

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Pliego de prescripciones técnicas regulador de la creación de un laboratorio *in vitro* para pruebas de accesibilidad y usabilidad dentro del proyecto Envejecimiento+Activo mediante concierto

27 de junio de 2012

1 Objeto

1. Es objeto de este pliego es la regulación de la creación de un laboratorio *in vitro* en el que se instalarán varios terminales en la Asociación Provincial de Pensionistas y Jubilados de A Coruña (UDP). El laboratorio se usará para hacer pruebas de usabilidad y funcionalidad de los servicios de Teleasistencia Avanzada con diversos usuarios.
2. La financiación del laboratorio *in vitro* se llevará a cabo a través del proyecto Envejecimiento+Activo, englobado en el Programa Cooperación Transfronteriza España-Portugal (POCTEP) a cargo de los fondos FEDER. El encargado de gestionar dicha financiación, y supervisar la correcta creación del laboratorio *in vitro* será la UDP.
3. El presente pliego se redacta al amparo de lo establecido en los arts. 116 y 133 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

2 Descripción y características generales

1. El servicio de Teleasistencia Avanzada lo constituye el conjunto de actuaciones llevadas a cabo telemáticamente mientras la persona permanece en una ubicación remota (domicilio, centro sociocomunitario,...) con el fin de darle soporte asistencial. Este servicio se prestará desde el Centro de Control a través de sus propios recursos (profesionales contratados, psicólogos, terapeutas, etc).
2. Este pliego regula la creación de un laboratorio *in vitro*, en el que se instalarán varios terminales en la UDP y en el que se harán pruebas de usabilidad y funcionalidad de los servicios de Teleasistencia Avanzada con diversos usuarios.
3. Los servicios prestados y que han de ser sujetos a pruebas en el laboratorio *in vitro* han de ser coordinados desde el centro control. Estos servicios han de ser, como mínimo, los siguientes:
 - a) **Telealarma:** es un servicio de alarma mediante el cual el usuario del servicio se pondrá en contacto con el centro de control debido a una emergencia. Para ello, el usuario dispondrá de un dispositivo de alarma que, una vez pulsado, iniciará una videoconferencia con el Centro de Control, en donde la aplicación de gestión de alarmas inicializará la aplicación de gestión de historiales, apareciendo el historial del usuario que ha inicializado el servicio.
 - b) **Agenda:** es un servicio que avisa al usuario de eventos de interés:
 - Cumpleaños o aniversarios
 - Realización de gestiones (pago de impuestos, renovación documentos, etc)
 - Horarios para la toma de medicación
 - Calendario con las fechas más relevantes de la residencia del usuario
 - c) **Profesional en casa:** basado en un sistema de videoconferencia entre el centro de control y la ubicación remota, la funcionalidad del Profesional en Casa permitirá a los usuarios contactar con diferentes profesionales y de esta manera poderles consultar en tiempo real aquellas dudas o aclaraciones que necesiten.
 - d) **Valoración y entrenamiento cognitivo:** a través de diferentes actividades que estimulen las áreas cerebrales deficitarias. El sistema ha de proveer feed-back con el centro de control, en donde sus profesionales valorarán los resultados de la interacción del usuario final.
4. Durante la realización de las pruebas se realizará una recogida de datos tanto de parámetros predefinidos (usabilidad y funcionalidad así como del nivel de satisfacción), como de necesidades o requerimientos que hagan los usuarios que realicen las pruebas. Los datos se analizarán y se usarán para realizar mejoras en los servicios prestados e incluir nuevas características o funcionalidades que se demuestren necesarias o que los usuarios demanden.

3 Usuarios del laboratorio

Los usuarios se seleccionarán de entre los socios de la asociación, seleccionando aquellos con características similares a los usuarios finales que participarán en el estudio piloto del sistema de Telesistencia Avanzada. Este sistema de interacción previa con las funcionalidades del sistema ayudará a evaluar la adaptabilidad del mismo a las necesidades de la persona mayor antes de su puesta en marcha en el estudio piloto.

El número total de usuarios dependerá del número de terminales que el concertado proponga así como de las capacidades técnicas del concertado para gestionar los usuarios.

4 Horarios de prestación del servicio

Debido a que el laboratorio se usará para la evaluación y mejora de los servicios, estos solo han de estar disponibles en el horario de trabajo del personal técnico que se encargará de mantener el sistema y de dar respuesta a las incidencias o atender las sugerencias y comentarios de los usuarios del laboratorio, considerándose el horario de trabajo el comprendido entre las 9:00 y las 17:00 horas.

5 Intensidad del servicio

La duración mínima de cada servicio se especifica a continuación:

1. **Telealarma:** una vez inicializado el servicio de telealarma, el centro permanecerá en contacto con el usuario hasta que la alarma se resuelva. Una vez resuelta, desde el Centro se hará el seguimiento de la situación de alarma generada hasta que todas sus consecuencias sean minimizadas, momento en que se dará por cerrado el expediente de crisis abierto durante la ejecución de la alarma.
2. **Agenda de eventos:** Programada previamente indicará al usuario mediante señales acústicas y visuales la secuencia de los eventos programados (recuerdo de fechas señaladas, toma de medicación,...)
3. **Profesional en casa:**
 - a) Los usuarios han de poder realizar como mínimo una videoconferencia al mes con el profesional que elijan de los disponibles. En caso de que el usuario no pueda contactar con el profesional que desee, podrá dejar el aviso en el Centro de Control y la Videoconferencia será iniciada desde el Centro de Control una vez que el profesional quede libre.
 - b) De manera ilimitada, el usuario tendrá la posibilidad de ponerse en contacto con otros usuarios del servicio; esto facilitaría que cualquier usuario se pudiera poner en contacto con familiares o amigos que tengan instalado el terminal.
4. **Estimulación cognoscitiva:** las actividades estarán reunidas en sesiones de aproximadamente 20 minutos cada una, posibilitando la realización de al menos tres sesiones semanales durante 6 meses sin que estas se repitan.

6 Procedimiento de alta, modificación y baja en el servicio

1. A través de los sistema de información que se establezcan o de los correspondientes ficheros de intercambio, la UDP comunicará a la entidad prestadora la propuesta de alta en el servicio del laboratorio, con las siguientes especificaciones:
 1. Comunicación del alta
 2. Identificación de los usuarios
 3. Datos referentes al calendario de los usuarios: fechas relevantes, horarios de toma de medicación, etc.
 4. Características especiales de atención correspondientes a cada usuario
2. El gestor del servicio deberá estar en disposición de gestionar las altas iniciales tras la adjudicación del concierto. El número de usuarios totales será el especificado en el punto 3.
3. El inicio del servicio al laboratorio habrá de realizarse por el concertado en un plazo de siete días desde la comunicación de alta cursada por la UDP.

7 Condiciones generales

1. Los gastos del servicio correrán a cargo de la UDP.
2. El concertado será el responsable del almacenamiento de los datos que se generen durante el uso de los terminales. La UDP es la propietaria exclusiva de estos datos y el concertado se encargará de proporcionar estos datos según sean

requeridos.

3. El concertado se obliga a remitir por medios telemáticos a la UDP las quejas y sugerencias de las personas usuarias del servicio en el plazo máximo de 24 horas contados a partir del día siguiente al de su recepción o conocimiento. Deberá asimismo conservar y mantener un fichero separado en el que consten todos los datos necesarios sobre las quejas y sugerencias formuladas (nombre del usuario, fecha, resumen y respuesta).
4. El concertado será responsable del mantenimiento, custodia, traslado, entrega, montaje y desmontaje de los terminales usados en el laboratorio in vitro.

8 Facturación

El abono del coste de creación del laboratorio se hará en un solo pago que se emitirá tras la creación de este.

9 Relaciones del gestor del servicio con las personas usuarias

1. Todo el personal a emplear observará siempre el máximo decoro personal, corrección y respeto a las personas usuarias del servicio.
2. El gestor del servicio y el personal a su cargo deberán evitar todo conflicto personal con los usuarios, informando expresamente a la UDP de las incidencias o quejas que en su caso se produzcan. Aquellas incidencias que sean de carácter tecnológico y que tengan que ver con la provisión del servicio serán resueltas por el concertado.

10 Recursos humanos

1. El concertado deberá adscribir al servicio el personal administrativo y técnicos informáticos necesarios para una gestión ágil y eficaz del servicio.
2. El gestor del servicio se obliga al incremento o disminución del personal necesario para la correcta gestión del servicio, adoptando las medidas que resulten oportunas y aquellas que favorezcan la estabilidad y calidad en el empleo, asumiendo todos los gastos derivados de su contratación y mantenimiento.
3. El concertado se obliga a guardar registro separado y actualizado del personal adscrito al servicio directa o indirectamente, total o parcialmente.
4. Es obligación del gestor del servicio garantizar que los profesionales que intervienen en su prestación solo realizan las actividades y tareas para las que cuenta con la cualificación legalmente exigible.

11 Dirección y coordinación

1. Las relaciones entre el prestador del servicio y e la UDP se canalizarán a través de el órgano administrador de la misma.
2. El gestor del servicio deberá designar a la persona responsable de éste, que será interlocutor de la UDP. Será el 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 del laboratorio in vitro se preste conforme a lo establecido en el concierto. Deberá poseer conocimiento y manejo de los recursos. El concertado viene obligado a informar a la UDP, a través del citado Coordinador, sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

12 Seguimiento y mejora de la calidad del servicio

1. El gestor del servicio, en ausencia de un plan de calidad, vendrá obligado a dotarse de un sistema de evaluación con posibilidades reales de ser aplicado, manteniendo revisiones y actualizaciones durante la duración del proyecto, en el que se recogerán como mínimo:
 - Criterios de calidad, objetivos, funcionamiento y organización
 - Indicadores de gestión y evaluación
 - Instrumentos de control de calidad con los registros correspondientes

13 Otras obligaciones del gestor del servicio

1. El gestor del servicio deberá disponer de local dentro del término municipal de A Coruña y medios materiales y personales suficientes para la eficaz prestación del servicio, asumiendo todos los costes de ellos derivados.
2. El gestor del servicio deberá disponer de conexión permanente con la UDP mediante correo electrónico, fax, teléfono fijo y teléfono móvil, garantizándose la localización inmediata del Coordinador en los casos de incidencias y urgencias.
3. Será de cuenta del gestor del servicio la infraestructura informática precisa para su correcta prestación y seguimiento de los usuarios., debiendo incluir los campos de información que la UDP le indique, necesarios para la adecuada gestión y supervisión del servicio.
4. Todos los gastos que ocasione la gestión del servicio serán por cuenta del concertado, incluidos los desplazamientos del personal, uniformidad, etc.
5. Es obligación del gestor del servicio la suscripción del correspondiente seguro de responsabilidad civil.
6. El gestor del servicio no podrá concertar con terceros la realización de la prestación del servicio.
7. El gestor del servicio y el personal que tenga relación directa o indirecta con éste, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del concierto, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizado el plazo contractual.
8. La documentación que se entregue al gestor del servicio lo será para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto del concierto, quedando terminantemente prohibido al concertado y al personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende, asimismo al producto de dichas tareas.
9. El incumplimiento de las determinaciones contenidas en este pliego respecto de la confidencialidad y protección de la información será causa de resolución del concierto sin perjuicio de las sanciones que correspondan de conformidad con lo previsto en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal.

A Coruña, a 27 de junio de 2012

Fdo. M^a Luisa Ansorena Hortega
Presidenta