

PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS DO CONTRATO DE SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE CHANTADA

PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS DO CONTRATO DE SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR NO CONCELLO DE CHANTADA POR PROCEDIMENTO ABERTO.....	2
CLÁUSULA PRIMEIRA .- OBXECTO DO CONTRATO.....	2
CLÁUSULA SEGUNDA.- MARCO NORMATIVO.....	2
CLÁUSULA TERCEIRA.- CARACTERÍSTICAS DOS SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR.....	4
CLÁUSULA CUARTA.- PRESTACIÓNS OBXECTO DO CONTRATO.....	6
1. Atencións de carácter persoal na realización das actividades básicas:.....	6
2. Atencións de carácter persoal na realización doutras actividades da vida diaria:.....	7
3. Atención das necesidades de carácter doméstico e da vivenda:.....	7
4. Atencións de compañía:.....	8
5. Atencións de carácter psicosocial, terapéutico e educativo:.....	8
6. Exclusións da prestación do servizo:.....	8
7. Axudas técnicas e servizos complementarios a valorar na oferta:.....	9
CLÁUSULA QUINTA.- DETERMINACIÓNS DE HORARIOS.....	11
1. Determinación horaria para persoas en situación de dependencia.....	11
2. Determinación horaria en réxime de libre concorrència.....	11
CLÁUSULA SEXTA.- RELACIÓNS ENTRE A ADMINISTRACIÓN E O CONTRATISTA.....	12
CLÁUSULA SÉTIMA.- ORGANIZACIÓN E FUNCIONAMENTO DOS SERVIZOS.....	14
CLÁUSULA OITAVA.- NOMEAMENTO DA PERSOA COORDINADORA E PERSOAL QUE SE VAI EMPREGAR.....	17
CLÁUSULA NOVENA.- LOCAL DE REFERENCIA.....	18
CLÁUSULA DÉCIMA.- SUBROGACIÓN DE PERSOAL.....	19
CLÁUSULA UNDÉCIMA.- PROTECCIÓN DE DATOS.....	19
1. Deberes da entidade adxudicataria:.....	19
2. Medidas de seguridade mínimas a aplicar pola entidade adxudicataria.....	22
CLÁUSULA DUODÉCIMA.- RESPONSABILIDADE CIVIL.....	25
CLÁUSULA DÉCIMO TERCEIRA.- MEDIDAS EN CASO DE FOLGA.....	26



PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS DO CONTRATO DE SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR NO CONCELLO DE CHANTADA POR PROCEDIMENTO ABERTO

CLÁUSULA PRIMEIRA.- OBXECTO DO CONTRATO

O obxecto do presente contrato é a prestación dos Servizos de Axuda no Fogar (SAF), que se enmarca dentro dos Servizos Sociais Comunitarios Básicos, tanto para persoas dependentes valoradas e con Plan Individual de Atención (PIA) aprobado co recurso idóneo asignado de SAF (SAF Dependencia), así como as persoas que accedan ao SAF básico por libre concorrencia, e as prestacións complementarias a estes.

A planificación, coordinación e control público efectuarase a través da concellería e área de servizos sociais do concello de Chantada, baixo a coordinación dos servizos técnicos municipais.

CLÁUSULA SEGUNDA.- MARCO NORMATIVO

A Lei 39/2006, do 14 de decembro, establece un novo marco regulador de carácter básico dos contidos, formas de prestación e aspectos de procedemento e organizativos do servizo de axuda no fogar de maneira que, sen prexuízo da autonomía municipal na configuración concreta e na xestión do servizo, se establezan pautas de carácter xeral que aseguren un nivel equitativo de atención ás persoas con limitación da autonomía persoal.

O artigo 11.1,f) da devandita Lei establece que corresponde aos servizos sociais comunitarios a xestión do servizo de Axuda no Fogar (SAF), así como a participación na xestión das prestacións destinadas a garantir a autonomía persoal e a atención á dependencia reguladas na Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención á dependencia, que introduciu importantes cambios que afectan ao concepto, características e intensidade dos servizos de axuda no fogar.

O artigo 12 prevé que as entidades locais participarán na xestión dos servizos de atención ás persoas en situación de dependencia de acordo coa normativa das súas respectivas comunidades autónomas e dentro das competencias que a lexislación vixente lles atribúe.

En canto ao desenvolvemento en Galicia da Lei, a Orde do 19 de abril de 2013, pola que se modifica a Orde do 2 de xaneiro de 2012 de desenvolvemento do Decreto 15/2010, regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito a prestación do sistema para a autonomía e atención á dependencia. No artigo 3 da mesma, inclúese o servizo de axuda no fogar no catálogo de prestacións do Sistema para Autonomía e Atención á Dependencia.



**PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS DO CONTRATO
DE SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE CHANTADA**

A Lei 13/2008, do 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia, establece no seu capítulo II, o catálogo de Servizos Sociais, definindo o servizo de axuda no fogar como un servizo consistente en ofrecerlles un conxunto de atencións ás persoas ou familias no seu propio domicilio, para facilitarlles o seu desenvolvemento e permanencia no seu hábitat habitual. Esta mesma Lei establece no seu artigo 11 que é función dos servizos sociais comunitarios básicos a xestión do servizo de axuda no fogar. Así mesmo establece como obxectivo do Sistema Galego de Servizos Sociais, a garantía da vida independente e a autonomía persoal das persoas en situación de dependencia, integrando, a estes efectos, o catálogo de prestacións do sistema de autonomía e atención á dependencia.

A Orde do 22 de xaneiro do 2009, regula o Servizo de Axuda no Fogar (SAF), na Comunidade Autónoma de Galicia. En concreto, no artigo 11 regula as formas de prestación do servizo, contemplando a posibilidade da contratación da xestión a través de entidades privadas debidamente autorizadas.

O Decreto 254/2011, do 23 de decembro, polo que se regula o rexistro, autorización, acreditación e a inspección dos Servizos Sociais de Galicia, ao que están sometidas todas as entidades que presten servizos sociais públicas ou privadas, entre outras as que se atopan as que desenvolven o servizo de axuda no fogar. Así mesmo ditas entidades estarán debidamente autorizadas e suxeitas á inspección do Sistema Galego de Servizos Sociais, así como ao réxime sancionador que se establece no título VIII e IX da Lei 13/2008, respectivamente.

O Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento. Na sección 3ª, artigos 13 e 14, regula a natureza e contido do servizo de axuda no fogar. No artigo 15, regula as formas de xestión e no artigo 16, regula o réxime xeral de autorización e inspección das entidades que prestan este servizo, e nos seguintes artigos 17 e 18, regúlanse as modalidades de acceso e a prestación do servizo respectivamente.

O Decreto 149/2013, do 5 de setembro, polo que se define a carteira de Servizos Sociais para a promoción da autonomía persoal e a atención ás persoas en situación de dependencia na Comunidade Autónoma de Galicia, integra o servizo de axuda no fogar para atencións ás persoas dependentes en dita carteira e define os seguintes aspectos: descrición do servizo, obxectivo, modalidades, persoas destinatarias, prestacións que os configuran, intensidades, perfís e cocientes dos profesionais que deben desenvolveras.

O Decreto 148/2014, do 6 de novembro, polo que se modifica o Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento, que revisa a letra b) do número 2 do artigo 14, para incorporar a expresión "produtos de apoios" como equivalente á de "axudas técnicas" e para incluír a terapia ocupacional entre as atencións e servizo de carácter complementario do SAF.

Así mesmo, tamén se ha de ter en conta a normativa municipal vixente do Concello de Chantada respecto deste servizo, e concreto:



PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS DO CONTRATO DE SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE CHANTADA

- O Regulamento Municipal do Servizo de Axuda no Fogar do Concello de Chantada (aprobación definitiva publicada no BOP de Lugo nº 203, de 4 de setembro de 2014).

- A Ordenanza reguladora do prezo público pola prestación do Servizo de Axuda no Fogar do Concello de Chantada (aprobación definitiva publicada no BOP de Lugo nº 210, de 12 de setembro de 2014).

CLÁUSULA TERCEIRA.- CARACTERÍSTICAS DOS SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR.

O Servizo de axuda no fogar é un servizo público de carácter local que ten por obxecto prestar un conxunto de atencións ás persoas no seu domicilio, desde unha perspectiva integral e normalizadora, naquelas situacións nas que teñan limitada a súa autonomía persoal por motivos de índole física, psíquica ou social, ou nos casos de desestruturación familiar, perseguindo co seu carácter preventivo, socioeducativo, asistencial e integrador, os seguintes obxectivos:

- Mellorar a calidade de vida das persoas usuarias.
- Posibilitar a permanencia das persoas no seu contorno de convivencia habitual.
- Favorecer e potenciar a autonomía persoal no propio domicilio
- Manter, mellorar e recuperar as redes de relación familiar e social.
- Proporcionar a atención necesaria ás persoas dependentes, ou a persoas e/ou familias con dificultades na súa autonomía.
- Prever situacións de dependencia ou exclusión social.
- Favorecer a adquisición de habilidades que permitan un desenvolvemento máis autónomo na vida diaria.
- Retardar ou evitar, na medida do posible, a institucionalización.
- Implicar aos/ás propios/as destinatarios/as do servizo na resolución da súa problemática persoal e/ou familiar.
- Reforzar a solidariedade e potenciar o voluntariado social.

O servizo está dirixido a toda a poboación, pero ten como prioridade aquelas persoas, residentes en Chantada, que presenten disfuncións ou discapacidades que lles limite a autonomía persoal e a súa capacidade de relación social, e que teñan dificultades para procurar o seu benestar físico, social e psicolóxico.

O servizo de axuda no fogar está aberto a todas as persoas ou unidades de convivencia para as que, de acordo coa valoración técnica correspondente, supoña un recurso idóneo de atención.

De xeito particular, o servizo atenderá a aquelas persoas ou familias que se encadren nun marco de problemáticas concretas tales como:



PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS DO CONTRATO DE SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE CHANTADA

- Persoas maiores con déficits de autonomía persoal ou en condicións de desvantaxe social.
- Persoas con diversidade funcional, discapacidade ou minusvalía, especialmente cando carezan de apoio persoal no seu contorno inmediato e afecten significativamente á súa autonomía persoal.
- Fogares con menores nos que se observen necesidades dunha intervención de carácter socioeducativo.
- Familias en risco de exclusión social ou desestruturación, e nas que é necesaria unha resposta preventiva e rehabilitadora.
- Persoas ou grupos convivenciais con excesivas cargas, conflitos relacionais, situacións sociais inestables e/ou con problemas derivados de trastornos psíquicos ou enfermidades físicas de gravidade.
- Persoas en situación de dependencia que acrediten a xustificación da situación de dependencia expedida polo órgano competente da Xunta de Galicia e con Plan Individual de Atención resolto, no que se estableza o recurso de axuda no fogar como idóneo.
- Grupos convivenciais ou familias que pola súa problemática social estean incluídos nalgún programa de Servizos Sociais de atención primaria ou especializada.

O SAF inclúe dúas modalidades de prestación, polo que o sistema de acceso establécese por dúas vías:

- Como dereito recoñecido de atención dentro do sistema de autonomía e atención á dependencia, e aprobado no plan individual de atención (PIA) correspondente, que indique o SAF municipal do concello de Chantada como recurso idóneo.
- Por libre concorrência, entanto que esta é unha prestación básica do sistema de servizos sociais, dirixida a persoas que, cumprindo coa normativa reguladora municipal, poidan ter limitada a súa autonomía persoal, carezan de habilidades para o desenvolvemento das actividades básicas da vida diaria e/ou presenten unha situación de ausencia ou carencia de rede social de apoio.

A poboación destinataria e beneficiaria do SAF será, con carácter xeral, aquela que estando empadroada no concello de Chantada, cumpra cos requisitos establecidos na normativa vixente de acceso a este servizo e se atopen en situación susceptible de ser atendida a criterio dos servizos sociais do concello de Chantada.

O SAF prestarase no propio domicilio da persoa beneficiaria que se atope situada no termo municipal de Chantada. Se a persoa usuaria se atopara en situación de rotación familiar, ou naqueles caso en que resulte tecnicamente xustificado para a efectiva consecución dos obxectivos do proxecto de intervención municipal, poderase prestar o servizo en un ou máis domicilio, **sempre que se atopen dentro do termo municipal**



de Chantada. Os servizos sociais deberán autorizar expresamente estas actuacións no caso de non estaren recollidas na proposta inicial de intervención.

CLÁUSULA CUARTA.- PRESTACIÓNS OBXECTO DO CONTRATO

A empresa adxudicataria prestará os tipos de atencións de carácter básico que se enumeran de seguido nesta cláusula.

Como norma básica, todas as accións desenvolvidas desde o servizo de axuda no fogar terán un carácter de reforzo, substitutivo e complementario das capacidades do/a usuario/a e doutras persoas do seu entorno inmediato, de xeito que se potencie ao máximo a súa autonomía. En ningún caso se prestarán atencións que o/a beneficiario/a ou a súa familia e/ou achegados poidan desenvolver por si mesmos.

A persoa ou empresa adxudicataria deberá adaptarse a todo o disposto na da Orde do 22 de xaneiro de 2009 que regula o servizo de axuda no fogar.

1. Atencións de carácter persoal na realización das actividades básicas:

Son aquelas que se dirixen especificamente á persoa usuaria cando esta non poida realizalas por si mesmo ou cando precise apoio para levalas a cabo. As actuacións irán dirixidas a promover e manter a súa autonomía persoal, a fomentar hábitos axeitados de conduta e adquirir habilidades básicas, tanto para o desenvolvemento persoal como da unidade de convivencia, no propio domicilio e na súa relación coa comunidade. Tales como:

- Asistencia para levantarse e deitarse.
- Apoio no coidado e hixiene persoal, incluído o cambio de roupa e a axuda para vestirse e calzarse.
- Control do réxime alimentario e axuda, se é o caso, para alimentarse: axuda para inxerir alimentos e bebidas da persoa usuaria que non poda facelo por si soa.
- Supervisión, cando proceda, das rutinas de administración de medicamentos prescritas por facultativos, en coordinación cos equipos de saúde, e do estado de saúde para a detección e comunicación de calquera cambio significativo.
- Apoio para cambios posturais, incorporacións e mobilizacións, axuda para erguerse e deitarse, orientación espazo-temporal.
- Apoio e estimulación na mobilidade dentro do fogar.
- Apoio a persoas afectadas por problemas de incontinencia.
- Potenciar a realización das actividades da vida cotiá no entorno doméstico que beneficien a autonomía da persoa usuaria.
- Outras atencións de carácter persoal que sen estar incluídas nos apartados anteriores puideran ser incluídas con carácter específico para atinxir a finalidade do servizo e que se desenvolvan no fogar.



2. Atencións de carácter persoal na realización doutras actividades da vida diaria:

- Acompañamento fóra do fogar para acudir á xestión diversas como consultas, tratamentos ou tramitación de documentos, actividades de carácter educativo, terapéutico ou social e outras análogas. As saídas fóra do domicilio realizaranse con medios propios da persoa usuaria, de xeito que o auxiliar realice só funcións de acompañamento, non de traslado, e axustaranse ao tempo de servizo adxudicado.
- Apoio na realización de xestións necesarias ou urxentes.

3. Atención das necesidades de carácter doméstico e da vivenda:

- Organización das tarefas domésticas.
- Limpeza e mantemento da hixiene e salubridade da vivenda.
- Compra de alimentos e outros produtos de uso común, con cargo a persoa usuaria, e elaboración de comidas.
 - Preparación dos alimentos.
 - Lavado e coidado das prendas de vestir da persoa usuaria, comprendendo as tarefas de lavado, recollida, pasarlle o ferro, ordenala e outras análogas.
 - Coidados básicos da vivenda.
 - Outras atencións de carácter doméstico que sen estar incluídas nos apartados anteriores puideran ser incluídas con carácter específico para atinxir a finalidade do servizo e que se desenvolvan no fogar.

Para a realización destas actuacións a persoa usuaria deberá dispor ou proveerse dos medios necesarios. No seu defecto, os servizos sociais competentes poderán xestionar os recursos dispoñibles para que as ditas atencións poidan ser realizadas convenientemente, tales como servizo de comidas a domicilio, lavandaría e outros equipamentos que chegara a implantar o concello.

4. Atencións de compañía:

- Actividades de compañía, fomento de ocupación e ocio, acompañamento, socialización e desenvolvemento de hábitos saudables.

5. Atencións de carácter psicosocial, terapéutico e educativo:

Son intervencións técnico-profesionais formativas e de apoio ao desenvolvemento das capacidades persoais, á afectividade, á convivencia e á integración na comunidade así como á mellora na da estruturación familiar.

Poderán integrarse, ademais, dentro do servizo de axuda no fogar, determinadas atencións e actividades que se desenvolvan fóra do marco do domicilio da persoa usuaria, sempre que, de acordo coa prescrición técnica sobre o contido do servizo, incidan de maneira significativa na posibilidade de permanencia no fogar e na mellora da autonomía e a calidade de vida.



PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS DO CONTRATO DE SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE CHANTADA

En todo caso as atencións prestadas terán un carácter de reforzo e non substitutivo das propias capacidades da persoa usuaria ou doutras persoas do seu contorno inmediato, de maneira que se facilite e promova a súa autonomía.

Poderán concretarse dentro das seguintes actividades:

- Organización económica e familiar.
- Planificación de hixiene familiar.
- Apoio á integración e socialización.
- Fomento e formación en hábitos hixiénicos saudables.
- Outras atencións de carácter educativo-terapéutico que sen estar incluídas nos apartados anteriores puideran ser incluídas con carácter específico para atinxir a finalidade do servizo e que se desenvolvan no fogar.

6. Exclusiones da prestación do servizo:

Exclúense da prestación do servizo as seguintes actividades:

1. A atención doutros membros da familia ou persoas achegadas que non fosen expresamente contempladas na concesión do servizo e na conseguinte estimación e proposta técnica.

2. Todas aquelas actividades dirixidas á persoa beneficiaria que non fosen incluídas no correspondente proxecto de intervención e acordo de prestación do servizo.

3. Todas as actuacións desenvolvidas polo servizo relativas á realización de actividades domésticas que non fosen incluídas no proxecto de intervención e no acordo de prestación de servizos.

4. Non se realizarán as labores de limpeza de portais e/ou escaleiras comunitarias, atención de animais, mantemento de hortas e xardíns, atención da labranza, así como todas aquelas outras tarefas que supoñan risco para a persoa auxiliar do servizo e non contribúan a unha maior calidade de vida para a persoa usuaria do SAF.

5. A limpeza de cristais, lámpadas, teitos, paredes, cortinas, alfombras e outras tarefas que non sexan consideradas fundamentais para o mantemento da hixiene doméstica serán realizadas con carácter excepcional e sempre que se inclúan no proxecto de intervención.

6. As actividades de mantemento complexo da vivenda (pintura, electricidade, fontanería ou similares) que requiran de cualificación profesional ou especial preparación.

7. Exclúense do servizo a prestación de tarefas de carácter sanitario que deban ser realizadas por persoal facultativo.

8. Cantas outras tarefas e actividades que non se correspondan cos fins do SAF e aquelas que non consten reflexadas no proxecto de intervención.



7. Axudas técnicas e servizos complementarios a valorar na oferta:

Con carácter complementario, unha vez garantido o nivel básico de atención, o servizo de axuda no fogar poderá incluír, con carácter opcional e de acordo coa oferta que formule cada licitador nos termos establecidos no PCAP, entre outros, as seguintes axudas técnicas, servizos e actuacións:

- 1) Servizo de préstamo de axudas técnicas para persoas en situación de dependencia ou dependencia temporal. Para estes efectos enténdese por axuda técnica calquera produto, dispositivo, equipamento, instrumento, tecnoloxía ou software, fabricado especialmente ou dispoñible no mercado, para previr, compensar, controlar, mitigar ou neutralizar deficiencias ou limitacións na actividade e restricións na participación social das persoas. As axudas técnicas que se poderán complementar na oferta das empresas licitadoras son as seguintes, e a súa valoración será a establecida na cláusula correspondente aos criterios de adxudicación do PCAP:
 - Camas articuladas eléctricas con carro elevador.
 - Colchóns antiescaras.
 - Guindastres.
 - Asentos xiratorios.
 - Cadeiras de rodas.
 - Andadores.
 - Adaptadores de baño.

Nestes casos, o transporte, entrega e instalación dos citados elementos, realizarase pola entidade adxudicataria de xeito gratuíto tanto para o concello como para a persoa usuaria.

- 2) Servizos especializados con carácter de reforzo, que se poderán complementar na oferta polas empresas licitadoras, segundo a súa valoración establecida na cláusula correspondente aos criterios de adxudicación do PCAP:
 - Servizo de podoloxía, que engloba servizos preventivos básicos e de coidado do pé (corte de unllas e raspado de callosidades). No caso de detectar posibles afeccións que requiran de cirurxías podolóxicas, biomecánica do andar, prescrición de fármacos, ortopodoloxía, quiropodoloxía, ou outras que requiran dunha actuación máis intensiva, estas non serán practicadas a través deste servizo, aconsellando á persoa usuaria ou cuidador/a que acuda a un especialista para o seu tratamento.
 - Servizo de fisioterapia, previa recomendación do persoal facultativo.
 - Servizo de limpeza de choque, entendido como limpeza a fondo do domicilio, en casos puntuais e para unha posterior atención do SAF axeitada.
 - Taxi/taxi adaptado, servizo destinado a desprazamento só cando resulten imprescindibles para posibilitar a participación da persoa usuaria en actividades de carácter educativo, terapéutico ou social, así como acudir a visitas médicas, tramitación de documentación e outras de carácter similar.



PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS DO CONTRATO DE SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE CHANTADA

- Acompañamento puntual fóra das horas de prestación do SAF para a realización de xestións como visitas médicas, tramitación de documentación e outras de carácter similar.

No caso de que a empresa adxudicataria oferte as axudas técnicas e servizos descritos na súa oferta, serán prestados ata o límite da oferta sen que iso supoña un custe adicional para o concello nin para a persoa usuaria respecto da empresa adxudicataria, sen prexuízo de que, no seu caso, corresponda abonar o copagamento en función do previsto na ordenanza reguladora do prezo público do SAF do concello de Chantada.

En todo o caso, unha vez valorada a necesidade e viabilidade da solicitude por parte da empresa adxudicataria, será o persoal técnico responsable do SAF a quen lle corresponde autorizar a procedencia da aplicación da prestación.

CLÁUSULA QUINTA.- DETERMINACIÓNS DE HORARIOS

1. Determinación horaria para persoas en situación de dependencia

O acceso ao servizo será directo para persoas que, tendo recoñecida a situación de dependencia, se lles asigne a axuda no fogar na correspondente resolución de Programa Individual de Atención, consonte o establecido no Decreto 176/2007, do 6 de setembro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do sistema na Comunidade Autónoma de Galicia, así como á Orde do 17 de decembro de 2007 pola que se establecen os criterios para a elaboración do programa individual de atención, fixación das intensidades de protección dos servizos, réxime de incompatibilidades das prestacións e xestión das prestacións económicas.

O horario queda fixado de luns a domingo de 8:00 a 22:00 horas, quedando excluído o horario nocturno. Non obstante e dependendo de cada caso, poderase prestar o servizo fóra do período sinalado por posibles necesidades especiais debidamente xustificadas e valoradas polo/a traballador/a social, debidamente contemplado no proxecto individual.

As prestacións en fins de semana e días festivos quedarán limitadas a aquelas atencións de carácter persoal necesarias para garantir a cobertura das necesidades básicas da vida diaria.

As horas mensuais de atención, con carácter xeral, distribuiranse de forma proporcional no conxunto do mes. Cando se fixen varios momentos de atención dentro dun mesmo día non se realizará por fraccións inferiores a 1 hora, agás excepción xustificada tecnicamente que se fundamente no imprescindible apoio na cobertura de necesidades da vida diaria.



PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS DO CONTRATO DE SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE CHANTADA

Respectaranse as condicións de servizo recoñecidas no seu día ás persoas xa incorporadas ao SAF, sen prexuízo da promoción de novas fórmulas organizativas que melloren a xestión xeral do caso e que en ningún caso atenten contra os dereitos da persoa usuaria.

2. Determinación horaria en réxime de libre concorrancia

Para as persoas que non teñan o recoñecemento da situación de dependencia, ou non lles asista o dereito de acceso efectivo ao catálogo de servizos de atención á dependencia segundo o calendario de implantación que se establece na Lei 39/2006, o acceso ao servizo, previa prescrición técnica favorable dos servizos sociais comunitarios, resolverase en réxime de libre concorrancia de acordo cos criterios establecidos na Orde do 22 de xaneiro de 2009, pola que se regula o servizo de axuda no fogar e no Regulamento municipal do SAF no Concello de Chantada.

O horario queda fixado de luns a venres de 9:00 a 20:00 horas. Quedan excluídos os sábados, festivos e o horario nocturno.

As horas mensuais de atención, con carácter xeral, distribuiranse de forma proporcional no conxunto do mes. Cando se fixen varios momentos de atención dentro dun mesmo día non se realizará por fraccións inferiores a 1 hora, salvo excepción xustificada tecnicamente que se fundamente no imprescindible apoio na cobertura de necesidades da vida diaria.

Respectaranse as condicións de servizo recoñecidas no seu día ás persoas xa incorporadas ao SAF, sen prexuízo da promoción de novas fórmulas organizativas que melloren a xestión xeral do caso e que en ningún caso atenten contra os dereitos da persoa usuaria.

CLÁUSULA SEXTA.- RELACIÓNS ENTRE A ADMINISTRACIÓN E O CONTRATISTA

O Concello designará, a través do órgano de contratación ou órgano no que delegue, ao persoal técnico dos servizos sociais responsable do servizo que será a canle comunicación e coordinación entre o concello e a empresa adjudicataria, efectuando o seguimento, xestión e control das prestacións do contrato de servizos do SAF. O concello terá, en todo caso, as seguintes potestades en relación coa execución do servizo:

- Marcar as directrices de organización do servizo.
- Ordenar as modificacións na realización do servizo que o interese público aconselle e que lle serán comunicadas con antelación suficiente á entidade adjudicataria, así como establecer os indicadores e requisitos de calidade que esta terá que cumprir.
- Fiscalizar o servizo, inspeccionando as tarefas que estean a desenvolver para comprobar se son acordes coas indicacións dadas, pedir canta información sexa



PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS DO CONTRATO DE SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE CHANTADA

necesaria e dar as ordes oportunas para manter e restablecer a debida calidade na realización do servizo.

- Dirixir as actividades e controlar o correcto desenvolvemento das prestacións asignadas a cada usuario/a.

En todo caso, o concello conservará os poderes de policía necesarios para asegurar a boa marcha do servizo de axuda no fogar, conforme o disposto no artigo 312,e) da LCSP.

Serán obrigas xerais do contratista, ademais das contidas noutras cláusulas deste prego e do prego de cláusulas administrativas, as seguintes:

- Prestar o servizo coa continuidade convida e garantir aos particulares o dereito a utilizado nas condicións legais e regulamentarias establecidas, ademais das restantes obrigas a que está suxeito polo artigo 312,b) da LCSP.

- Prestar o servizo con flexibilidade e adaptación ás distintas situacións que poidan xurdir, dado o seu carácter social.

- Cumprir as indicacións do concello dadas polo persoal técnico dos servizos sociais respecto ás altas, baixas, extincións, aumento ou diminución do tempo do servizo a cada persoa usuaria así como das modificacións na atención dos servizos obxecto do presente contrato.

- Obter todas as autorizacións que sexan necesarias en cada momento para realización dos servizos obxecto do contrato.

- Contar, en todo momento, cos medios materiais e persoais suficientes en número e cualificación para atender os servizos obxecto de contrato, asumindo todos os custos derivadas da relación de dependencia do persoal, así como todas as responsabilidades, tanto na execución do servizo como en materia de persoal, que en ningún caso se considerará como persoal do Concello, acreditándose o cumprimento da lexislación e do convenio colectivo laboral de aplicación ao servizo vixente en cada momento.

- Esixirlles formación técnica aos seus traballadores en materias propias do servizo que deben levar a cabo, en relación coa formación dos auxiliares do SAF e con todas as autorizacións que a lexislación esixa ou -nun futuro- poida esixir.

- O persoal que realiza a atención directa deberán evitar todo conflito persoal coas persoas usuarias e os seus familiares, informando dos posibles incidentes que xurdan, de forma inmediata a persoa que exerza a coordinación do servizo dentro da empresa adxudicataria, a cal o porá en coñecemento da/o técnica/o municipal responsable e, de ser preciso, solicitará a súa intervención. O Concello de Chantada, a través da concellaría responsable dos servizos sociais, abrirá o correspondente expediente informativo, se procedese.



PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS DO CONTRATO DE SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE CHANTADA

- O persoal asignado ao servizo deberá manter sempre e inescusablemente o segredo profesional en canto ao que suceda en cada domicilio.
- Das circunstancias que poidan vincularse a unha situación de violencia doméstica ou abandono de menores, persoas maiores ou persoas discapacitadas deberá dársele coñecemento, obrigatoriamente e de inmediato, ao persoal municipal responsable do SAF.
- A empresa adxudicataria deberá incorporar en todos os materiais que se vaian empregar na execución do contrato (uniformes, documentación,...) o logotipo do Concello de Chantada e ou aqueles logotipos ou anagramas específicos do programa.
- Prohibiralles aos traballadores/as aceptar calquera tipo de gratificación, doazón ou contraprestación económica por parte dos usuarios, así como dar calquera tipo de información de carácter persoal (teléfono móbil).
- En ningún caso a persoa traballadora auxiliar de axuda a domicilio, ou calquera outra persoa empregada ou profesional da entidade adxudicataria, poderá entrar no domicilio da persoa usuaria sen consentimento do titular do mesmo.
- A entrega de chaves do domicilio por parte da persoa usuaria á empresa ou ao persoal ao seu cargo terá un carácter excepcional e deberá ser comunicado ao concello e a autorización para a súa utilización deberá constar no expediente da empresa. En todo caso, a responsabilidade do uso que se faga da mesma vincula directamente ao adxudicatario e aos usuarios, sen que poida alcanzar en ningún caso dita responsabilidade ao Concello de Chantada.
- O/a auxiliar de axuda a domicilio, ou calquera outra persoa ou profesional da entidade adxudicataria, en ningún caso poderá proceder ao cobramento -nin con autorización expresa- dos haberes, de calquera natureza, da persoa usuaria.
- A empresa adxudicataria non poderá encomendar a realización do servizo ao persoal que teña relación de parentesco coa persoa usuaria, ata o 2º grao de afinidade e o 3º de consanguinidade.
- A persoa ou empresa adxudicataria comprométese a comunicar por escrito e inmediatamente calquera alteración ou modificación que se produza no domicilio respecto ás condicións nas que este servizo se iniciara, así como calquera incidencia que poida producirse durante a realización do servizo. Informarán así mesmo de calquera anomalía de carácter hixiénico-sanitaria que se puidera detectar.
- A persoa ou empresa adxudicataria será responsable da calidade técnica dos servizos realizados así como das consecuencias que se deduzan para o concello ou para terceiros das omisións, erros, métodos inadecuados ou conclusións incorrectas da execución do contrato. Serán por conta do adxudicatario as indemnizacións que se poidan reclamar por danos ou perdas con ocasión da prestación do servizo por causa imputable a ela ou ao persoal ao seu servizo.
- A persoa ou empresa adxudicataria deberá admitir, a requirimento dos servizos sociais municipais, a posible incorporación de alumnado en prácticas de formación neste



PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS DO CONTRATO DE SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE CHANTADA

servizo, que en ningún caso poderá substituír ao persoal ou profesionais da entidade adjudicataria nas funcións e tarefas obxecto dos contratos. En caso de que a petición desta incorporación veña da empresa deberá comunicarse e autorizarse polo concello.

CLÁUSULA SÉTIMA.- ORGANIZACIÓN E FUNCIONAMENTO DOS SERVIZOS

A recepción da demanda e a valoración dos casos será realizada polos traballadores/as sociais do departamento de Servizos Sociais municipais, así como o deseño da intervención, a asignación das atencións oportunas e a modificación ou finalización do servizo, determinando as características deste, así como o tempo necesario de atención.

Asignado o servizo, os Servizos Sociais municipais comunicaranlle á persoa ou empresa adjudicataria, sempre previa conformidade da persoa beneficiaria do servizo, os seguintes aspectos:

- Concesión municipal da alta das persoas beneficiarias no servizo de axuda no fogar e contrato co/a beneficiario/a.
- Identificación, domicilio e número de teléfono do/a beneficiario/a ou persoa de contacto.
- Información social, así como, de ser o caso, aspectos relacionados coa saúde do/a beneficiario/a, diagnóstico social, etc, que resulten imprescindibles para a correcta execución do servizo de axuda no fogar.
- Plan individual, se é o caso, onde se expoñan os obxectivos que se pretenden acadar, as tarefas e funcións que haberá que realizar, así como o número de horas e días, o horario concreto do servizo e a súa duración.

Os servizos sociais comunicarán ao adjudicatario calquera contingencia que impida a normal prestación dos servizos tales como baixas temporais no servizo derivadas de causas imprevisibles ou de forza maior (hospitalización ou supostos similares).

O prazo de inicio da realización dos servizos a cada persoa usuaria non poderá exceder de 7 días naturais, contados a partir da sinatura do contrato. Nos casos valorados como urxentes polos responsables municipais, o prazo de inicio deberá ser inmediato, sempre que a dispoñibilidade de persoal así o permita, e en ningún caso poderá exceder de 3 días naturais desde a comunicación.

A empresa contratista, a través da persoa de contacto designada, comunicará por escrito (vía fax ou correo electrónico) ou na Plataforma electrónica que se habilite a data de inicio real do servizo e o nome do auxiliar asignado ao/á usuario/a.

Así mesmo, e unha vez que o concello comunique a alta dunha persoa usuaria, deberá abrir expediente por cada persoa usuaria ou unidade de convivencia, que terá:

- Copia do Acordo de concesión do servizo.



PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS DO CONTRATO DE SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE CHANTADA

- Copia do Proxecto de intervención.
- Identificación dos profesionais asignados á atención directa.
- Informes de seguimento do caso.
- Calquera comunicación ou incidente que teña relación coa atención prestada.

A traballadora social da empresa adxudicataria do servizo de axuda no fogar emitirá os informes de seguimentos con unha periodicidade mensual no cal se farán constar todas as variacións, avaliacións e incidencias que se produzan respecto de cada beneficiario do SAF así como número de horas e servizos realizados a cada persoa usuaria, auxiliar que lle atende, e os cambios de auxiliar se é o caso.

A persoa coordinadora que nomee a adxudicataria deberá manter reunións mensuais cos técnicos municipais dos servizos sociais responsables para tratar todas aquelas cuestións que se consideren necesarias para realizar un bo seguimento dos casos atendidos.

Anualmente, a empresa adxudicataria deberá presentar unha memoria do desenvolvemento do servizo, que inclúa o número de persoas atendidas e as horas de atención, horas de formación do persoal profesional, horas de coordinación do servizo, así como calquera outro dato de interese para coñecer a situación do servizo. Esta Memoria tamén se achegará en formatos electrónicos para a difusión polo concello. De forma orientativa a memoria deberá ter a seguinte estrutura:

1. Desenvolvemento do proxecto técnico implementado durante o ano.
2. Persoas beneficiarias do servizo, desgregando a modalidade de acceso (SAAD ou libre concorrencia) así como un perfil de usuarios/as.
3. Contido prestacional do SAF (tipo de atencións prestadas, horarios, días de atención, sistemas de organización do traballo).
4. Relación, no seu caso, de axudas técnicas e servizos adicionais prestados.
5. Plan de formación, xunto coa súa acreditación, executado ao longo do ano.
6. Relación de recursos humanos empregados para a prestación do SAF, con indicación das xornadas de traballo, coste total laboral, dietas e quilometraxe, con diferenciación da modalidade SAAD ou libre concorrencia.
7. Relación de recursos materiais empregados na prestación do servizo.
8. Xustificación do cumprimento das condicións especiais de execución do contrato segundo o previsto no PCAP.
9. Anexos (datos, fotográficos, etc).

A persoa ou empresa adxudicataria do servizo, deberá facer os mínimos cambios na atención as persoas usuarias, co fin de evitar desorientacións e alteracións no ámbito familiar, vida cotiá e intimidade persoal.

Todo isto deberase cumprir tendo en conta as obrigas derivadas da relación contractual da empresa co seu persoal. Non obstante, sempre que se produza un cambio, tanto do plan de traballo, de horario, como de persoal, a entidade adxudicataria deberá comunicarllo, coa maior brevidade posible, tanto ao persoal técnico municipal ou



**PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS DO CONTRATO
DE SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE CHANTADA**

traballador/a social dos Servizos Sociais -para que tales modificacións sexan aprobadas-, como ao/á usuario/a afectado/a, co fin de evitar negligencias na execución dos servizos.

Así mesmo o concello, previa fundamentación, poderá esixir o cambio do persoal adscrito a un/unha usuario/a, se o considera necesario para o bo funcionamento do servizo, ou cando aquel non se adapte ao perfil adecuado, ou xurda outra dificultade.

A asignación pola empresa adxudicataria do servizo de axuda no fogar do persoal auxiliar deberá realizarse con carácter racional.

**CLÁUSULA OITAVA.- NOMEAMENTO DA PERSOA COORDINADORA E PERSOAL
QUE SE VAI EMPREGAR**

Para a correcta coordinación dos servizos, a persoa ou empresa adxudicataria designará unha persoa coordinadora, que terá a titulación axeitada, coas funcións de dirixir e controlar o correcto desenvolvemento das prestacións asignadas a cada usuario/a, que manterá constantemente informados ós técnicos municipais responsables da marcha do servizo, asumindo as directrices indicadas por estes a fin de lograr unha axeitada implantación e realización do servizo.

A estes efectos, o persoal técnico coordinador deberá estar en posesión do Grado ou Diplomatura en Traballo Social, ou titulación equivalente na área de servizos sociais. A ratio de profesionais necesarios, en función dos beneficiarios atendidos será a establecida no artigo 11 do Regulamento do SAF do concello de Chantada, en relación coa Orde de 22 de xaneiro de 2009 pola que se regula o servizo de axuda no fogar:

Nº Persoas Usuarias	Persoal técnico mínimo
50 a 99	1 Técnico/a titulado/a xornada completa
100 a 199	2 Técnicos/as titulados/as a xornada completa
200 a 399	3 Técnicos/as titulados/as a xornada completa
Incrementos sucesivos	A cada grupo de 200 persoas usuarias corresponderá un incremento de 1 técnico/a titulado/a a xornada completa

No caso de que o número de persoas usuarias sexa inferior a 50, o persoal técnico mínimo exixible será de 0.02 profesionais en cómputo de xornada completa por persoa usuaria.

A persoa coordinadora manterá de xeito constante informados ao persoal técnico municipal e concelleiros/as responsables de servizos sociais sobre a evolución da prestación do servizo, asumindo as directrices que se lle indicaran co fin de atinxir unha idónea implantación e realización do servizo.

Así mesmo, a persoa coordinadora estará, durante o horario de atención do servizo, permanentemente localizable, co fin de resolver cantas incidencias poidan producirse durante o desenvolvemento do servizo, a tal efecto deberá dispoñer de conexión permanente cos servizos sociais municipais mediante correo electrónico, fax, teléfono fixo ou teléfono móbil.



PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS DO CONTRATO DE SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE CHANTADA

A persoa ou empresa adxudicataria do servizo de axuda no fogar desenvolverá o servizo a través de traballadoras/es auxiliares de axuda no fogar, que contarán coa titulación requirida en cada momento para a prestación de servizos ás persoas obxecto de atención no SAF, segundo o fixado na propia orde autonómica que regula este servizo, e na normativa laboral e formativa vixente en cada momento.

Ademais, a empresa adxudicataria deberá manter un programa de formación continuada para o persoal adscrito a este contrato, adecuada para o eficaz desempeño das tarefas encomendadas, cun mínimo de 20 horas por traballador/a e ano. No caso de que se propoña unha mellora das horas de formación na oferta, que se valorará consonte os criterios de adxudicación establecidos no PCAP, deberá cumprirse a oferta.

A empresa adxudicataria deberá facilitarlle aos/ás traballadores/as un equipo de traballo adecuado no que lucirá o logotipo do Concello de Chantada e o texto "Servizo de Axuda no Fogar", ou aquelas identificación que se presuman necesarias, e un carné identificativo que lles acredite como traballadoras/es do servizo.

A empresa adxudicataria do servizo obrígase a dispoñer do persoal necesario para a correcta execución do servizo. O persoal que se empregue non terá ningún tipo de relación laboral, contractual ou de natureza ningunha co concello de Chantada, e a empresa deberán ter debidamente informado ao seu persoal desta cuestión, facendo constar expresamente esta circunstancia nos contratos de persoal que subscriba.

A empresa adxudicataria dos servizos deberá cumprir todas as disposicións vixentes en materia laboral, de seguridade social e hixiene no traballo referidas ao propio persoal ao seu cargo, e respectar os convenios colectivos en vigor.

CLÁUSULA NOVENA.- LOCAL DE REFERENCIA

A empresa adxudicataria deberá contar cunha infraestrutura adecuada para o desenvolvemento das prestacións do servizo, diferenciada das dependencias e instalacións da administración, de acordo co previsto no artigo 312,d) LCSP. A tal efecto deberá contar cun local de referencia (artigo 19 da Orde 22 de xaneiro de 2009, DOG 2.2.2009), que será a sede operativa do programa, e que en todo caso deberá estar situado no termo municipal de Chantada ou concellos limítrofes, co obxecto de poder desenvolver entre a empresa e os servizos municipais unha xestión e coordinación áxil e eficaz. Neste local contará con liña telefónica e conexión a internet, ademais dos medios para a atención ás persoas usuarias e o arquivo de información de carácter confidencial. A persoa coordinadora deste servizo por parte da empresa deberá contar cun teléfono móbil para que o concello poida contactar con ela.

CLÁUSULA DÉCIMA.- SUBROGACIÓN DE PERSOAL



PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS DO CONTRATO DE SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE CHANTADA

Actualmente as funcións auxiliares do servizo de Axuda no Fogar realízanse de xeito directo polo concello de Chantada. No ANEXO V do PCAP, de conformidade co artigo 130 LCSP, facilítase a información respecto das condicións dos contratos dos/das traballadores/as afectados/as pola obrigaón de subrogación conforme o disposto na normativa laboral.

CLÁUSULA UNDÉCIMA.- PROTECCIÓN DE DATOS

A entidade adxudicataria e o persoal que empregue obríganse ao cumprimento estrito das normas vixentes nacionais e da Unión Europea en materia de protección e tratamento de datos de carácter persoal en relación cos que coñezan por razón da realización do servizo e, así mesmo, ao respecto do segredo profesional.

Os datos persoais que sexan obxecto de cesión e tratamento á empresa adxudicataria terán como única e exclusiva finalidade a xestión das prestacións vinculadas ao servizo de axuda no fogar que son obxecto do contrato.

A persoa ou empresa adxudicataria do servizo absterase de obter outros datos persoais das persoas usuarias, distintos dos subministrados polo departamento de Servizos Sociais municipais, así mesmo os datos facilitados dende o citado departamento non poderán empregarse para outros fins distintos aos establecidos no programa de axuda no fogar, quedando prohibida a súa publicación, e/ou utilización para outras actividades alleas ao SAF do concello de Chantada.

1. Deberes da entidade adxudicataria:

A persoa ou empresa adxudicataria en calidade de ENCARGADA do tratamento e todo o persoal baixo o seu control obrígase a:

- Utilizar os datos persoais obxecto de tratamento, ou os que recolla para a súa inclusión, só para a finalidade obxecto deste encargo. En ningún caso poderá utilizar os datos para fins propios.
- Tratar os datos de acordo coas instrucións documentadas do concello de Chantada, en diante RESPONSABLE, mesmo con respecto ás transferencias internacionais de datos; se a entidade adxudicataria tivese que transferir datos persoais a un terceiro país ou a unha organización internacional, en virtude do Dereito da Unión Europea ou dos Estados membros que lle sexa aplicable, informará ao RESPONSABLE desa esixencia legal de maneira previa, agás que tal Dereito o prohiba por razóns de interese público.
- Levar, por escrito, un rexistro de todas as categorías de actividades de tratamento efectuadas por conta do RESPONSABLE, que conteña, conforme ao artigo 30.2 do Regulamento (UE) 2016/679 (en diante RGPD- EU):



PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS DO CONTRATO DE SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE CHANTADA

- O nome e os datos de contacto da entidade adxudicataria e de cada responsable por conta do cal actúe a entidade adxudicataria.
- As categorías de tratamentos efectuados por conta de cada responsable.
- Unha descrición xeral das medidas técnicas e organizativas de seguridade apropiadas que estea a aplicar ao tratamento dos datos.
- Non comunicar os datos a terceiras persoas, agás que conte coa autorización expresa do RESPONSABLE, nos supostos legalmente admisibles.
- Manter o deber de segredo respecto dos datos de carácter persoal aos que tivese acceso en virtude do presente encargo, mesmo despois de que finalice o contrato.
- Garantir que as persoas autorizadas para tratar datos persoais se comprometan, de forma expresa e por escrito, a respectar a confidencialidade e a cumprir as medidas de seguridade correspondentes, das que a entidade adxudicataria lles informará convenientemente.
- A entidade adxudicataria manterá a disposición do RESPONSABLE a documentación acreditativa do cumprimento desta obrigaón.
- Garantir a formación necesaria en materia de protección de datos persoais das persoas autorizadas para tratar datos persoais.
- Cando as persoas afectadas exerzan os dereitos de acceso, rectificación, supresión e oposición, limitación do tratamento e portabilidade de datos ante a entidade adxudicataria, esta deberá comunicalo por correo electrónico á dirección concello@concellodechantada.es do RESPONSABLE. A comunicación debe facerse de forma inmediata e en ningún caso máis aló do día laborable seguinte ao da recepción da solicitude, xuntamente, no seu caso, con outras informacións que poidan ser relevantes para resolver a solicitude.
- Notificación ao RESPONSABLE de violacións da seguridade dos datos. A entidade adxudicataria notificará ao RESPONSABLE, sen dilación indebida e a través da dirección de correo electrónico que lle indique o RESPONSABLE, as violacións da seguridade dos datos persoais ao seu cargo das que teña coñecemento, xuntamente con toda a información relevante para a documentación e comunicación do incidente.

En todo caso, facilitarase, como mínimo, a información seguinte:

- Descrición da natureza da violación da seguridade dos datos persoais, mesmo, cando sexa posible, as categorías e o número aproximado de interesados afectados, e as categorías e o número aproximado de rexistros de datos persoais afectados.
- Datos da persoa de contacto da entidade adxudicataria para obter máis información.
- Descrición das posibles consecuencias da violación da seguridade dos datos persoais.



PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS DO CONTRATO DE SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE CHANTADA

- Descrición das medidas adoptadas ou propostas para pór remedio á violación da seguridade dos datos persoais, incluíndo, se procede, as medidas adoptadas para mitigar os posibles efectos negativos.

Se non fose posible facilitar a información simultaneamente, e na medida en que non o fose, a información facilitarase de maneira gradual sen dilación.

- Asistencia na notificación das violacións de seguridade ás AUTORIDADES DE CONTROL e aos INTERESADOS: tendo en conta a natureza do tratamento e a información a disposición do a entidade adxudicataria, este asistirá ao RESPONSABLE a:

- Comunicar as violacións da seguridade ás autoridades de protección de datos, cando así sexa necesario en cumprimento do artigo 33.1 do RGPD- EU.

- Realizar a comunicación das violacións da seguridade aos interesados, cando sexa probable que dita violación supoña un alto risco para os dereitos e liberdades destes.

A entidade adxudicataria, a petición do RESPONSABLE, comunicará no menor tempo posible esas violacións da seguridade dos datos aos interesados.

A comunicación debe realizarse nunha linguaxe clara e sinxela e deberá incluír os elementos que en cada caso sinala o RESPONSABLE e, como mínimo:

a) A natureza da violación de datos.

b) Datos do punto de contacto do RESPONSABLE ou da ENTIDADE ADXUDICATARIA onde se poida obter máis información.

c) Posibles consecuencias da violación da seguridade dos datos persoais.

d) Medidas adoptadas ou propostas polo RESPONSABLE para pór remedio á violación da seguridade, incluíndo, se procede, as medidas adoptadas para mitigar os posibles efectos negativos.

- Pór a disposición do RESPONSABLE toda a información necesaria para demostrar o cumprimento das súas obrigacións, así como para a realización das auditorías ou as inspeccións que realicen o RESPONSABLE ou outro auditor autorizado por el. Así mesmo, se a xuízo da entidade adxudicataria unha instrución do RESPONSABLE infrinxise as disposicións do Regulamento (UE) 2016/679 ou da normativa nacional aplicable, a entidade adxudicataria informará inmediatamente ao RESPONSABLE.

- Implantar as medidas de seguridade técnicas e organizativas necesarias para garantir a confidencialidade, integridade, dispoñibilidade e resiliencia permanentes dos sistemas e servizos de tratamento.

2. Medidas de seguridade mínimas a aplicar pola entidade adxudicataria

Neste apartado recóllense as medidas de seguridade mínimas que deberá aplicar a entidade adxudicataria. O ámbito de aplicación destas medidas serán:

- Os recursos baixo o control da entidade adxudicataria (como sistemas informáticos e de arquivo, centros de traballo e traballadores) e que este destine ao tratamento dos datos.



PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS DO CONTRATO DE SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE CHANTADA

- Os recursos baixo o control do RESPONSABLE cando este encomendase a entidade adxudicataria a seguridade dos mesmos
- Os sistemas de información que a entidade adxudicataria desenvolver ou implante por conta do RESPONSABLE.

Estas medidas mínimas enuméranse a continuación:

A) Medidas organizativas. Todo o persoal ao que a entidade adxudicataria proporcione acceso aos datos persoais deberá ser informado das seguintes medidas organizativas ou deber de confidencialidade e segredo:

(i) Deber de confidencialidade e segredo:

- Deberase evitar o acceso de persoas non autorizadas aos datos persoais, a tal fin evitarase: deixar os datos persoais expostos a terceiros (pantallas electrónicas desatendidas, documentos en papel en zonas de acceso público, soportes con datos persoais, etc.). Cando a persoa se ausente do posto de traballo, procederá ao bloqueo da pantalla ou ao peche da sesión.

- Os documentos en papel e soportes electrónicos almacenaranse en lugar seguro (armarios ou estancias de acceso restrinxido) durante as 24 horas do día, e serán custodiados cando, con motivo da súa tramitación, atópense fose dos dispositivos ou salas de arquivo.

- Non se refugarán documentos (papel) ou soportes electrónicos (cd, pen drives, discos duros, etc.) con datos persoais sen garantir a súa destrución, de forma que a información non sexa recuperable.

- Non se comunicarán datos persoais ou calquera información persoal a terceiros, prestarase atención especial en non divulgar datos persoais protexidos durante as consultas telefónicas, correos electrónicos, etc.

- O deber de segredo e confidencialidade persiste mesmo cando finalice a relación laboral ou de prestación de servizos.

(ii) Dereitos dos titulares dos datos. Informarase a todo o persoal da entidade adxudicataria achega do procedemento para atender os dereitos dos interesados, definindo de forma clara os mecanismos polos que poden exercerse os dereitos e tendo en conta o seguinte:

- Que corresponde ao RESPONSABLE atender as solicitudes de acceso, rectificación, supresión e demais dereitos de protección de datos

- Que corresponde a entidade adxudicataria comunicar ditas solicitudes, sen dilación, ao RESPONSABLE, e asistir ao RESPONSABLE para atendelas, tendo en conta que o exercicio de dereitos requirirá a previa presentación por parte do interesado de copia do seu DNI ou documento identificativo.

- Para o dereito de acceso facilitarase a lista dos datos persoais de se que dispoña xunto coa finalidade para a que foron recolleitos, a identidade dos destinatarios dos



PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS DO CONTRATO DE SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE CHANTADA

datos, os prazos de conservación, e a identidade do responsable ante o que poden solicitar a rectificación, supresión e oposición ao tratamento dos datos.

- Para o dereito de rectificación procederase a modificar os datos dos interesados que fosen inexactos ou incompletos atendendo aos fins do tratamento.

- Para o dereito de supresión suprimiranse os datos dos interesados cando os interesados manifesten a súa negativa ou oposición ao consentimento para o tratamento dos seus datos e non exista deber legal que o impida.

(iii) Violacións de seguridade de datos de carácter persoal. Cando se produzan violacións de seguridade de datos de carácter persoal, por exemplo, o roubo ou acceso indebido aos datos persoais, notificarase ao RESPONSABLE de forma inmediata acerca de ditas violacións de seguridade, incluíndo toda a información necesaria para o esclarecemento dos feitos que desen lugar ao acceso indebido aos datos persoais. Así mesmo, asistirase ao RESPONSABLE para realizar no seu caso a notificación da violación da seguridade á Axencia Española de Protección de Datos e aos interesados, tendo en conta a información a disposición da entidade adxudicataria.

B) Medidas de seguridade técnicas, relativas á identificación. A entidade adxudicataria implantará como mínimo as seguintes medidas técnicas para garantir a identificación e autenticación dos usuarios con acceso aos datos:

(i) Non se permitirá o uso para fins particulares daqueles computadores e dispositivos destinados ao tratamento dos datos persoais.

(ii) Recoméndase dispor de perfís con dereitos de administración para a instalación e configuración do sistema e usuarios sen privilexios ou dereitos de administración para o acceso aos datos persoais. Esta medida evitará que en caso de ataque de ciberseguridade poidan obterse privilexios de acceso ou modificar o sistema operativo.

(iii) Garantirase a existencia de contrasinais (ou mecanismos equivalentes) para o acceso aos datos persoais almacenados en sistemas electrónicos. Os contrasinais terán polo menos 8 caracteres, mestura de números e letras, e renovaranse periodicamente (polo menos de forma anual).

(iv) Cando aos datos persoais accedan distintas persoas, para cada persoa con acceso aos datos persoais, disporase dun usuario e contrasinal específicos (identificación inequívoca).

(v) Garantirase a confidencialidade dos contrasinais, evitando que queden expostas a terceiros. En ningún caso compartiranse os contrasinais nin se deixarán anotadas en lugar común e o acceso de persoas distintas do usuario.

C) Medidas de seguridade técnicas para salvagardar os datos. De seguido expóñense as medidas técnicas mínimas para garantir salvagardaa dos datos persoais:



PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS DO CONTRATO DE SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE CHANTADA

(i) Actualización de computadores e dispositivos. Os dispositivos e computadores utilizados para o almacenamento e o tratamento dos datos persoais deberán manterse actualizados na media posible.

(ii) Malware. Nos computadores e dispositivos onde se realice o tratamento dos datos persoais disporase dun sistema de antivirus que garanta na medida posible o roubo e destrución da información e datos persoais. O sistema de antivirus deberá ser actualizado de forma periódica.

(iii) Cortalumes. Para evitar accesos remotos indebidos aos datos persoais velarase para garantir a existencia dunha devasa activada naqueles sistemas nos que se realice o almacenamento e/ou tratamento de datos persoais.

(iv) Cifrado de datos. Cando se precise realizar a extracción de datos persoais fóra do recinto onde se realiza o seu tratamento, xa sexa por medios físicos ou por medios electrónicos, valorarase a posibilidade de usar un método de cifrado para garantir a confidencialidade dos datos persoais en caso de acceso indebido á información.

(v) Copia de seguridade. Periodicamente realizarase unha copia de seguridade nun segundo soporte distinto do que se utiliza para o traballo diario. A copia almacenarase en lugar seguro, distinto daquel en que estea situado o equipo cos ficheiros orixinais, co fin de permitir a recuperación dos datos persoais en caso de perda da información.

(vi) Verificación, avaliación e valoración periódica das medidas de seguridade. A entidade adxudicataria implantará un procedemento periódico que lle permita verificar, avaliar e valorar a eficacia das medidas técnicas e organizativas implantadas nos sistemas de tratamento, centros de traballo e usuarios baixo o seu control. Dese procedemento periódico derivaranse a implantación de mecanismos adicionais para:

- Garantir a confidencialidade, integridade, dispoñibilidade e resiliencia permanentes dos sistemas e servizos de tratamento.

- Restaurar a dispoñibilidade e o acceso aos datos persoais de forma rápida, en caso de incidente físico ou técnico.

- Asignar seudónimos e cifrar os datos persoais, no seu caso.

- As medidas de seguridade abarcarán a protección dos sistemas de información así como dos sistemas de tratamento manual e arquivo da documentación.

- A revisión poderá realizarse por mecanismos automáticos (software ou programas informáticos) ou de forma manual.

- A entidade adxudicataria disporá en todo momento de información actualizada sobre as medidas de seguridade aplicadas no encargo de tratamento e deberá proporcionalas ao RESPONSABLE cando este soliciteas e en todo caso sempre que haxa cambios relevantes na súa arquitectura de seguridade da información.

D) Medidas relativas aos servidores. En relación co disposto no Real Decreto-Lei 14/2019, do 31 de outubro, a empresa adxudicataria estará obrigada a:



PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS DO CONTRATO DE SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE CHANTADA

(i) Presentar antes da formalización do contrato a declaración onde poña de manifesto onde estarán ubicados os servidores ou ordenadores e desde onde se van a prestar os servizos asociados aos mesmos.

(ii) Comunicar calquera cambio que se produza ao longo da execución do contrato da información facilitada no apartado anterior.

(iii) Indicar o nome e perfil empresarial no caso de subcontratar servidores ou servizos asociados aos mesmos que alberguen datos persoais, definido por referencia ás condicións de solvencia profesional ou técnica, dos subcontratistas aos que se vai encomendar a realización.

CLÁUSULA DUODÉCIMA.- RESPONSABILIDADE CIVIL

En caso de accidente ou de prexuízo de calquera xénero que lle ocorra ás persoas usuarias durante ou a causa do servizo, así como ao persoal da empresa con ocasión do exercicio das súas funcións, a persoa ou empresa adxudicataria cumprirá co disposto nas normas vixentes baixo a súa responsabilidade, estando obrigadas a indemnizar ás persoas usuarias e ao seu persoal traballador dos danos que por si mesmas ou polo persoal da empresa adxudicataria poidan causar, sen que esta alcance de modo algún ao concello de Chantada.

A persoa ou entidade adxudicataria deberá presentar, antes da sinatura do contrato e do comezo dos traballos, copia da póliza de responsabilidade civil, así como certificado ou documento acreditativo expedido pola entidade aseguradora de que se encontra ao corrente dos pagos.

Dita póliza cubrirá os danos e perdas materiais, persoais e consecuais causados a terceiros durante a execución do contrato pola actividade descrita nestes Pregos, en particular polas coberturas de responsabilidade civil de explotación xeral, responsabilidade civil patronal, responsabilidade civil subsidiaria e, se fose o caso, a responsabilidade das subcontratas que puidesen realizar parte dos traballos incluídos no presente contrato.

As súas condicións mínimas serán as seguintes:

1. O importe das coberturas contratadas será de 1.200.000 euros.
2. O valor mínimo da suma asegurada na devandita póliza por sinistro e ano será de 500.000. Euros.
3. Deberá cubrir así mesmo os posibles accidentes de traballo, cun sublímite por vítima de alomenos 150.000. Euros.

Deberá incluír a descrición detallada da actividade asegurada definida no obxecto do contrato, así como amparar a título enunciativo, non limitativo, as características do servizo definidas neste Prego de Prescricións Técnicas.



PREGO DE CONDICIÓN TÉCNICAS DO CONTRATO DE SERVIZOS DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE CHANTADA

O concello de Chantada deberá figurar como asegurado adicional sen perder a condición de terceiro.

A vixencia do seguro estenderase a toda a duración do contrato, amparando todas as reclamacións producidas como consecuencia de feitos acontecidos ao longo da vixencia do contrato, sexan reclamadas durante esa vixencia ou con posterioridade ata 12 meses rematado o contrato.

No suposto que, polo motivo que fose, a empresa adxudicataria mudase de compañía aseguradora, a compañía de seguros saínte manterá a cobertura por 1 ano máis o vencemento da Póliza para cubrir os sinistros producidos durante a vixencia do seguro e reclamados nos 12 meses seguintes ao seu vencemento.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCEIRA.- MEDIDAS EN CASO DE FOLGA

No suposto eventual de folga xeral ou folga no sector ao que pertencen os/as traballadores/as adscritos ao servizo, a empresa adxudicataria comprométese a manter informada á entidade local das incidencias e coordinará coa concellería responsable de servizos sociais os servizos mínimos.

Unha vez finalizada, a entidade adxudicataria deberá presentar, no prazo máximo dunha semana, un informe -coa conformidade da persoa coordinadora do servizo- onde se indiquen os servizos mínimos realizados e o número de horas ou servizos que se deixaron de realizar.

Unha vez comprobados os incumprimentos producidos como consecuencia da folga, a entidade municipal valorará as deducións que correspondan na factura. Esta valoración comunicaráselle por escrito á empresa contratista.

