad Promotora</b>	Departamento de Igualdad		
<b>Procedimiento</b>	Abierto	<b>Modalidad Contrato</b>	Servicios
<b>Tipo Tramitación</b>	Ordinario	<b>Forma Adjudicación</b>	Pluralidad de Criterios
<b>CPV</b>	85.310000-5 Servicios de asistencia social. 85.320000-8 Servicios sociales.		
<b>Valor Estimado</b>	1.853.100,00 €	<b>Tipo Impuesto</b>	IVA
<b>Presupuesto de Licitación</b>	617.700,00 €	<b>Tipo Impositivo</b>	4 %
<b>Total (impuestos incluidos)</b>	642.408,00 €	<b>Aplicación presupuestaria</b>	04.2314.22707
<b>Lotes</b>	NO	<b>Plazo Ejecución</b>	1 año

### 1. ANTECEDENTES Y DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

El programa de teleasistencia se crea y pone en marcha en la Excmá Diputación Provincial de Cáceres en el año 2001, al amparo del Convenio Marco firmado entre el IMSERSO (Instituto de Mayores y Servicios Sociales) y la FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias). La prestación se dirige a la población envejecida (mayores de 65 años) y a personas con algún tipo de discapacidad.

Tras la aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, la teleasistencia se constituye como un servicio básico del catálogo recogido en el artículo 15. En este escenario, se firma en Mérida, el primer convenio de Colaboración entre la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Extremadura y la Excmá. Diputación Provincial de Cáceres para el mantenimiento y financiación del servicio de teleasistencia. Dichos convenios de colaboración se extendieron hasta el año 2013, cuando la Consejería de Salud y Política Social licita la contratación que regirá el servicio de teleasistencia domiciliaria garantizando el servicio a las personas usuarias reconocidas y vinculadas a la Ley de la Dependencia, tal y como establece su competencia.



Código de verificación : 576fe803140c1580



Diputación de Cáceres  
 Área de Desarrollo Sostenible y Turismo  
 Servicio de Igualdad, Política Social y Cooperación Internacional  
 LA0009143 – Asuntos Sociales y teleasistencia

Nº Expte: 029/2024 SV PA RE

Título: Servicio de teleasistencia

No obstante, la Diputación Provincial de Cáceres, en ejercicio de las competencias atribuidas en el artículo 36 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, por las que le corresponde la coordinación de los servicios municipales entre sí para la garantía de la prestación integral y adecuada a la que se refiere el apartado a) del número 2 del artículo 31 y la prestación de la asistencia y la cooperación jurídica, económica y técnica a los Municipios atendiendo a su especial naturaleza, se hace cargo de la gestión y prestación del servicio de teleasistencia en los municipios de la provincia de Cáceres de menos de 20.000 habitantes dirigido a personas que presentan limitaciones en su autonomía, pero que no cumplen con los requisitos exigidos en la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, personas que en muchos casos viven solas, con escasa red de apoyo social y que habitan en municipios de baja densidad poblacional.

Este encuadre, promueve que el Pleno de Diputación de Cáceres aprobara el 25 de julio de 2013, la regulación de lo que sería a partir de ese momento el Servicio de Teleasistencia de la Excmá Diputación Provincial de Cáceres, Reglamento publicado en el BOP de la provincia nº 184 de fecha 24 de septiembre de 2013, dando respuesta inmediata ante situaciones de emergencia 24 horas todos los días del año y aportando asistencia a las personas residentes en poblaciones de la provincia de menos de 20.000 habitantes que presentaran una situación de riesgo social debido a la edad avanzada, enfermedad y/o aislamiento geográfico y/o social. De forma paralela, en ese mismo año, se convoca mediante concurso público la prestación del servicio de teleasistencia, que viene dando cobertura del mismo hasta la actualidad, con las consiguientes licitaciones posteriores.

El 26 de mayo de 2022, se aprobó en sesión plenaria, la última modificación al Reglamento del Servicio de Teleasistencia, publicándose en el BOP nº 15 de 8 de agosto de 2022, a fin de adecuar la prestación del servicio de teleasistencia a las nuevas prestaciones avanzadas, el abordaje de la diversidad social y la apuesta por la simplificación del procedimiento.

Actualmente la teleasistencia se contempla como un servicio de carácter social que bajo el soporte de la tecnología avanzada, facilita la atención y el apoyo personal y social continuo a personas en situaciones de vulnerabilidad por limitaciones en la autonomía personal o la dependencia para las actividades de la vida diaria asociadas a la edad, la discapacidad o a situaciones de enfermedad o desprotección. El Servicio de teleasistencia previene y da respuesta inmediata ante situaciones de emergencia o inseguridad, aportando asistencia y apoyo a las personas usuarias durante 24 horas todos los días del año.

En definitiva, el servicio de teleasistencia avanzada posibilita a las personas que continúen residiendo en su medio habitual con la garantía de unas condiciones mínimas de seguridad y asistencia inmediata y proporcionando seguridad y autonomía en cualquier situación y lugar. Además, la teleasistencia debe proporcionar una serie de atenciones personalizadas para mejorar las condiciones de salud y seguridad, así como, compañía en la vida cotidiana de la persona, facilitando la integración en su entorno habitual de convivencia.

Página 2 de 19



Código de verificación : 576fe803140c1580

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=576fe803140c1580>

Firmado por: MAITE TELO MUÑOZ

Cargo: Técnico en Igualdad

Fecha: 04-07-2024 10:28:20

Firmado por: MARIA INES CARRERAS GONZALEZ

Fecha: 04-07-2024 11:50:13



Diputación de Cáceres  
Área de Desarrollo Sostenible y Turismo  
Servicio de Igualdad, Política Social y Cooperación Internacional  
LA0009143 – Asuntos Sociales y teleasistencia

Nº Expte: 029/2024 SV PA RE

Título: Servicio de teleasistencia

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

Prestación del servicio de Teleasistencia en los municipios de la provincia menores de 20.000 habitantes, con una duración de un año desde su formalización, prorrogable hasta dos años más (uno más uno).

La prestación constituye un servicio de carácter social que, bajo el soporte de la tecnología, facilita la atención y el apoyo personal y social continuo a personas en situaciones de vulnerabilidad por limitaciones en la autonomía personal o la dependencia para las actividades de la vida diaria. El mismo, permitirá que ante cualquier eventualidad o emergencia, la persona usuaria pueda entrar en comunicación con el servicio de atención especializado, que será atendido por profesionales para dar respuesta a la situación presentada.

El servicio podrá prestarse bien a través de dispositivos domiciliarios, o bien, a través de dispositivos móviles que permiten proporcionar las prestaciones del servicio también fuera del domicilio. El servicio de teleasistencia aportará asistencia y apoyo, durante 24 horas todos los días del año.

Al encontrarse dentro de los contratos de servicios de carácter social y de salud que enumera el Anexo IV, se reservará a determinadas organizaciones el derecho a participar en el procedimiento de licitación, conforme a lo dispuesto en la DA 48ª de la LCSP.

## 3. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

**Presupuesto de licitación (IVA excluido): 617.700,00 €**

**Tipo de IVA: 4 %**

**Total (IVA incluido): 642.408,00 €**

**Valor estimado (IVA excluido): 1.853.100,00 €**

Para la determinación del precio anterior se ha tenido en cuenta el precio medio de mercado de las prestaciones objeto de este contrato y por referencia a otros contratos de similares características en otros proyectos realizados por el Servicio de Igualdad, Política Social y Cooperación Internacional.

El sistema de determinación del precio se establece en términos de unidades de ejecución, referidos a precio unitario mensual de un terminal, dispositivo o aplicativo, con todos los costes y gastos incluidos. El valor estimado del contrato se ha calculado partiendo del coste de dispositivos y la estimación aproximada de 2.400 personas usuarias, teniendo en cuenta situaciones de vulnerabilidad, riesgo, dependencia, soledad, enfermedad o aislamiento social en la que se puedan encontrar y completando la prestación del servicio con dispositivos de teleasistencia avanzada que mejoren la calidad del mismo.



Código de verificación : 576fe803140c1580



Diputación de Cáceres  
Área de Desarrollo Sostenible y Turismo  
Servicio de Igualdad, Política Social y Cooperación Internacional  
LA0009143 – Asuntos Sociales y teleasistencia

Nº Expte: 029/2024 SV PA RE

Título: Servicio de teleasistencia

Tipo de terminal y dispositivos	nº usuarias estimadas	precio (iva excluido)	Total
Terminal GSM	2400	17,65 €	42.369,23 €
Dispositivos periféricos	1760	2,69 €	4.738,46 €
Geolocalizadores	20	20,77 €	415,38 €
TAM accesibles	10	9,69 €	96,92 €
TAM	35	7,21 €	252,40 €
Monitorización	7	22,21 €	155,48 €
Videoatención	62	28,85 €	1.788,46 €
TAD+TAM integrado	75	22,12 €	1.658,65 €
		<b>mensual</b>	<b>51.475,00 €</b>
		<b>anual</b>	<b>617.700,00 €</b>

**No obstante, el número de prestaciones y atenciones que se realizarán estará subordinado a las necesidades del Servicio, sin que las previsiones de personas usuarias recogidas, tengan carácter vinculante para la misma.**

#### 4. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

Las personas beneficiarias serán aquellas que reúnan los requisitos establecidos en el Reglamento aprobado para el Servicio de Teleasistencia de la Excm. Diputación Provincial de Cáceres, con el informe favorable de los Servicios de Atención Social Básica.

Tradicionalmente, han accedido al servicio de Teleasistencia, aquellas personas que reuniendo los requisitos establecidos por la administración, se encontraban en situación de riesgo principalmente por razones de edad avanzada, dependencia, enfermedad o aislamiento social y que precisaban de las prestaciones que ofrece el servicio para mejorar las condiciones de seguridad y aislamiento que puedan presentar. En su mayoría mujeres, (en torno al 85% del total del servicio), justificado por variables como la esperanza de vida, la asignación de roles de género, la brecha salarial en la percepción de pensiones o prestaciones no contributivas, etc. Destacando, la necesidad de avanzar en la incorporación de la perspectiva de género en el servicio.

El perfil socio demográfico que se ha venido manteniendo de manera estable es el siguiente:

	MUJERES	HOMBRES
Personas usuarias	85%	15%
Personas mayores de 65 años	84%	14%
Personas que viven solas	85%	70%



Código de verificación : 576fe803140c1580



Nº Expte: 029/2024 SV PA RE

Título: Servicio de teleasistencia

A continuación, se detallan los datos de las personas beneficiarias de los siguientes dispositivos en la anualidad 2023, con el objetivo de ofrecer una cobertura universal y promover la accesibilidad para todas las personas.

- 23 Geolocalizadores, asociados a personas con alteraciones cognitivas moderadas.
- 1 TAM Accesible.

Actualmente existe escasa demanda del servicio de Teleasistencia por parte de personas con discapacidad u otras razones no asociadas a la edad (enfermedades, patologías diversas), esta contratación pretende dar una mejor cobertura, calidad y oportunidad a dichas personas para facilitar el acceso al servicio y promover su demanda.

## 5. GESTIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EQUIPAMIENTO, OBLIGACIONES Y CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LA PRESTACIÓN.

### 5.1. EQUIPAMIENTO. RECURSOS MATERIALES.

La entidad prestataria, debe disponer de los siguientes componentes tecnológicos suficientes:

1. **Terminales de Teleasistencia GSM** con independencia de cualquier línea externa, que garanticen todo riesgo de pérdida de cobertura de señales telefónicas y que cuenten con un propio módem GSM y su tarjeta SIM. También pueden trabajar en señalización por GPRS o 3G en modo IP, por lo que pueden usar protocolos digitales que otorgan a las comunicaciones más estabilidad, velocidad y eficiencia en el envío de la información. Estos terminales deben disponer de un mecanismo/unidad de pulsación remoto (botón remoto).
2. **Dispositivos periféricos** que permitan monitorizar el entorno de la persona para tener controladas situaciones de riesgo que puedan generarse, entre ellos:
  - Detector de Movilidad/Pasividad (o de presencia): Permite detectar la presencia en el domicilio, así como también los estados de pasividad o inactividad trascurrido un tiempo previamente programado.
  - Detector de Gas: Detecta niveles de gas en la estancia en la que se encuentre instalado y alerta de ellos. Debe disponer de una señal auditiva y óptica de aviso y debe enviar un código diferenciado de alarma a la Central Receptora.
  - Detector de Humos: Tras percibir presencia de humos/fuego, activa la llamada al Centro Receptor, emitiendo al mismo tiempo una señal óptica y acústica para avisar a la Persona usuaria.



Código de verificación : 576fe803140c1580



Nº Expte: 029/2024 SV PA RE

Título: Servicio de teleasistencia

- Detector de Caídas: Dispositivo inalámbrico que portará la persona usuaria y que detectará por presión, por inclinación superior a 60º, o por activación automática, un caso de caída, generando una llamada automática al centro de atención. Debe señalar de forma óptica y acústica el estado de pre-alarma.
- Detector de Inundación. Se trata de un sensor inalámbrico de interior que detecta a tiempo posibles inundaciones o fugas de agua en el hogar evitando daños mayores y genera una alarma para alertar al centro de atención.
- 3. **Dispositivos de geolocalización** con terminal dedicado (Smartwatch) Permitiendo dar respuesta a la necesidad de localización remota de personas (GPS) que presentan un deterioro cognitivo leve-moderado y cuentan con autonomía suficiente para deambular frecuentemente fuera de su domicilio (**LOPE**).
- 4. **Aplicativos** que permiten añadir a un teléfono móvil convencional particular, las funciones especiales necesarias para el servicio de Teleasistencia Móvil (**TAM**).
- 5. **Adaptaciones útiles para que las personas con discapacidad** puedan acceder a la prestación del servicio, (sistemas de teclado, amplificadores, señal luminosa, pantalla táctil, aplicativos, etc.) (**TAM Accesible**).
- 6. **Dispositivos integrados para la telemonitorización** de las personas atendidas con patologías crónicas, que en el marco de los protocolos de colaboración socio sanitaria que durante el periodo de vigencia del contrato se pudieran establecer. Estos dispositivos deben posibilitar la medición y transferencia de los parámetros fisiológicos y señales de alarma relevantes. (**Monitorización**).
- 7. **Solución tecnológica teleasistencia domiciliaria y móvil TAM+TAD** Esta solución permitirá a la persona beneficiaria del servicio acceder a las prestaciones de una modalidad u otra (TAD/TAM) según sea su ubicación y necesidades. Debe configurarse de manera autónoma en TAD o TAM sin necesidad de que la persona tenga que manipular o programar los dispositivos.

En modo Teleasistencia Domiciliaria debe permitir utilizarse con más funcionalidades en el domicilio y por tanto, poder conectarse con otros dispositivos de seguridad como sensores de gas, presencia, etc.

En modo Teleasistencia Móvil, su diseño y tamaño facilitaran su uso y transporte sin que se puedan producir situaciones de rechazo o problemas de portabilidad del terminal móvil. Además deberá ofrecer un servicio geolocalización que permita conocer la ubicación de la persona cuando contacte con el Centro de Atención y la creación de geocercas que permitan configurar avisos de alarmas de voz cuando la persona usuaria entre o abandone determinados espacios acordados previamente con ella.



Código de verificación : 576fe803140c1580



Diputación de Cáceres  
Área de Desarrollo Sostenible y Turismo  
Servicio de Igualdad, Política Social y Cooperación Internacional  
LA0009143 – Asuntos Sociales y teleasistencia

Nº Expte: 029/2024 SV PA RE

Título: Servicio de teleasistencia

Dicha solución lanzará una alarma si algo pasa en el domicilio como fuera de él y enviará un código diferenciado de alarma a la Central receptora.

8. **Solución tecnológica para videoatención** que mediante la conexión a la pantalla del televisor de la persona beneficiaria, pueda recibir videollamadas, ofreciendo como mínimo agendas de seguimiento periódicas, contacto con el centro de atención y sesiones de estimulación cognitiva, sin ningún coste adicional para la usuaria. La solución debe ser adaptable a cada persona y responder a sus necesidades individuales a lo largo de la prestación del servicio (**videoatención**).

En todos los casos, los terminales, dispositivos o soluciones tecnológicas deberán ser de sencilla capacitación y adaptación tecnológica para la persona, además emitirán al centro de atención, aviso, con codificación diferenciada de la posible situación de emergencia para que el dispositivo ha sido diseñado y programado.

## 5.2 OBLIGACIONES

- **Obligación de colaboración.**

La empresa adjudicataria estará obligada a colaborar con la empresa entrante que inicie la ejecución de las prestaciones, con la finalidad de garantizar la continuidad del servicio en el caso de cambios de adjudicataria.

Por otra parte, la empresa adjudicataria queda obligada a aportar a la Excmá Diputación Provincial de Cáceres, los datos de seguimiento complementario a los datos mínimos requeridos en el presente pliego, que solicite la Diputación Provincial de Cáceres, siempre y cuando sean datos clave para la prestación del Servicio de Teleasistencia, así como permitir el acceso a las dependencias e instalaciones de la empresa utilizadas en la prestación del mismo, e informar sobre quejas y reclamaciones que hayan recibido respecto al servicio, transmitiendo un resumen de las mismas.

- **Transición y adaptación.**

La licitadora adjudicataria deberá realizar los tramites correspondientes a la transición de los terminales/dispositivos en la mayor brevedad posible y a la adecuación al entorno tecnológico para la prestación del servicio, estableciendo un periodo máximo de 4 meses.

- **Instalación de terminales y/o dispositivos**

La instalación de los terminales o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema de Teleasistencia se producirá en el domicilio de la persona usuaria, siempre que haya terminales libres del total a gestionar, teniendo en cuenta la previsión establecida, en un tiempo no superior a los **quince días** desde la fecha de comunicación.



Código de verificación : 576fe803140c1580



Diputación de Cáceres  
Área de Desarrollo Sostenible y Turismo  
Servicio de Igualdad, Política Social y Cooperación Internacional  
LA0009143 – Asuntos Sociales y teleasistencia

Nº Expte: 029/2024 SV PA RE

Título: Servicio de teleasistencia

En los casos en que desde la Diputación Provincial de Cáceres, se valore como urgente la instalación de un servicio, esta deberá encontrarse realizada en un plazo máximo de 48 horas. No podrán calificarse como urgentes más de diez altas propuestas en un año natural, si bien, excepcionalmente, este número podrá superarse según las necesidades de las personas usuarias.

El incumplimiento de estos plazos no será responsabilidad de la empresa adjudicataria si tal incumplimiento se produjera por el retraso imputable a la persona usuaria.

La instalación o entrega en el domicilio del dispositivo o dispositivos de Teleasistencia se realizará previo acuerdo entre el/la coordinador/a de la entidad contratista con la persona usuaria. La franja horaria para las instalaciones será la comprendida entre las 9 y las 20 horas, de lunes a sábado. Si bien el horario y día se deberá ajustar a la situación de las personas usuarias, cuando sea necesario.

La entidad adjudicataria prestadora del servicio y la persona usuaria suscribirán un documento contractual, que expresará la conformidad de ambas partes en las condiciones de la prestación del mismo.

El contratista debe registrar y custodiar el documento de conformidad y las actualizaciones que puedan producirse en caso de modificaciones sustanciales en las condiciones de prestación del servicio, mientras éste permanezca en alta y el tiempo legalmente establecido posterior a la baja.

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

Se debe contar con un sistema de gestión del equipamiento técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo y disponer de un stock que permita la reposición inmediata en los casos necesarios.

En las averías detectadas que afecten a la continuidad del servicio, las reparaciones o reposiciones se deben realizar en un periodo no superior a 48h desde que se detectó la avería.

- **Atención a las personas usuarias según su perfil.**

La empresa adjudicataria deberá instalar, mantener y gestionar el servicio durante el periodo de vigencia del contrato, garantizando el nivel exigido y la calidad del mismo, incluso en situaciones de emergencia, crisis sanitarias, catástrofes o desastres naturales.

Hará un seguimiento permanente de las personas usuarias desde el Centro de Atención, mediante llamadas telefónicas periódicas (de familiarización, felicitación, de seguimiento, de recordatorio, etc.) con la finalidad de estar presentes en su vida cotidiana, potenciar hábitos de vida saludable y actualizar los datos del expediente sociosanitario de la persona usuaria. Así mismo gestionará agendas específicas suscritas, o realizará llamadas informativas sobre campañas es-



Código de verificación : 576fe803140c1580





Diputación de Cáceres  
 Área de Desarrollo Sostenible y Turismo  
 Servicio de Igualdad, Política Social y Cooperación Internacional  
 LA0009143 – Asuntos Sociales y teleasistencia

Nº Expte: 029/2024 SV PA RE

Título: Servicio de teleasistencia

pecíficas que sean de interés para las personas usuarias (recomendaciones por ola de calor o frío, prevención de estafas, campañas de vacunación, etc).

Así mismo, en la valoración de la persona y su situación individual se identificará el nivel de riesgo social de acuerdo con los perfiles que se recogen en este Pliego de Prescripciones Técnicas, que determinará las actuaciones y respuestas del Servicio.

**El riesgo social de las personas usuarias se revisará y actualizará a través de las llamadas de seguimiento y atención personal** y, en su caso, en cada una de las actuaciones, no obstante la empresa garantizará la actualización de los datos de riesgo social de manera anual.

Para la definición de los perfiles de riesgo se tendrá en cuenta, al menos lo siguiente ítems:

Nivel de autonomía personal
Red de apoyo
Situaciones complejas, como son la vulnerabilidad, aislamiento, maltrato, negligencia y similares
Frecuencia de salidas a la calle manteniendo relaciones sociales espontáneas.
Número de visitas domiciliarias que recibe a la semana
Convivencia, si la persona usuaria vive sola o acompañada de persona capaz de proporcionarle los cuidados que precise.

TABLA DE RIESGO SOCIAL			
Riesgo	Convivencia	Sale a la calle	Tiene ayuda si lo precisa
Severo	Solo	No	Indiferente
Moderado	Solo	Si	No
	Acompañado	Indiferente	No
Leve	Solo	Si	Si
	Acompañado	Indiferente	Si

PERFIL DE RIESGO SOCIAL	ACTUACIONES ESPECÍFICAS DESDE EL SERVICIO
Severo	1. Llamadas de seguimiento de atención personal: Dos semanales, una de ellas en fin de semana. 2. Dos visitas domiciliarias anuales mínimo de seguimiento, a fin de actualizar datos sobre la situación socio-sanitaria de la persona y evaluar la situación. 3. Coordinación inmediata con los Servicios Sociales cuando se detecten situaciones de riesgo, remitiendo informe de valoración sobre dichas situaciones y, en su caso propuesta de atención de las mismas. 4.- La entidad adjudicataria deberá proporcionar, tanto a las personas usuarias como,



Código de verificación : 576fe803140c1580



Diputación de Cáceres  
 Área de Desarrollo Sostenible y Turismo  
 Servicio de Igualdad, Política Social y Cooperación Internacional  
 LA0009143 – Asuntos Sociales y teleasistencia

Nº Expte: 029/2024 SV PA RE

Título: Servicio de teleasistencia

	en su caso, a las personas cuidadoras, pautas para favorecer su autonomía personal.
Moderado	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamadas de seguimiento de atención personal: Una semanal.</li> <li>2. Una visita anual domiciliaria de seguimiento, a fin de actualizar datos sobre la situación socio-sanitaria de la persona y evaluar la situación.</li> <li>3. Coordinación inmediata con los Servicios Sociales cuando se detecten situaciones de riesgo, remitiendo informe de valoración sobre dichas situaciones y, en su caso propuesta de atención de las mismas.</li> <li>4.- La entidad adjudicataria deberá proporcionar, tanto a las personas usuarias como, en su caso, a las personas cuidadoras, pautas para favorecer su autonomía personal.</li> </ol>
Leve	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamadas de seguimiento de atención personal: Una llamada cada 15 días.</li> <li>2. Una visita anual domiciliaria de seguimiento, a fin de actualizar datos sobre la situación socio-sanitaria de la persona y evaluar la situación.</li> <li>3. Coordinación inmediata con los Servicios Sociales cuando se detecten situaciones de riesgo, remitiendo informe de valoración sobre dichas situaciones y, en su caso propuesta de atención de las mismas.</li> <li>4.- La entidad adjudicataria deberá proporcionar, tanto a las personas usuarias como, en su caso, a las personas cuidadoras, pautas para favorecer su autonomía personal.</li> </ol>

El Centro de Atención, mantendrá permanentemente actualizada la información disponible de la persona usuaria en lo que se refiere a sus situación y a sus necesidades específicas, así como de los recursos disponibles para su atención.

- **Protocolos de atención**

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. Dichos protocolos deben estar a disposición de la Entidad contratante.

La Diputación Provincial de Cáceres, podrá solicitar la programación y ejecución de intervenciones generalizadas de carácter preventivo y otras contempladas en protocolos de colaboración sociosanitaria.

La Entidad contratista dispondrá los medios para que las comunicaciones bidireccionales sean y queden registradas, codificadas coherentemente por niveles y subniveles.

- **Actuación ante situaciones de riesgo o emergencias.**

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.



Código de verificación : 576fe803140c1580



Nº Expte: 029/2024 SV PA RE

Título: Servicio de teleasistencia

Para garantizar la intervención presencial en el domicilio, cuando sea necesaria, la empresa adjudicataria deberá disponer, con carácter específico, de recursos propios y/o unidad móvil en un radio de máximo 120 Km desde el domicilio de la persona usuaria del servicio.

En los casos de actuación ante emergencias que requieren movilización de recursos, o que requieren el traslado de la persona atendida a un recurso especializado o a otro domicilio, se deberá comunicar a los servicios sociales comunitarios, en un plazo no superior a las 48 horas, la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma cuando por las circunstancias producidas sea aconsejable coordinar una intervención posterior de los servicios sociales u otros sistemas de protección social. Esta comunicación se efectuará una vez estabilizada la crisis planteada salvo que sea necesaria la intervención de los servicios sociales municipales en su resolución.

Del mismo modo, se requerirá la coordinación con servicios especializados en aquellas situaciones de emergencia, crisis sanitarias, catástrofes o desastres naturales (alojamiento temporal, atención por parte de servicios de atención social básica o especializados y servicios de emergencias) durante el periodo de vigencia del contrato garantizando el nivel exigido y la calidad del mismo.

Para la adecuada atención de las situaciones planteadas, el Centro de Atención debe disponer de un registro actualizado de los recursos de atención de emergencias existentes en el área de atención.

Del mismo modo, la empresa adjudicataria deberá instalar, mantener y gestionar el servicio incluso en situaciones de crisis sanitarias, catástrofes o desastres naturales garantizando el nivel exigido y la calidad del mismo.

- **Coordinación e información.**

Las comunicaciones y las reuniones de coordinación, seguimiento y evaluación del servicio objeto de este pliego se entenderán con la persona Responsable del Servicio designada por la empresa/entidad adjudicataria. No obstante, la empresa adjudicataria deberá contar con una **persona responsable del Servicio de Teleasistencia en la localidad de Cáceres.**

- **Publicidad e identificación del Servicio de Teleasistencia.**

En todos los medios materiales que la entidad contratista ponga a disposición de la atención directa de las personas usuarias, terminales domiciliarios, dispositivos, acreditaciones de personal, etc, así como en todo tipo de documentación que pudiera derivarse de la prestación del servicio regulado en el presente pliego, se utilizarán señas gráficas de identidad de la Diputación de Cáceres.



Código de verificación : 576fe803140c1580



Diputación de Cáceres  
Área de Desarrollo Sostenible y Turismo  
Servicio de Igualdad, Política Social y Cooperación Internacional  
LA0009143 – Asuntos Sociales y teleasistencia

Nº Expte: 029/2024 SV PA RE

Título: Servicio de teleasistencia

- **Emisión de informes**

La empresa deberá **acompañar a la facturación emitida con carácter mensual**, un informe emitido que contenga:

- Cuadro resumen de actividad del servicio (altas y bajas producidas).
- Número total de personas usuarias por tipo de servicio, bien sea terminal GSM, TAD+TAM, LOPE, TAM, TAM accesible, monitorización, videoatención o dispositivos periféricos, especificando, fecha de alta, extinción o suspensión temporal y número de días en alta en el servicio.

Además **con carácter anual** y antes del 1 de febrero del año siguiente deberá remitirse a la persona responsable de este contrato, un informe que refiera el número de personas atendidas por tipo de servicio, edad y perfil social, la evolución de bajas y altas en el servicio y la visualización de la cobertura territorial en la Provincia, un breve análisis de llamadas (agendas y alarmas), un resumen sobre quejas y reclamaciones que hayan recibido respecto al servicio y un análisis de género de los datos obtenidos. Con el objeto de integrar de modo efectivo la perspectiva de género en la generación de datos, estadísticas y estudios de conformidad con la LOIHM, todos los datos recabados en este informe deberán ir desagregados por sexo.

Dichos informes se deberán presentar firmados electrónicamente en formato PDF (PADES) y para su posible reutilización en formato texto (Word / Writer) y hoja de cálculo (Excel / Calc), en el caso que así se solicite por parte de la Diputación.

No obstante, la empresa adjudicataria queda obligada, a aportar a la Excmá Diputación Provincial de Cáceres los datos que se le solicite de seguimiento complementario a los datos mínimos requeridos en este pliego, siempre y cuando sean datos clave para la prestación del servicio o se relacionen con la calidad del mismo.

### 5.3. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA. ENTORNO TECNOLÓGICO

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, refuerzan el empleo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en las administraciones públicas, para mejorar la eficiencia de su gestión y garantizar derechos de las personas interesadas en su relación con las Administraciones Públicas.

Atendiendo los desarrollos previos realizados relativos a los diferentes servicios de administración electrónica implantados en la Diputación Provincial de Cáceres, **las empresas licitadoras deberán llevar a cabo sus desarrollos tecnológicos como parte integrante del servicio de Teleasistencia**, actuando bajo el principio de interoperabilidad, entendido como la capacidad de los sistemas de información y, por ende, de los procedimientos a los que estos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información entre ellos; y el principio de propor-



Código de verificación : 576fe803140c1580



Diputación de Cáceres  
Área de Desarrollo Sostenible y Turismo  
Servicio de Igualdad, Política Social y Cooperación Internacional  
LA0009143 – Asuntos Sociales y teleasistencia

Nº Expte: 029/2024 SV PA RE

Título: Servicio de teleasistencia

cionalidad, para que las medidas de seguridad y garantías que se exijan sean adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones electrónicos, es este caso seguros y protegidos y permitiendo el seguimiento a lo largo del tiempo de las diferentes situaciones y estados de las personas usuarias.

Se considerarán incluidas dentro del ámbito de este contrato, el **desarrollo de Web Service** que permita un sistema integral de seguimiento del servicio de Teleasistencia, el acceso a **cuadro de mandos** sobre el estado y situación de la atención a las personas usuarias y el **soporte y mantenimiento** de los mismos.

Igualmente se podrán incorporar al ámbito del servicio, durante la vigencia del contrato el desarrollo de nuevas funcionalidades por parte de la empresa adjudicataria, atendiendo a necesidades sobrevenidas, previa valoración y aprobación, a través de la bolsa de jornadas previstas para tal fin, en el apartado de soporte y mantenimiento de este pliego técnico.

#### Entorno de desarrollo actual:

La Diputación de Cáceres dispone para la Gestión de la Teleasistencia de las siguientes aplicaciones/plataformas:

- Sede Electrónica para la Solicitud de la Teleasistencia.
- Aplicación [Tramit@](#) para la gestión administrativa de los expedientes de Teleasistencia.
- Aplicación de gestión de los expedientes sociales.
- Además, el servicio de Teleasistencia se presta a través de un contrato administrativo externo.

Por tanto, un expediente de Teleasistencia cuenta con la siguiente información:

- Información administrativa de la concesión/denegación de la Solicitud de Teleasistencia.
- Información social de la persona solicitante del Servicio de Teleasistencia.
- Información del prestatario del servicio.

#### 5.3.1.- Servicios Web Service

Con el fin de disponer de una información unificada de un expediente de teleasistencia se pretende disponer de los servicios web que a continuación se enumeran:

#### 1. Servicio Web de consulta de la información almacenada por el prestatario del servicio

Las consultas se podrán llevar a cabo por los siguientes atributos:

- Numero de expediente del prestatario del servicio.
- NIF de la persona relacionada con la prestación del servicio.
- Numero de expediente administrativo.
- Numero de expediente social.



Código de verificación : 576fe803140c1580



Nº Expte: 029/2024 SV PA RE

Título: Servicio de teleasistencia

La respuesta deberá proporcionar toda la información almacenada en la Base de Datos del prestatario del servicio relativas a dicho expediente que se considere de interés por la Unidad de Teleasistencia de la Diputación Provincial, incluyendo información de la documentación que consta en el expediente (al menos, nombre del documento, tipo de documento, fecha de captura y código hash, indicando el algoritmo utilizado para la generación del hash).

## 2.- Servicio Web de consulta de expedientes de una localidad.

- Datos de entrada: Código de localidad.
- Datos de salida: Número de expediente del prestatario del servicio para esa localidad y datos básicos del expediente (Persona asociada al expediente, NIF,...).

## 3. Servicio Web de subida de documentación.

- Datos de entrada: Documento Administrativo Electrónico y numero de expediente social.
- Datos de salida: Resultado de la operación.

## 4. Portal para la subida de la documentación dentro de un expediente del prestatario del servicio.

Permitirá subir documentación al expediente del prestatario del servicio. Esta documentación contiene información con nivel de protección alto (datos de salud, situación social, etc) por lo que el prestatario del servicio deberá tomar las medidas adecuada para el cumplimiento de sus sistemas tanto a nivel del Reglamento de Protección de Datos como del Esquema Nacional de Seguridad que le sean aplicables.

Se permitirá el acceso a la aplicación mediante TOKEN desde la aplicación de Gestión de la Teleasistencia.

## 5. Servicio web de remisión de modificaciones realizadas por el prestatario del servicio desde una fecha concreta.

- Datos de entrada: Fecha inicial de las modificaciones.
- Datos de salida: Información de todos los expedientes que han sufrido modificaciones en los datos de Teleasistencia desde la fecha indicada.

## 6. Servicio Web de remisión de las actualizaciones realizadas por la unidad de Teleasistencia.

El prestatario del servicio deberá desarrollar un servicio web que permita remitir todas las modificaciones realizadas en el expediente social que mantiene la unidad de Teleasistencia con el objetivo de actualizar sus datos (los del prestatario del servicio).

Permitirá, al menos, comunicarle al prestatario del servicio:

- Altas de nuevos expedientes sociales de la unidad de Teleasistencia.
- Modificaciones de los expedientes existentes.



Código de verificación : 576fe803140c1580



Diputación de Cáceres  
 Área de Desarrollo Sostenible y Turismo  
 Servicio de Igualdad, Política Social y Cooperación Internacional  
 LA0009143 – Asuntos Sociales y teleasistencia

Nº Expte: 029/2024 SV PA RE

Título: Servicio de teleasistencia

En la llamada se indicará al menos el número de expediente social, número de expediente administrativo, datos del interesado, dispositivos asociados y situación del expediente. Como respuesta se indicará si la operación se ha llevado a cabo con éxito o el error encontrado. En el caso de alta, devolverá el número de expediente asignado por el prestatario del servicio.

### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS WEB A IMPLANTAR

Se llevará a cabo el desarrollo de APIs basadas en la arquitectura REST (Representational State Transfer Web Services).

En el cuadro siguiente se muestran los tipos de securización que se puede aplicar en desarrollos nuevos de APIs con arquitectura REST, y su preferencia de uso.

Elemento de seguridad	Carácter
Autenticación Básica	Permitido
Autenticación basada en Token (JWT)	Preferente

La utilización de cualquier otro método de securización deberá ser estudiado y validado previamente por la sección de desarrollo software en Diputación de Cáceres, quedando sujeto dicho desarrollo a posibles modificaciones, recomendaciones o restricciones por parte de dicho órgano.

El usuario/password necesarios para la utilización de la autenticación básica deberá ser proporcionado por la unidad responsable de la competencia de arquitectura de desarrollo software.

#### 5.3.2.- Cuadro de mandos integral

Con el fin de disponer de la información detallada de la actividad diaria, se establece como condición específica el acceso a través del uso de un cuadro de mandos integral que permita visualizar los datos de manera estructurada para analizar la información del servicio y completar estudios cruzando datos y estandarizando los atributos multievaluados (una posible solución técnica se encuentra en la herramienta Microsoft Power BI Pro).

Este acceso debe permitir visualizar las siguientes variables:

- Número total de personas atendidas.
- Número total de personas en activo.
- Número de bajas definitivas en el servicio.
- Número de suspensiones temporales.
- Número de solicitudes sin iniciar actividad.
- Número de poblaciones con personas en activo.



Código de verificación : 576fe803140c1580



Diputación de Cáceres  
 Área de Desarrollo Sostenible y Turismo  
 Servicio de Igualdad, Política Social y Cooperación Internacional  
 LA0009143 – Asuntos Sociales y teleasistencia

Nº Expte: 029/2024 SV PA RE

Título: Servicio de teleasistencia

- Promedio de edad.
- Crecimiento del servicio.
- Gráfico de personas usuarias activas por riesgo social.
- Gráfico de personas usuarias por tipo de servicio.
- Gráfico de personas usuarias por sexo.

Y debe permitir filtrar por los siguientes atributos multievaluados:

- Años y meses.
- Tipo de servicio: teleasistencia domiciliaria GSM, teleasistencia móvil, Terminal dentro/ fuera de domicilio (TAD+TAM), Localizador, teleasistencia móvil accesible, monitorización, videoatención y dispositivos periféricos (incluyendo las clasificaciones humo, anti-caída, movilidad, etc).
- Características de la vivienda (acceso adaptado, ascensor, aislamiento urbano).
- Acompañamiento (N.º personas usuarias que conviven y N.º de personas usuarias que viven solas).
- Discapacidad (tipos, grado).
- Dependencia (grado I, II, III).
- Perfil de riesgo social (leve, moderado, severo)
- Sexo (hombre/mujer).
- Población (incluyendo la clasificación por municipios y pedanías de la provincia de Cáceres).

Además debe permitir realizar filtros multivariados, con una selección de varios de ellos.

Los resultados, podrán ser exportados en formato Excell, además de PDF o Power Point, generando una imagen clara y sencilla de los datos que se quieren consultar.

### 5.3.3.- Datos abiertos

Con el objetivo de fomentar la interoperabilidad y la reutilización de la información del sector público se solicita la inclusión de una funcionalidad que permita extraer la información de la aplicación y ponerla a disposición en formato datos abiertos (Open Data) cuando sea requerida en un Portal de datos abiertos y en una futura Plataforma de Ciudad (basado en esquema de capas norma UNE 178104). Los datos abiertos y la reutilización de la información del sector público (RISP) constituyen dos aspectos esenciales en el camino hacia los Territorios Inteligentes y el Gobierno Abierto.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar durante la vigencia del contrato, la información que se solicite y deberá cumplir con los criterios de calidad establecidos (basado en marcos de referencia como los documentos de "Datos abiertos" de la FEMP), así como las posibles restricciones de propiedad, privacidad o seguridad que puedan existir. Los formatos contemplados en los que deberá estar disponible la información son CSV, (GEO)JSON y/o XLS, con el objetivo de



Código de verificación : 576fe803140c1580





Nº Expte: 029/2024 SV PA RE

Título: Servicio de teleasistencia

obtener conjuntos de datos de 3 estrellas. Se valorará la inclusión de conjuntos 4 estrellas basados en RDF. La funcionalidad deberá estar preparada para realizar el envío de datos vía API REST y poder ser integrada tanto con un Portal de datos abiertos (basado en CKAN, Opendatasoft, Socrata u otra tecnología similar) como a una Plataforma de ciudad (que incluya un Context Broker basado en FIWARE u otra tecnología similar).

### 5.3.4- Soporte y Mantenimiento.

El soporte y resolución de errores o incidencias se realizará directamente por la empresa adjudicataria a través de los siguientes medios:

- Asistencia telefónica. El horario mínimo de atención telefónica será de lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 horas.
- Correo electrónico, a través de sistema de ticket.
- Gestor de incidencias, que estará accesible las 24 horas del día, que permitirá realizar un seguimiento del estado de cada incidencia, con independencia del canal utilizado para su alta.

El soporte incluirá el asesoramiento para el manejo de la aplicación y puesta en marcha de nuevos desarrollos por parte de la Diputación o terceros.

Para la resolución de las incidencias, se podrá utilizar conexión vía telemática. Las diferentes actuaciones realizadas sobre la incidencia, se encontrarán disponibles dentro de la misma, con indicación de la fecha y hora en la que se han producido y serán comunicadas por correo electrónico o SMS.

Las incidencias se resolverán en los plazos máximos relacionados a continuación, en función de la naturaleza y gravedad de la misma:

- **Errores leves** (se resolverán en un plazo máximo de cinco días laborables):
  - Errores en el funcionamiento, que no afectan directa o sustancialmente al servicio.
  - Errores causados por documentación o información adicional inexistente o inadecuada, etc.
- **Errores graves** (se resolverán en un plazo máximo de dos días laborables):
  - Errores que impactan en la funcionalidad (bloqueo de parte de ella), siempre que no sea crítica.
  - Errores que impiden el acceso a una parte de la funcionalidad del servicio.
  - Errores que permiten que siga funcionando el servicio pero no de manera óptima, porque alguno de los subsistemas ha fallado.
- **Errores muy graves** (se resolverán en un plazo máximo de cuatro horas laborables):
  - Errores en el entorno de producción que dan lugar a la caída/bloqueo total del servicio.
  - Errores que dan lugar a la caída del sistema, con impacto en términos de necesidades de servicio y/o número de usuarios grande.



Código de verificación : 576fe803140c1580



Diputación de Cáceres  
Área de Desarrollo Sostenible y Turismo  
Servicio de Igualdad, Política Social y Cooperación Internacional  
LA0009143 – Asuntos Sociales y teleasistencia

Nº Expte: 029/2024 SV PA RE

Título: Servicio de teleasistencia

- Otros errores que impiden el funcionamiento del servicio, en su totalidad.

En lo relativo al servicio de mantenimiento, la empresa adjudicataria llevará a cabo:

- **Mantenimiento preventivo:** Se llevarán a cabo intervenciones periódicas de análisis y actualización para asegurar la continuidad del servicio, seguridad y corrección de bugs.
- **Mantenimiento correctivo:** Para la corrección de errores o mal funcionamiento de la aplicación y para su adaptación a cambios legales.
- **Mantenimiento evolutivo:** Se pondrá a disposición de la Diputación de Cáceres una bolsa de **20 jornadas sin coste** para la realización de mejoras, evolución de la aplicación o nuevas funcionalidades.

Estas intervenciones podrán ser a instancia tanto de la Diputación Provincial como de la empresa adjudicataria. En ambos casos, la empresa valorará la duración de la intervención, que deberá ser aprobada por la Diputación Provincial.

En ningún caso se facturarán más jornadas que aquellas aprobadas por la Diputación y efectivamente consumidas.

Se valorarán la inclusión dentro de la oferta un número de jornadas adicionales sin coste.

## 6. INICIO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control del trabajo desarrollado corresponderá al personal del Servicio de Igualdad, Política Social y Cooperación Internacional de la Diputación de Cáceres. Su misión principal será la de comprobar el buen desarrollo de los trabajos y resolver las posibles dudas en la interpretación de las presentes especificaciones y que pudieran surgir durante el desarrollo de los trabajos.

Cualquier variación o duda que pueda producirse deberá ser consultada y autorizada por dicho personal con la suficiente antelación que no dé lugar a ningún retraso en la prestación del servicio.

## 7. PLAZO DE EJECUCIÓN Y PRÓRROGA

**Plazo total: 1 año desde la firma del contrato.**

**Opción de prórroga: dos años, uno más uno.**

## 8. RÉGIMEN DE PAGOS

**El pago del precio se realizará por meses**, mediante transferencias bancarias, una vez presentada las facturas electrónicas, visadas y conformadas por la Jefa de Servicio de Igualdad, Política Social y Cooperación Internacional. La factura que se emita vendrá desglosada en precios unitarios e indicando la partida correspondiente al IVA como partida independiente y atendiendo a la propuesta económica presentada y deberá contener obligatoriamente los

Página 18 de 19



Código de verificación : 576fe803140c1580



Diputación de Cáceres  
Área de Desarrollo Sostenible y Turismo  
Servicio de Igualdad, Política Social y Cooperación Internacional  
LA0009143 – Asuntos Sociales y teleasistencia

Nº Expte: 029/2024 SV PA RE

Título: Servicio de teleasistencia

siguientes datos de recepción, siendo automáticamente rechazadas todas aquellas facturas que no cumplan con los estándares especificados a continuación, en aplicación 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, publicada en el BOE el 28 de diciembre de 2013.

RECEPTOR:

Órgano Gestor: ..... L02000010 Diputación Provincial de Cáceres.

Oficina Contable: ..... LA0002660 Intervención

Unidad Tramitadora: .... LA0009143 Asuntos Sociales y teleasistencia

Plaza de Santa María, s/n 10071 Cáceres

CIF: P-1000000-H

La presentación de facturas electrónicas debe realizarse a través del Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas (FACE) del MinHAP. <https://face.gob.es/es>

( <https://sede.dip-caceres.es/carpetaCiudadano/Enlaces.do?id=face> ).

En Cáceres, a fecha de la firma electrónica.



Código de verificación : 576fe803140c1580