

PLIEGOS DE CONDICIONES TÉCNICAS Y

ADMINISTRATIVAS

CUADRO DE CARACTERÍSTICAS PARTICULARES DEL CONTRATO

REFERENCIA DEL EXPEDIENTE: 17/2019

TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE: Ordinaria Urgente

VARIOS CRITERIOS:

ÚNICO CRITERIO:

OBJETO: SERVICIO DE TELEASISTENCIA EN LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES Y MUJER LA MALICIOSA

PERFIL DEL CONTRATANTE

PÁGINA WEB: <https://mancomunidad-lamaliciosa.org/>

CÓDIGO CPV: 853.11100, Servicios de Bienestar Social proporcionados a ancianos

IMPORTE: Coste por terminal fijo 14,90€+ IVA, Coste por terminal móvil 9,62€+IVA, (4% de IVA), Coste anual //28.615,38.-€// más IVA del 4% //1.144,62.-€//, coste máximo anual.

PLAZO DE EJECUCIÓN: 1 año (01-01-2020 al 31-12-2020), prorrogable a 5.

PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO ABIERTO

REVISIÓN DE PRECIOS: SI NO

GARANTÍA DEFINITIVA: Se exige una garantía definitiva que asciende al 5 % del importe de adjudicación, IVA excluido. La garantía definitiva podrá constituirse en cualquiera de las formas legalmente previstas en el artículo 108 LCSP.

PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES:

LICITACIÓN ELECTRÓNICA: SI a través de la plataforma de contratación del Sector Público NO

1.- NATURALEZA Y REGIMEN JURÍDICO DE LOS CONTRATOS

a) Los contratos de servicios que celebre la Mancomunidad de Servicios Sociales y Mujer la Maliciosa al amparo del presente pliego modelo tendrán naturaleza administrativa, de acuerdo con lo previsto en el artículo 25 de la LCSP, como contrato típico de servicios definido en el artículo 17 de la LCSP, y se ajustarán, entre otros, a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, no discriminación e igualdad de trato entre los licitadores; así como asegurar, en conexión con el objetivo de estabilidad presupuestaria y control del gasto, y el principio de integridad, una eficiente utilización de los fondos destinados a la prestación de servicios, definiendo las necesidades a satisfacer, la salvaguarda de la libre competencia y la selección de la mejor oferta.

b) Estos contratos se regirán, en primer lugar, por lo establecido en este pliego y en los restantes documentos, que revestirán carácter contractual.

En todo lo no previsto expresamente en dichos documentos contractuales, y especialmente en lo no previsto en el pliego de condiciones que regirá por lo dispuesto en las siguientes normas:

- Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de febrero de 2014 sobre la Contratación Pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE.
- Reglamento de Ejecución (UE) 2016/7 de la Comisión, de 5 de enero de 2016, por el que se establece el formulario normalizado del documento europeo único de contratación.
- Real decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos de las Administraciones Públicas (RGLCAP)
- Supletoriamente se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y en su defecto las de derecho privado.

En caso de discordancia entre el presente pliego y cualesquiera del resto de documentos contractuales, prevalecerá lo dispuesto en este pliego y de forma específica lo establecido para cada contrato en el CCP

2.- FORMA DE ACCESO AL PERFIL DEL CONTRATANTE Y PLATAFORMA DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA

De conformidad con el art. 63 de la LCSP, a efectos de asegurar la transparencia y el acceso público a la actividad contractual a través de la documentación necesaria a tales efectos, como los pliegos modelo de cláusulas administrativas particulares, los Cuadros de Características Particulares, los anuncios de licitación y demás documentos e información a que el precitado artículo 63 hace referencia, la forma de acceso público al perfil del contratante de la Mancomunidad de Servicios Sociales y Mujer la Maliciosa es a través de la plataforma de contratación del sector público <https://www.contrataciondelestado.es>

La presentación de ofertas y de solicitudes de participación se llevarán a cabo utilizando medios electrónicos, de conformidad con lo establecido en la Disposición Adicional decimoquinta.

Las propuestas se presentarán a través de la plataforma de contratación pública electrónica.

Una vez presentada una proposición a través de dicha plataforma de contratación pública se generará un aviso de recepción electrónico que garantizará la fecha, hora y contenido de la oferta.

Las ofertas extemporáneas serán excluidas, a no ser que se acredite que la presentación fuera de plazo es por razones operativas de la propia plataforma. Se entenderá cumpliendo el plazo si se inicia la transmisión dentro del mismo y finaliza con éxito.

Las proposiciones de los interesados deberán ajustarse al presente pliego, y su presentación supone la aceptación incondicionada por el empresario del contenido de la totalidad de sus cláusulas o condiciones, sin salvedad o reserva alguna.

Las proposiciones serán secretas y cada licitador no podrá presentar más de una proposición, tampoco se podrá suscribir ninguna propuesta en unión temporal con otros si lo han hecho individualmente o figurar en más de una unión temporal. La infracción de estas normas dará lugar a la no admisión de todas las propuestas por él suscritas.

3.- ORGANO DE CONTRATACIÓN

De conformidad con la Disposición Adicional Segunda de la LCSP y con el art. 121 de la Ley 7/1985 Reguladora de Bases del Régimen Local, las competencias en materia de contratación se ejercerán por la Presidencia de la Mancomunidad, sin perjuicio de los acuerdos de delegación que pueda adoptar.

4.- JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO

La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en su título I, capítulo II, artículo 18, establece como una de las prestaciones materiales del sistema público de Servicios Sociales el servicio de teleasistencia como soporte instrumental que facilita una atención y apoyo personal y social continuos, permitiendo la detección de situaciones de crisis y la intervención inmediata en las mismas.

La Ordenanza reguladora del establecimiento de la prestación del servicio de Teleasistencia a Domicilio de la Mancomunidad publicado en el BOCM nº 210 de 2 de septiembre de 2016, establece las condiciones de prestación del citado servicio, encontrándose entre sus objetivos:

- Favorecer la autonomía personal en su domicilio habitual evitando internamientos innecesarios.
- Facilitar la intervención inmediata en crisis personales y/o médicas

5.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto la contratación del servicio de Teleasistencia en la Mancomunidad de Servicios Sociales y mujer la Maliciosa, en relación con las condiciones de acceso y prestación del servicio establecidas en su Ordenanza reguladora del servicio de Teleasistencia a Domicilio de la Mancomunidad publicado en el BOCM nº 210 de 2 de septiembre de 2016.

La teleasistencia es un servicio de carácter social que, con el soporte de la tecnología, facilita la atención y el apoyo personal y social continuo a personas en situación de fragilidad por limitaciones en la autonomía personal para las actividades de la vida diaria asociadas a la edad, la discapacidad o la enfermedad. Está especialmente indicado para aquellas personas que, encontrándose en situación de riesgo, viven solas o pasan mucho tiempo solas.

Este servicio permite que, a través de la línea telefónica ante cualquier eventualidad o emergencia, pulsando un botón, la persona pueda desde cualquier lugar de su domicilio y sin necesidad de desplazarse, entrar en comunicación verbal "manos libres" con un centro de atención especializado. Desde el centro, activo permanentemente, será atendido por profesionales capacitados para dar respuesta ante la situación presentada.

No procedería la división en lotes de este servicio, puesto que dificultaría la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico, debido a la necesidad de garantizar que el nivel de eficacia y calidad en la prestación del servicio sea el mismo para todas las personas usuarias del servicio de Teleasistencia de la Mancomunidad, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución de una pluralidad de contratistas. En el expediente figura un Informe Justificativo de la no división en lotes, según el artículo 99.3, de la Ley 9/2017.

6.- ANALISIS TÉCNICO

El servicio de Teleasistencia es un recurso de carácter preventivo y cumple la finalidad de facilitar la permanencia en su entorno habitual de las personas mayores o con falta de autonomía y que puedan hallarse en situaciones de riesgos por razones de edad, diversidad funcional, enfermedad o aislamiento social. Este recurso puede proporcionar condiciones de seguridad, potenciar la autonomía y facilitar la integración de las personas en su entorno habitual de convivencia.

Dentro de los objetivos del servicio se encuentran:

- Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado y con ello tranquilidad y seguridad a las personas usuarias y sus familiares. Se debe garantizar la atención presencial en el domicilio en caso de crisis o emergencia. Esta podrá ser proporcionada directamente por la entidad que presta el servicio (unidad móvil y personal propio) o por los dispositivos públicos de emergencia correspondientes: policía, sistema sanitario, bomberos, o por otros recursos sociales (familiares, vecinos..) o sanitarios propios del usuario.
- Prestar una atención las 24 horas del día los 365 días del año ya que el sistema debe garantizar permanentemente la comunicación bidireccional persona usuaria- centro de atención.
- Desarrollar actuaciones de control y seguimiento del estado del usuario, así como de acompañamiento, prevención y cuidado de las personas usuarias.

- Proporcionar también seguridad y tranquilidad al usuario fuera de su domicilio, mediante el empleo de sistemas de telefonía móvil, cuando dado un determinado perfil de usuario, así le haya sido indicado técnicamente.
- Ofrecer compañía al usuario y estar presente en su día a día mediante la realización de llamadas periódicas de cortesía y seguimiento y la gestión de agendas específicas (recordatorios de citas médicas, toma de medicación u otros recordatorios personalizados...) suscritas entre la entidad prestataria del servicio y el usuario, a petición de éste, de su familia o allegados o de las administraciones colaboradoras en la prestación del servicio.
- Ofrecer un sistema seguro de custodia de llaves del domicilio de la persona que utiliza el servicio, de manera que quede garantizado el acceso a la vivienda y la atención en caso de emergencia.

La empresa o profesional adjudicatario estará obligada a la prestación de la actividad objeto del contrato con estricta sujeción a lo dispuesto en las presentes condiciones técnicas:

6.1. Consideraciones Técnicas y requerimientos, CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN:

Las características técnicas de servicio regulado en el presente pliego serán:

- El servicio de Teleasistencia se presta durante las 24 horas del día, los 365 días del año, de forma que las personas usuarias del servicio puedan establecer comunicación con el centro de atención, siempre y cuantas veces lo deseen.
- La Teleasistencia podrá prestarse bien a través de dispositivos domiciliarios fijos, con posibilidad de actuación exclusivamente en el domicilio (Teleasistencia Domiciliaria Fija), bien a través de dispositivos móviles, que permiten proporcionar las prestaciones del servicio también fuera del domicilio (Teleasistencia móvil). No serán de aplicación simultánea las dos modalidades en un mismo beneficiario/a.
- El centro de atención entrará en contacto con las personas usuarias del domicilio atendido y, salvo deseo expreso del usuario sobre una frecuencia distinta, al menos una vez cada siete días.
- El centro de atención mantendrá permanentemente actualizada la información disponible de la persona usuaria en lo que se refiere a su situación y a sus necesidades específica, así como los recursos disponibles para su atención.



- Se realizará, salvo renuncia expresa de las personas atendidas, al menos una visita domiciliaria por cada 12 meses de alta en el servicio. Dicha visita tendrá por objeto asegurar las pautas de actuación establecidas, así como acercarse y estar presente en la vida del usuario.
- El servicio prestado garantizará así mismo la intervención presencial en el domicilio, cuando esta sea necesaria, en un tiempo no superior a 30 minutos desde la recepción de la llamada en la central de atención.

Las principales prestaciones del servicio de Teleasistencia son:

- Soporte técnico
- Atención social y apoyo personal telefónico
- Atención presencial en el domicilio
- Servicio de información y asesoramiento telefónico
- Comunicación y coordinación con otros servicios externos
- Atención, orientación y apoyo
- Favorecer y facilitar a las personas usuarias del servicio el envejecimiento activo y saludable.

Tipos de servicios a prestar:

Teleasistencia domiciliaria fija

Es el servicio de Teleasistencia prestado únicamente dentro de domicilio de la persona usuaria a través de un dispositivo o terminal de telefonía fija. Este servicio tendrá que ser compatible con todos los operadores de telefonía fija.

El usuario dispondrá en su domicilio de un terminal, conectado a un Centro de Atención (CA), que se activa por pulsación directa o bien accionando la unidad de control remoto (UCR), dispositivo en forma de colgante o pulsera que el usuario deberá llevar constantemente puesto. La conexión permitirá el contacto verbal “manos libres” con el CA.

Cada terminal en el domicilio llevará asociada al menos una UCR y se dispondrá de todas las UCR necesarias al número de personas usuarias que conviven en el mismo y a su perfil de atención

Teleasistencia móvil

Modalidad de servicio prestado tanto dentro como fuera del domicilio de la persona usuaria, mediante la instalación de aplicación en el dispositivo móvil con el que cuente el beneficiario del servicio. Deberá permitir su utilización por parte de personas con dificultad auditiva o del habla, a través de un sistema de mensajes de texto, para personas ciegas o con dificultad visual a través de mensajes de voz y

para personas con movilidad reducida a través de un servicio de seguimiento del rostro.

Tipos de usuarios:

- **Titular del servicio de Teleasistencia:** dispone del terminal de usuario (móvil o fija) y de la unidad de control remoto, en el caso de Teleasistencia domiciliaria fija.
- **Beneficiario con UCR:** es la persona que, conviviendo con el titular del servicio reúne los requisitos para ser usuario del mismo. Dispondrá de una unidad de control remoto adicional para su uso exclusivo. Este servicio no genera coste adicional.
- **Beneficiario sin UCR:** es la persona que, conviviendo con el titular del servicio y necesitando las prestaciones y atenciones que éste proporciona, carece de capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí mismo esa atención. Este usuario debe ser dado de baja cuando lo sea el titular, salvo que pase a depender de otro usuario titular con el que también conviva. Este servicio tampoco genera coste adicional.

Requisitos de acceso al servicio:

- En el caso de Teleasistencia domiciliaria fija, deberá disponer de servicio telefónico, así como suministro eléctrico.
- En el caso de Teleasistencia móvil deberá disponer de un dispositivo móvil compatible con la aplicación.
- Garantizar la posibilidad de acceso al domicilio en caso de emergencia. Para ello, y en caso del servicio de Teleasistencia, se hará entrega a la entidad prestataria de una copia completa de las llaves de acceso. En el supuesto de que el usuario no quisiera hacer la entrega de llaves, suscribirá un documento en el que se indicará, además de esta circunstancia, en que domicilio alternativo, próximo al suyo, puede ser recogida en caso de emergencia la copia de las llaves. Asimismo, firmará un documento donde asuma las consecuencias que pueden derivarse de su decisión de no entregar las llaves y en el que se exima tanto a las Administraciones, como las entidades que prestan el servicio de cualquier responsabilidad en la reparación de los daños que puedan producir en el acceso forzoso al domicilio por situación de emergencia.
- Proporcionar los datos personales indispensables para la prestación de servicio, consentir su tratamiento y autorizar la grabación de las conversaciones que se mantengan con el centro de atención, todo ello bajo las medidas de protección que la normativa vigente contempla.

7. DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SERVICIO

Instalación de terminales o dispositivos

La instalación de los terminales o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema en el domicilio del usuario se producirá en un tiempo no superior a los 15 días naturales desde la fecha de comunicación de la concesión de la prestación u orden de alta a la empresa adjudicataria por parte de la Entidad Local correspondiente. En los casos en que desde la Mancomunidad se valore urgente la instalación de un servicio, esta deberá encontrarse realizada en el plazo máximo de 48 horas.

La franja horaria para las instalaciones será entre las 10 y las 20 horas de lunes a viernes y se realizará previo acuerdo entre el coordinador/a de la entidad adjudicataria y el usuario.

Cada nueva instalación conllevará al menos una visita al domicilio del coordinador/a de zona de la entidad contratista, que 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 de que la instalación o entrega se ha realizado con plena satisfacción de los usuarios.

La instalación 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 todos los lugares de la casa, y hasta haber comprobado que las personas usuarias han entendido su manejo.

Se debe informar 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 alta en el servicio de Teleasistencia se producirá tras la suscripción entre la entidad prestadora del servicio y la persona usuaria de un documento contractual que expresará la conformidad de ambas partes en las condiciones de prestación del mismo, además de la autorización de domiciliación, por parte del beneficiario, si en aplicación de la Ordenanza reguladora del servicio tuviera que realizar copago en el servicio.

Procedimiento de atención

Cuando la persona usuaria del servicio realice una llamada el sistema informático debe ofrecer inmediatamente información suficiente sobre la persona que la realiza. Las llamadas pueden clasificarse en dos grupos:

- Actuaciones producidas automáticamente por el sistema, en relación con el protocolo habitual de seguimiento de los beneficiarios.
- Actuaciones ante emergencias y movilización de recursos, que se hace atendiendo a los siguientes niveles:
 - o Nivel 1 (respuesta verbal): ante cualquier comunicación de emergencia el personal del centro de atención, evalúa la situación para solucionar la demanda planteada.
 - o Nivel 2 (respuesta verbal con movilización de recursos): se debe actuar de esta manera cuando:
 - Desde el centro de atención no se ha podido mantener un dialogo con la persona usuaria que ha originado la comunicación.
 - Se ha mantenido dialogo con la persona usuaria, pero se considera necesaria la movilización de recursos.
 - Si de la información recogida por el Centro de Atención se desprende la necesidad de movilizar recursos (propios de la entidad o ajenos), su requerimiento se debe realizar de forma inmediata.
 - En cualquier caso, también se debe contactar con las personas de referencia indicadas por la persona usuaria, a fin de informarles de la situación y proceder a su movilización en caso necesario.
 - Durante esta etapa, el centro de atención debe permanecer en contacto con la persona usuaria y los recursos desplazados. Debe determinar también si es necesario pasar al tercer nivel de atención o si se puede dar por terminada la emergencia.
 - o Nivel 3 (derivación a un recurso especializado): se actúa de esta manera cuando es necesario trasladar a la persona usuaria a un centro especializado. En este caso, el centro de atención debe dar seguimiento al traslado y confirmar que se ha producido el ingreso. El tercer nivel y la atención finalizan con el ingreso de la persona usuaria en el centro especializado o con el traslado de nuevo a su domicilio si el ingreso no procediera. En los casos de actuación ante emergencias que requieren movilización de recursos, propios o ajenos a la entidad, o que requieren el traslado de la persona atendida a un recurso especializado o a otro domicilio, se deberá comunicar al centro de Servicios Sociales de referencia, en un plazo no

superior a las 48 horas, la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma.

Actuaciones en el domicilio en el caso de servicio con unidad móvil

Sus actuaciones tienen por objeto la atención presencial a las personas usuarias en sus domicilios ante situaciones de emergencia (domésticas, psicosociales, sanitarias, etc) detectadas desde el centro de atención, siempre y cuando la empresa prestadora del servicio cuente con la custodia de llaves del usuario.

Estas unidades estarán en comunicación permanente con el centro de atención y dotadas de los medios suficientes para garantizar el cumplimiento de los cometidos asignados.

Este recurso se debe movilizar según la gravedad de la emergencia de la situación a atender y de manera complementaria a los recursos especializados públicos o privados que correspondan.

Coordinación del servicio:

Se programarán reuniones periódicas (una cada tres meses, como mínimo) en la Mancomunidad, donde participará tanto el coordinador/a de la entidad adjudicataria como el personal técnico que se designe desde la Mancomunidad.

El contratista facilitará a la Mancomunidad mensualmente y acompañado de la correspondiente factura:

- Listado general de usuarios, en formato electrónico, en el que se hará referencia al copago del servicio.
- Cuadros resúmenes en los que se hará referencia las incidencias acaecidas en la prestación del servicio con relación a los beneficiarios.

Antes del 15 de enero del año siguiente al que se refiere la información y en formato electrónico, se remitirá a la Mancomunidad memoria de actividad relacionada con los usuarios atendidos, número y perfil y actuaciones llevadas a cabo.

Protocolos de actuación:

La entidad adjudicataria deberá contar al menos con los siguientes protocolos de actuación:

- Protocolo de alta en servicio

- Protocolo de manipulación y custodia de llaves
- Protocolo de baja en el servicio
- Protocolo de suspensión temporal del servicio
- Protocolo de actuación ante comunicaciones

8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO A USUARIOS CON SERVICIO ACTIVO

El adjudicatario deberá asegurar el comienzo de la ejecución del contrato en la fecha de inicio del periodo de vigencia del mismo, teniendo en cuenta que deberá dar continuidad a la atención de los usuarios en activo en las mejores condiciones y con el menor perjuicio para las personas atendidas. En este sentido los adjudicatarios de los contratos facilitarán y colaborarán con el adjudicatario saliente en el traspaso de la información necesaria para la prestación del servicio y en todas las actuaciones que conlleve si fuesen necesarias, la instalación y la desinstalación de los correspondientes equipos.

Los gastos correspondientes a pruebas, ensayos, envío y recogida de documentación y materiales y, en general, cuantos trabajos e informes sean necesarios para la puesta en funcionamiento del servicio, serán por cuenta del adjudicatario.

9. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES A DISPOSICIÓN DEL SERVICIO

Para la prestación del servicio la entidad adjudicataria deberá contar al menos con los siguientes perfiles:

- **Director/a:** máximo responsable del servicio de teleasistencia, encargado de planificar, dirigir, desarrollar y evaluar el cumplimiento de los objetivos a corto, medio y largo plazo, así como la asignación de los recursos, tanto técnicos, económicos como humanos, necesarios para asegurar que el servicio de Teleasistencia garantice a la persona usuaria una respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, inseguridad, soledad y aislamiento.
Perfil profesional. - debe poseer titulación académica universitaria, experiencia profesional en servicios sociales y conocimiento y manejo de los recursos. Su disponibilidad será a jornada completa.
- **Responsable del centro de atención:** profesional que garantiza la correcta dirección del personal del Centro de atención y del funcionamiento del equipamiento tecnológico, así como la gestión eficaz de las llamadas, la movilización de los recursos necesarios, propios o ajenos que la situación de emergencia requiera.



Perfil profesional. - debe poseer titulación académica o experiencia de un año en puestos de similares características, experiencia demostrada en la coordinación de equipos de personas, gestión de programas de emergencia social y sanitaria y conocimiento de los medios tecnológicos del centro de Atención. Su disponibilidad será a jornada completa.

- **Coordinador/a:** Esta figura sumirá las siguientes tareas:
 - Coordinación y enlace personal entre la entidad y las personas usuarias.
 - Establecerá pautas de atención personalizada orientadas a apoyar la permanencia de las personas atendidas en su domicilio.
 - Asumirá tareas de recogida inicial de datos y actualización de estos.
 - Realizará visita a domicilio, debiendo acompañar en la instalación del terminal y el alta en el servicio.
 - Realizará al menos una visita anual (salvo renuncia expresa del usuario/a) de seguimiento.
 - Coordinación y enlace personal entre la entidad adjudicataria y la Mancomunidad de Servicios Sociales y Mujer La Maliciosa, para recabar la información referida a instancias de la Mancomunidad y facilitar al centro la información actualizada sobre el servicio prestado, movimiento de altas, bajas y todo tipo de incidencias en la prestación del mismo.

Perfil Profesional: debe poseer titulación académica universitaria de orientación social y experiencia en servicios sociales.

- **Operador/a o teleoperador/a:** responsable de la gestión de las llamadas, de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas de actuación personalizadas.
Perfil Profesional: con formación académica o experiencia en puestos de similares características de al menos 6 meses.
- **Supervisor de Teleasistencia:** Responsable de la supervisión de los oficiales de unidad móvil y/o los/las operadores/as en cada uno de los turnos de trabajo. 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.

10.RECURSOS MATERIALES

Para la prestación de la totalidad de los servicios objeto del presente pliego de condiciones técnicas, el adjudicatario, con independencia de su domicilio social, deberá disponer de equipamientos con la

infraestructura necesaria y cumplirá con todas las medidas y requerimientos de seguridad y salud laboral, para la adecuada prestación del servicio.

La empresa adjudicataria asumirá el coste derivado de las instalaciones, adaptación, mantenimiento, por cualquier concepto de los recogidos en el presente pliego, sin que en ningún caso pueda repercutir coste alguno para la ejecución del contrato.

Correrá a cargo del adjudicatario todo el material informático, de comunicaciones y auxiliar para la correcta prestación del servicio, incluido el suministro de material auxiliar que deba usar el personal a su cargo encargado de realizarlo.

Así mismo el adjudicatario deberá considerar que el precio mensual del servicio (incluida segundos pulsadores auxiliares) contiene todos los factores de valoración y gastos derivados de la prestación del servicio en las condiciones descritas en el presente pliego de condiciones técnicas y en la legislación vigente, incluidos los costes extraordinarios que puedan derivarse de la instalación de los dispositivos en los domicilios.

La empresa adjudicataria dará cuenta constante de cualquier variación que desee introducir en los equipos, medios auxiliares y procedimientos, siendo necesaria la autorización del contratante antes de introducir lo cambios.

El centro de atención de llamadas deberá contar como mínimo con:

- Un sistema de comunicaciones que permita la emisión de llamadas, la recepción y gestión de las llamadas, el enlace de llamadas de voz y la comunicación con servicios de emergencia y otros recursos externos para la prestación de una adecuada atención. Además, siempre y cuando cuenten con la custodia de llaves, deberán acudir al domicilio del beneficiario en un tiempo no superior a 30 minutos, para permitir la entrada a los recursos de atención de urgencia.

La empresa adjudicataria, antes de la puesta en marcha de cada servicio, recibirá por parte de la Mancomunidad la comunicación de la valoración económica del copago resultante de la aplicación de los baremos vigentes en la Ordenanza fiscal reguladora, debiendo el adjudicatario recoger la autorización de cargo por parte del beneficiario y gestionar el cobro trimestral del mismo.

La organización deberá contar como mínimo con los siguientes protocolos de atención:

- Protocolo de alta en el servicio
- Protocolo de custodia y manipulación de llaves
- Protocolo de baja en el servicio
- Protocolo de suspensión temporal del servicio
- Protocolo de actuación ante comunicaciones

11. - ANALISIS ECONÓMICO. -

El presupuesto exacto del contrato que servirá de base de licitación, que inicialmente no puede ser cuantificado, se devengará en función de los usuarios/as del servicio.

El presupuesto del contrato que servirá de base de licitación tiene un precio unitario en terminales fijos de CATORCE CON NOVENTA EUROS (14,90.-€) y de NUEVE EUROS CON SESENTA Y DOS CÉNTIMOS (9,62.-€) en los terminales móviles, por terminal y mes IVA excluido. Se entenderá que el importe de la oferta es el de la suma del precio terminal/mes ofrecido más el IVA, debiéndose además de figurar desglosados ambos conceptos. El IVA que deberá soportar la Mancomunidad de Servicios Sociales La Maliciosa por este contrato es del 4%.

El contrato no se adjudicará por un precio global sino por el precio unitario que figura en el párrafo anterior (precio por terminal/mes), constituyendo el valor estimado del contrato el límite máximo de gasto que puede suponer la ejecución del contrato para la Mancomunidad de Servicios Sociales y Mujer La Maliciosa.

El valor estimado de la contratación a realizar asciende a la cantidad de VEINTIOCHO MIL SEISCIENTOS QUINCE EUROS CON TREINTA Y OCHO CÉNTIMOS (28.615,38.-€) más la cantidad de MIL CIENTO CUARENTA Y CUATRO EUROS CON SESENTA Y DOS CÉNTIMOS, en concepto de IVA (4%), anuales. El precio establecido se considera el límite máximo de gasto. El total de este servicio, anualmente sería VEINTINUEVE MIL SETECIENTOS SESENTA EUROS (29.760,00.-€).

12. DURACIÓN DEL CONTRATO. -

El plazo de duración del contrato será un año, a contar desde el día siguiente a la formalización del contrato en documento administrativo, no pudiéndose iniciar la ejecución del mismo sin la previa formalización del contrato en documento administrativo, según lo dispuesto en el artículo 153.6 de la LCSP.

El presente contrato podrá ser prorrogado por mutuo acuerdo de las partes antes de la finalización de éste, sin que la duración total del contrato, incluidas las prórrogas, pueda exceder de CINCO (5) AÑOS.

No obstante, cuando 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 (3) MESES respecto de la fecha de finalización del contrato originario.

13.- SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL

Además de los requisitos reseñados, los licitadores deberán acreditar su solvencia económica, financiera y técnica, que se acreditará mediante la inscripción del licitador en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas que la empresa está debidamente constituida, el firmante de la proposición tiene poder bastante para formular la oferta, ostenta la solvencia económica, financiera y técnica o, en su caso la clasificación correspondiente y no está incurso en ninguna prohibición para contratar.

La Mesa de Contratación (permanente de la Mancomunidad) comprobará en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas.

A tal efecto, la solvencia exigida para la correcta prestación del contrato que nos ocupa es la siguiente.

13.1.- Solvencia económica y financiera (art. 87 LCSP)

- a) Declaraciones apropiadas de entidades financieras, o en su caso
- b) Justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales de una cuantía mínima del 20% del importe del contrato excluido IVA.

13.2.- Solvencia técnica y profesional (art. 90 LCSP)

El licitador deberá acreditar la solvencia mediante la aportación de la documentación acreditativa de alguno de los siguientes requisitos, en aras de acreditar que dispone de suficiente solvencia técnica para ejecutar el contrato objeto de licitación:

- a) Una relación de principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, fecha y destinatario, público o privado de los mismos; cuando sea necesario para garantizar un nivel adecuado de competencia los poderes adjudicadores podrán indicar que se tendrán

en cuenta las pruebas de los servicios pertinentes efectuados más de tres años antes.

b) Indicación del personal técnico o de las unidades técnicas, integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente aquellos encargados del control de calidad.

c) Descripción de las instalaciones técnicas, de las medidas empleadas por el empresario para garantizar la calidad y de los medios de estudio e investigación de la empresa.

d) Control efectuado por el órgano de contratación, o en nombre de esto por un organismo oficial u homologado competente del Estado en que esté establecido el empresario, siempre que medie acuerdo de dicho organismo. El control versará sobre la capacidad técnica del empresario y si fuese necesario, sobre los medios de estudio y de investigación de que disponga y sobre las medidas de control de la calidad.

d) Indicación de las medidas de gestión medioambiental que el empresario podrá aplicar al ejecutar el contrato.

e) Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa y el número de directivos durante los tres últimos años, acompañada de la documentación justificativa correspondiente cuando le sea requerido por los servicios dependientes del órgano de contratación.

h) Declaración indicando la maquinaria, material, y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos o prestaciones, a las que se adjuntará la documentación acreditativa pertinente cuando le sea requerido por los servicios dependientes del órgano de contratación. Si procede.

i) Indicación de la parte del contrato que el empresario tiene eventualmente el propósito de subcontratar, en caso que proceda, conforme el art. 214 LCSP de 2017

14.- ANALISIS DE PROCEDIMIENTO

14.1.- Justificación del procedimiento y criterios de valoración

El procedimiento de adjudicación más adecuado para la adjudicación de un servicio es el Procedimiento Abierto, según el artículo 156 de la LCSP, utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación basados en el principio de mejor relación calidad-precio, que se evaluará con arreglo a los siguientes criterios:

Serán criterios de adjudicación los siguientes:

- **Criterios evaluables de forma automática (hasta un máximo de 70 puntos):**

Oferta económica: Por la mejora económica en el precio del presupuesto base de licitación. Hasta un máximo de 70 puntos

Se asignará la mayor puntuación (70 puntos) a aquella que mayor porcentaje de baja presente.

La puntuación obtenida por cada licitador (Pi) se obtendrá de la siguiente forma:

Cuando: $P_i = P_{max} \times (B_i / B_{max})$

Donde:

Pi = puntos obtenidos por el licitador

Pmax= puntuación máxima a otorgar

Bi=Baja de cada uno de los licitadores. Medida en % con relación al presupuesto de licitación

Bmax= baja de la oferta más barata, medida en % con relación al presupuesto de la licitación.

Cualquier minoración superior al 15% de la media de licitación podrá desestimarse, siendo considerada la oferta como anormal o desproporcionadas o bajas temerarias por presumirse impida la ejecución correcta del contrato, de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 149 de la LCSP.

Criterios evaluables por juicios de valor (hasta un máximo de 30 puntos):

El contenido que será evaluado por juicios de valor versará sobre aspectos ambientales y de eficiencia energética que deberá cumplir el licitador en la prestación del servicio:

Metodología en el desarrollo de los Trabajos:

1º La finalidad del servicio, así como los objetivos específicos y operativos para la consecución del servicio. **Máximo de 10 puntos.**

- Finalidad del proyecto.
- Objetivos del proyecto.
- Principios metodológicos del mismo.

2º El diseño de la intervención, la metodología, la programación de las acciones y su temporalidad, así como cualquier otro aspecto que se considere conveniente para el desarrollo óptimo del servicio.

Máximo 10 puntos.

- Protocolo de inicio de los casos.
- Protocolo de seguimiento de los casos.
- Gestión administrativa de altas, bajas, incidencias.
- Protocolo de comunicación con las personas usuarias del servicio.

- Protocolo de custodia y manipulación de llaves.
- Protocolo general de actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo.
- Proceso de coordinación operativo con la Mancomunidad de Servicios Sociales.
- Instrumentos de evaluación propuestos.

3º Así como las medidas a emplear por las entidades licitadoras para asegurar la calidad de los trabajos a realizar. **Máximo de 10 puntos.**

- Acreditar estar en posesión de un Certificado de calidad que asegure que se ha implantado un sistema de gestión de calidad en la empresa licitadora. Los certificados deben estar en vigor y haber sido emitidos por una entidad acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) o por un organismo nacional de acreditación si está radicado en otro estado miembro.

15.- PRESENTACIÓN, CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DE LOS CONTRATOS. -

El plazo de presentación de proposiciones será no inferior a 15 días naturales, contados desde el día siguiente al de la publicación del anuncio de licitación en el perfil del contratante según el artículo 156 subsección segunda de la LCSP.

El acto de apertura de los sobres o archivos electrónicos conteniendo la proposición se hará en la mesa de contratación permanente de la Mancomunidad, siendo público el que haga referencia a la parte de la oferta evaluable a través de criterios cuantificables mediante las fórmulas establecidas en el pliego.

En el caso de que se contemplen criterios de adjudicación cuya cuantificación dependa de un juicio de valor, para lo que será requisito la presentación de dos sobres o dos archivos electrónicos, la valoración de dichas proposiciones será efectuada por los servicios técnicos de la Mancomunidad, en un plazo no superior a 10 días naturales.

En todo caso la apertura de proposiciones deberá efectuarse en el plazo máximo de 20 días contados desde la fecha de finalización de la presentación de las propuestas.

En todo caso dicha valoración deberá estar efectuada con anterioridad al acto público de apertura del sobre que contenga la oferta evaluable a través de criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas.

Tras dicho acto público en la misma sesión, la mesa procederá, previa exclusión, en su caso, de las ofertas que no cumplan los

requerimientos del pliego, a evaluar y clasificar las ofertas, realizando la propuesta de adjudicación a favor del candidato con mejor puntuación.

La mesa de contratación permanente requerirá a la empresa que ha obtenido la mejor puntuación, mediante comunicación electrónica, para que, en un plazo de 5 días hábiles, a contar desde el envío de la comunicación:

- Acredite, en el caso de que el empresario deba recurrir a las capacidades de otras entidades, la disposición de los recursos necesarios mediante la presentación a tal efecto de la acreditación de la solvencia de dichas entidades.

- Cualquier otra documentación que no esté inscrita en el Registro de Licitadores.

La resolución de adjudicación deberá ser motivada y se notificará a los candidatos y licitadores, debiendo ser publicada en el perfil del contratante en el plazo de 15 días naturales.

La notificación y la publicidad deberán contener la información necesaria que permita a los interesados interponer recurso suficientemente fundado contra la decisión de adjudicación. En la notificación se indicará el plazo en que debe procederse a la formalización del contrato.

La notificación se realizará por medios electrónicos.

Formalización de los contratos: La formalización de los contratos deberá efectuarse no más tarde de los 15 días hábiles siguientes a aquel en que se realice la notificación de la adjudicación a los licitadores.

15.1.- Sobre o archivo electrónico nº 1- Documentación administrativa:

Las empresas que figuren inscritas en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público, no estarán obligadas a facilitar a aquellos datos que ya figuren inscritos de manera actualizada, siempre y cuando se indique esta circunstancia.

Documentación administrativa:

- CIF de la empresa
- Fotocopia de las escrituras de constitución de la empresa y/o de Estatutos de la Asociación.
- Justificante de estar al corriente del pago en Hacienda
- Justificante de estar al corriente del pago de Seguridad Social
- Póliza de responsabilidad civil y accidentes.

Documentos relativos a la solvencia técnica, que se explicitan en el artículo 8.2. del este Pliego de Condiciones Técnicas.

15.2.- Sobre o archivo electrónico nº 2- Sobre Técnico, Documentos sujetos a evaluación previa:

En este archivo se incluirán los criterios de adjudicación apreciables mediante juicios de valor que deberán ser objeto de evaluación previa por parte de la mesa de contratación.

Se aportará la siguiente documentación: En relación con lo establecido en el apartado "criterios evaluables por juicios de valor"

- Todos los documentos que justifiquen el cumplimiento de la Metodología en el desarrollo de los trabajos, especificados en la cláusula 13.1.

15.3.- Sobre o archivo electrónico nº 3- Sobre económico, Criterios evaluables de forma automática:

Oferta económica:

Se deberá incluir la oferta económica y el resto de los documentos relativos a la propuesta oferta que estén considerados de evaluación posterior por ser susceptibles de evaluación automática.

Las proposiciones deberán formularse en número y letra y para una anualidad, en caso de discordancia entre el número y la letra, se considerará válida la oferta expresada en letra.

Se aportará la siguiente documentación:

- Oferta Económica según Anexo I
- Declaración de responsabilidad según Anexo II

16.- MESA DE CONTRATACIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 326 y la Disposición Adicional segunda de la LCSP, la composición de la mesa de contratación será acordada por el órgano de contratación y estará publicada en el perfil del contratante.

17.- GARANTÍA DEFINITIVA

Se exige una garantía definitiva que asciende al 5 % del importe de adjudicación, IVA excluido. La garantía definitiva podrá constituirse en cualquiera de las formas legalmente previstas en el artículo 108 LCSP.

La garantía podrá constituirse mediante retención en el precio. En este supuesto la garantía definitiva será repercutida al contratista, previa autorización expresa, deduciéndose su importe de la primera factura y sucesivas hasta alcanzar la totalidad de la misma.

18.-PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO, SANCIONES, PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Las infracciones cometidas por el adjudicatario en el cumplimiento del contrato objeto de esta licitación, se calificarán como faltas leves,

graves o muy graves, y serán sancionadas con arreglo a lo dispuesto en esta cláusula.

a) Se consideran faltas leves:

- 1) Las imperfecciones no reiteradas en la prestación del servicio.
- 2) La interrupción o retraso en el inicio de la prestación del servicio, por causas no justificadas y siempre que no sea reiterada.
- 3) En general, el incumplimiento o defectuoso cumplimiento de cualquiera de las condiciones de este pliego y la comisión de actos que repercutan negativamente en la imagen o servicio, o supongan una irregular prestación de los mismos, sin que, por el grado de su importancia, puedan calificarse como graves o muy graves.

b) Se considerarán faltas graves:

- 1) La comisión reiterada de faltas leves. Se entiende por reiteración la comisión de más de tres faltas de la misma clase o de seis de distinta naturaleza, en un semestre natural.
- 2) La interrupción en la prestación del servicio.
- 3) El incumplimiento no reiterado por el adjudicatario de las obligaciones laborales o de seguridad social con el personal adscrito al servicio.
- 6) El incumplimiento de acuerdos o decisiones de la Mancomunidad sobre variaciones en el servicio que no impliquen gastos para el contratista.
- 7) La comisión de faltas no contempladas en ninguno de los apartados anteriores y que, a juicio de la Mancomunidad, merezcan la condición de graves.
- 8) En general, el incumplimiento o defectuoso cumplimiento de cualquiera de las condiciones de este pliego, y la comisión de actos que puedan repercutir en la prestación de los servicios y que, por el grado de su importancia, no puedan considerarse leves ni muy graves.

c) Se consideran faltas muy graves:

- 1) La comisión reiterada de faltas graves.
- 2) La paralización o interrupción del servicio por plazo superior a 2 turnos, salvo causa justificada o fuerza mayor.
- 3) El retraso sistemático comprobado en los horarios, graves irregularidades reiteradas en la forma de la prestación.
- 4) La desobediencia reiterada de órdenes escritas de la Mancomunidad, relativas al orden, forma, prestación, y régimen del servicio.
- 5) Demora superior a un día sobre la fecha prevista en el comienzo de la prestación de los servicios, salvo causa de fuerza mayor.
- 8) Prestación manifiestamente defectuosa o irregular del servicio, con incumplimiento de las condiciones establecidas en el presente pliego o por las órdenes del servicio.

19.- SANCIONES

- 1.- El régimen sancionador se entiende dispuesto sin perjuicio de la regulación contenida en la normativa legal y reglamentaria aplicable.
- 2.- Las faltas cometidas por el adjudicatario se sancionarán de la siguiente forma:
 - a) Las faltas leves se sancionarán con multa de hasta 750 €.
 - b) Las faltas graves con multas de 751 a 1.500 €.
 - c) Las muy graves, con multa de 1.501 a 3.000 €.

En todo caso el importe de las sanciones será independiente, en su caso, de las deducciones que proceda efectuar en las facturaciones mensuales del servicio, por la no prestación del mismo o parte de él por el adjudicatario, o por la no justificación del cumplimiento de las obligaciones laborales y de seguridad social.

El importe de las sanciones económicas será ingresado por el adjudicatario en el lugar que se le indique en la notificación de la sanción, dentro del plazo que al efecto se señale, y si transcurriesen dos días más sin haberse efectuado, la cantidad se incrementará en un 20%.

20. - CAUSAS DE RESOLUCIÓN DE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS

1. Son causas de resolución del contrato, artículo 211 de la LCSP:
 - a) La muerte o incapacidad sobrevenida del contratista individual o la extinción de la personalidad jurídica de la sociedad contratista, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 98 relativo a la sucesión del contratista.
 - b) La declaración de concurso o la declaración de insolvencia en cualquier otro procedimiento.
 - c) El mutuo acuerdo entre la Administración y el contratista.
 - d) La demora en el cumplimiento de los plazos por parte del contratista.

En todo caso el retraso injustificado sobre el plan de trabajos establecido en el pliego o en el contrato, en cualquier actividad, por un plazo superior a un tercio del plazo de duración inicial del contrato, incluidas las posibles prórrogas.

- e) La demora en el pago por parte de la Administración por plazo superior al establecido en el apartado 6 del artículo 198 o el inferior que se hubiese fijado al amparo de su apartado 8.
 - f) El incumplimiento de la obligación principal del contrato.

Serán, asimismo causas de resolución del contrato, el incumplimiento de las restantes obligaciones esenciales siempre que estas últimas hubiesen sido calificadas como tales en los pliegos o en el correspondiente documento descriptivo, cuando concurren los dos requisitos siguientes:

- 1.º Que las mismas respeten los límites que el apartado 1 del artículo 34 establece para la libertad de pactos.

2.º Que figuren enumeradas de manera precisa, clara e inequívoca en los pliegos o en el documento descriptivo, no siendo admisibles cláusulas de tipo general.

g) La imposibilidad de ejecutar la prestación en los términos inicialmente pactados, cuando no sea posible modificar el contrato conforme a los artículos 204 y 205; o cuando dándose las circunstancias establecidas en el artículo 205, las modificaciones impliquen, aislada o conjuntamente, alteraciones del precio del mismo, en cuantía superior, en más o en menos, al 20 por ciento del precio inicial del contrato, con exclusión del Impuesto sobre el Valor Añadido.

h) Las que se señalen específicamente para cada categoría de contrato en esta Ley.

i) El impago, durante la ejecución del contrato, de los salarios por parte del contratista a los trabajadores que estuvieran participando en la misma, o el incumplimiento de las condiciones establecidas en los Convenios colectivos en vigor para estos trabajadores también durante la ejecución del contrato.

2. En los casos en que concurran diversas causas de resolución del contrato con diferentes efectos en cuanto a las consecuencias económicas de la extinción, deberá atenderse a la que haya aparecido con prioridad en el tiempo

21. - TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL POR EL ADJUDICATARIO

El contratista adjudicatario de un contrato, que acceda a datos de carácter personal, deberá respetar en su integridad las obligaciones recogidas 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 la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personal y de garantía de los derechos digitales.

A todos los efectos de normativa de protección de datos, el adjudicatario será considerado como encargado del tratamiento de los datos de los ficheros a los que tenga acceso y de acuerdo con ello se establece expresamente que el adjudicatario únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de la Mancomunidad y que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figura en lo pactado entre las partes, ni los comunicará, no siquiera para su conservación, a otras personas.

Si el interesado o afectado ejercitara sus derechos de acceso, rectificación, supresión (derecho al olvido), limitación de tratamiento, portabilidad de los datos, oposición, y a no ser objeto de decisiones automatizada, ante la empresa adjudicataria ésta dará cuenta inmediatamente a la Mancomunidad.

Una vez cumplida la prestación de servicios pactada, y cuando ya no sean necesarios para continuar con el encargo realizado, los datos de carácter personal serán destruidos o devueltos al responsable del tratamiento (Mancomunidad) al igual que cualquier soporte o documentos en que consten algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

No obstante, una vez adjudicados los servicios objeto de este Pliego, el contratista firmará un contrato de acceso a datos con la Mancomunidad de Servicios Sociales y Mujer La Maliciosa.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

LA PRESIDENTA DE LA MANCOMUNIDAD

