PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL MUNICIPIO DE SANTURTZI

1. OBJETO

El objeto del presente Pliego es regular las condiciones técnicas que han de regir el contrato entre el Ayuntamiento de Santurtzi y la empresa adjudicataria, para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio dentro del ámbito municipal de Santurtzi, acorde a las competencias municipales en materia de Servicios Sociales.

2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva, destinado a ayudar a la persona usuaria en situación de dependencia, o riesgo de dependencia, a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención personal y doméstica que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio, manteniendo su integración en el entorno comunitario y evitando situaciones de aislamiento social.

3. PRINCIPIOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3. 1. PRINCIPIOS GENERALES:

- **Responsabilidad pública**: el Ayuntamiento debe garantizar la gestión pública directa de las prestaciones de acceso y primera acogida, así como la prevalencia de la gestión pública y de la posible gestión a través de la iniciativa social.

- **Universalidad**: todas las personas que cumplan los requisitos pueden acceder al servicio.

- **Principio de prevención normalización e integración:** el servicio se prestará en el ámbito doméstico, familiar, social y cultural de las personas usuarias, utilizando en la medida de la posible los recursos normalizados existentes. Así mismo, la prestación del servicio deberá tener en cuenta el aspecto preventivo para evitar el deterioro de la persona usuaria y la consecuente institucionalización

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {384a56d3-129b-4756-a85b-c31082e42e13} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- **Principio de participación:** se deberá fomentar la participación de la persona en la elaboración del plan de atención.

- **Principio de globalidad:** la atención que se preste deberá ser integral, ofreciéndose una ayuda de carácter polivalente para la cobertura de una amplia gama de necesidades de las personas usuarias.
- **Principio de complementariedad**: este servicio podrá articularse con otras prestaciones técnicas, económicas y tecnológicas de conformidad con lo establecido en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y normativa que lo desarrolla.

- **Principio de inclusión:** la prestación del servicio podrá prever acciones para la inclusión individual y/o familiar en el medio comunitario.

- **Principio de igualdad y equidad:** se garantizará el acceso a las prestaciones de este servicio con arreglo a criterios de equidad, sin discriminación alguna asociada a condiciones personales o sociales.

- **Principio de garantía del ejercicio de los derechos lingüísticos**: se garantizarán que las personas usuarias sean atendidas en la lengua oficial que elijan y se asegurará que las personas que solicitan ser atendidas en euskera reciban la atención en ese idioma.

- **Principio de calidad:** la realización de este servicio deberá garantizar la existencia de unos estándares mínimos de calidad para los principales tipos de prestaciones y servicios, mediante la regulación de los requisitos materiales, funcionales y de personal que con carácter de mínimos deberán respetarse, y fomentarán la mejora de dichos estándares, y promoverán el desarrollo de una gestión orientada a la calidad.

3. 2. PRINCIPIOS ESPECÍFICOS:

- **Principio de promoción de la autonomía de la persona atendida**: en virtud del cual se favorece al máximo el mantenimiento de las habilidades que conserve y se limita la prestación de apoyos a los realmente necesarios, evitando sustituir a la persona en todos aquellos gestos de la vida diaria que ella sí pueda realizar.

- **Principio de individualización de la atención:** en coherencia con un enfoque centrado en la persona, los tipos de apoyo y su intensidad, se definen en función de las necesidades de la persona usuaria y, en lo posible, de sus preferencias, otorgando, en este marco, un papel esencial a su derecho de elección y a su participación efectiva, tanto en la definición de las tareas en las que requiere mayor apoyo y la determinación de la forma de

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {384a56d3-129b-4756-a85b-c31082e42e13} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

desarrollarlas, como en su progresiva modificación y adaptación, en el curso de la prestación del servicio, a las nuevas necesidades.

- **Principio de flexibilidad de la atención**: en virtud del cual, el servicio de ayuda a domicilio debe ser capaz de responder eficaz y ajustadamente a las necesidades específicas de la persona atendida y de su entorno. Esta flexibilidad se refiere tanto a la continua adaptación de las funciones a realizar por la persona profesional y la forma de realizarlas para su ajuste a los sucesivos cambios de necesidades, como a los aspectos relacionados con los horarios de atención y con los días de atención, dentro de los términos establecidos en el presente pliego.

- **Principio de coordinación de la atención:** del cual deben establecerse cauces que, en el marco de la planificación individual, garanticen la coherencia y la complementariedad de las intervenciones desarrolladas por el servicio de ayuda a domicilio y otros servicios, en particular con otros servicios prestados en el ámbito domiciliario -servicios de salud a domicilio: hospitalización, atención primaria, cuidados de enfermería- y con otros servicios, principalmente sociales, prestados en el ámbito comunitario -teleasistencia, ayudas técnicas y tecnológicas, adaptación del medio, atención diurna-.

- **Principio de continuidad y regularidad en el personal de atención**: en virtud del cual se evitan fórmulas de organización del servicio que impliquen una excesiva rotación o la participación de un número excesivo de profesionales en la realización de las diferentes funciones incluidas en el servicio que atiende a cada persona usuaria.

- **Principio de profesionalidad:** las personas que intervienen en la prestación del servicio de ayuda a domicilio deben adoptar una actitud a la vez profesional, respetuosa y cercana, y tener la capacidad y el conocimiento necesarios para dar respuesta a las necesidades de la persona atendida y para desarrollar las funciones incluida en la hoja de tareas que describe las funciones a realizar en el domicilio, así como para detectar nuevas necesidades y, en su caso, disfunciones o inadecuaciones en el servicio programado, y proponer modificaciones o adaptaciones en los mismos para un mejor ajuste a las necesidades y preferencias de la persona.

4. OBJETIVOS

Los objetivos del Servicio de Ayuda a Domicilio son:

- Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía de las personas usuarias, prestándoles ayuda parcial o total para realizar actividades básicas de la vida diaria,

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {384a56d3-129b-4756-a85b-c31082e42e13} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria.
- Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.
- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.
- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red sociofamiliar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.
- Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquélla (en la modalidad de respiro).
- Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.

5. PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

La población beneficiaria del Servicio de Ayuda a Domicilio de Santurtzi será, con carácter general, aquélla que, estando empadronada en el municipio de Santurtzi, en situación de dependencia, o riesgo de dependencia, sin límites de edad, cumpla los requisitos establecidos en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, así como su normativa de desarrollo o aquella que la sustituya.

Así mismo, serán personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio todas aquellas personas susceptibles de ser atendidas a criterio del Servicio Social de Base del Ayuntamiento de Santurtzi, que será el servicio responsable de su prescripción y quien determine las necesidades a cubrir para cada persona usuaria y, por tanto, las características del servicio.

6. ACTUACIONES INCLUIDAS EN EL SERVICIO

En concreto, se considerarán incluidas en este servicio las siguientes actuaciones:

6.1. Actuaciones de atención en el hogar:

a) Relacionadas con la alimentación:
- Apoyo en la preparación de comidas y limpieza de utensilios de cocina.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {384a56d3-129b-4756-a85b-c31082e42e13} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- Apoyo en compra de alimentos, traslado al domicilio, almacenaje y control de los mismos.

b) Relacionadas con el vestido:
- Apoyo en el lavado y colgado de ropa en el domicilio.
- Repaso de ropa.
- Ordenación de ropa.
- Planchado de ropa en el domicilio.
- Apoyo en la compra de la ropa.

c) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:
- Limpieza y mantenimiento de la vivienda. Se adecuará a una actividad de limpieza cotidiana.
- Hacer la cama. Cambios de ropa de cama.
- Limpieza de espacios pertenecientes a la comunidad de propietarios.
- Realización de pequeñas reparaciones en la vivienda que no requieran profesionalización (cambiar bombillas, pegar objetos…)
- Apoyo en la compra de productos de limpieza para el hogar.

6.2. Actuaciones de apoyo personal:

Se considerarán actuaciones de apoyo personal en actividades básicas de la vida diaria:

- Aseo e higiene personal, incluido el cambio de ropa personal y cama.
- Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse.
- Ayuda al vestirse y desvestirse.
- Ayuda para alimentarse.
- Control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el/la médico/a.
- Apoyo y estimulación en la movilidad dentro del hogar.
- Acompañamiento fuera del hogar en gestiones de carácter personal: de salud, tramitación de recursos y/o prestaciones, solicitud y entrega de documentación, etc.
- Acompañamiento en otros traslados fuera del hogar, previa valoración del Área de Acción Social e Igualdad.
- Recogida de medicamentos en farmacias. Prevención, detección e información sobre riesgos de accidentes así como de situaciones de negligencia o maltrato.
- Otras atenciones de carácter personal, no recogidas en los apartados anteriores, que puedan ser incluidas con carácter específico para conseguir la finalidad del servicio.

6.3. Actuaciones de apoyo educativo:

- En hábitos de higiene y salud.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {384a56d3-129b-4756-a85b-c31082e42e13} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- En hábitos de alimentación.
- En hábitos de realización y organización de tareas domésticas.
- Otros.

Quedan expresamente **excluidas** del servicio de Ayuda a domicilio las siguientes actividades:

- Servicio de compañía y paseos.
- Atención directa a miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas usuarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales.
- Actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio.
- Aquellas prestaciones de naturaleza o contenido sanitario que requieran capacitación profesional específica, vigilancia durante la noche o más allá del límite horario estipulado, vigilancia y apoyo en hospitales y en general, las que sean de competencia de otras administraciones u organismos públicos, y cuantas no se correspondan con los fines del servicio de ayuda a domicilio.
- Realización de arreglos profesionales en el hogar (pintar, empapelar…).
- Limpiezas no especificadas en el primer apartado.
- Todas aquellas tareas que no estén previstas en el informe elaborado por los servicios técnicos municipales.

6.4. Otros servicios:

También quedan incluidos otros apoyos complementarios, valorados técnicamente como adecuados a las circunstancias del caso para favorecer su autonomía, integración social y acceso a otros servicios.

7. ÁMBITO Y EXTENSIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR

La prestación del servicio de ayuda domiciliaria la llevará a efecto la entidad adjudicataria en el municipio de Santurtzi, en los domicilios de los vecinos y las vecinas beneficiarias del servicio concertado, los días y por el número de horas que al efecto determine el Ayuntamiento durante el periodo de vigencia de la adjudicación.

El Servicio de Ayuda a Domicilio podrá ser prestado todos los días de la semana, de sábado a domingo, incluidos los festivos. Es un **servicio diurno**, siendo flexible en cuanto a mañanas o tardes. Los fines de semana y festivos, el servicio se prestará con carácter limitado y excepcional, y siempre previa valoración técnica de tal necesidad del personal municipal del Área de Acción Social e Igualdad.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {384a56d3-129b-4756-a85b-c31082e42e13} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Se considerarán **horas ordinarias** las prestadas entre lunes y viernes, salvo días festivos. Tendrán la consideración de **horas festivas** las realizadas en sábado, domingo y días festivos.

El Servicio de Ayuda a Domicilio estará limitado, asimismo por los módulos máximos de atención conforme a los grados de dependencia de acuerdo con la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y su normativa de desarrollo, o aquellas que las sustituyan.

En ningún caso procederá la prestación del servicio en hospitales, residencias, centros de día o similares, donde la persona usuaria tenga cubierta su atención personal, así como fuera del domicilio.

Dada la posibilidad de que la persona usuaria esté en situación de rotación familiar en más de un domicilio, donde tiene reconocido el servicio, la empresa adjudicataria deberá habilitar los recursos suficientes que posibiliten el mantenimiento del mismo, siempre que la rotación se produzca dentro del municipio de Santurtzi.

8. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

El Área de Acción Social e Igualdad, a través de su organización administrativa, determinará en cada caso, y tras la valoración oportuna, las características de la prestación del servicio, su duración y contenido, y coste que supone para la persona usuaria.

Cada vez que el Ayuntamiento acuerde el **alta** de una persona en el Servicio de Ayuda a Domicilio, desde el Área de Acción Social e Igualdad se comunicará dicho acuerdo a la adjudicataria, indicando el detalle de tareas a realizar, horas y periodicidad.

En caso de **modificación** del contenido del servicio, se remitirá una comunicación de similares características.

En caso de **baja** del servicio, se remitirá una orden en la que constará la identificación de la persona usuaria y la fecha de efecto.

La empresa contratista estará obligada a iniciar la prestación del servicio en el plazo que se determine en la orden remitida al efecto y, en cualquier caso, en un plazo máximo de 7 días desde la comunicación.

Las comunicaciones de altas, bajas y modificaciones se practicarán siempre por escrito, con un medio que acredite su recepción.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {384a56d3-129b-4756-a85b-c31082e42e13} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

En los **casos de urgencia**, dictaminados como tales por el personal técnico municipal competente, los servicios deberán prestarse dentro de las 48 horas posteriores a la comunicación municipal, que inicialmente podrá ser telefónica, con posterior ratificación mediante la resolución administrativa correspondiente.

La empresa adjudicataria deberá seguir para la prestación del servicio cuantas indicaciones realice el personal competente del Área de Acción Social e Igualdad respecto a la forma y modalidad de la atención domiciliaria y adaptarse a cuantas modificaciones de tiempo, intensidad, personal, etc. sean necesarias de acuerdo con las condiciones del presente pliego y criterios del Área de Acción Social e Igualdad.

Con el fin de llevar a cabo la coordinación necesaria entre el personal técnico municipal y el personal de coordinación de la entidad adjudicataria, esta deberá mantener un servicio operativo de correo electrónico y teléfono en horario de mañana, de 8.00 a 16.00 horas como mínimo, para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, bajas, suspensiones, modificaciones del servicio e incidencias, así como cualquier otra cuestión que afecte al servicio y precise coordinación y/o comunicación. Ante situaciones de emergencia sanitaria estos horarios podrían verse ampliados mientras dure la situación de emergencia.

La empresa adjudicataria deberá contar y facilitar a las personas usuarias y/o familias un teléfono de contacto al que poder llamar para comunicar las incidencias u otras cuestiones que afecten al servicio fuera del horario de atención del Ayuntamiento, es decir, de 16.00 a 21.00 horas, así como durante los fines de semana y festivos, en horario de 8.00 a 21.00 horas.

La empresa adjudicataria también deberá contar con un teléfono de atención para que el equipo de auxiliares domiciliarios/as pueda comunicar cualquier tipo de incidencia, que deberá estar disponible todos los días y a lo largo del horario de prestación del servicio en el municipio para poder llevar a cabo cualquier tipo de comunicación a la empresa adjudicataria.

Por otra parte, la empresa adjudicataria dará cuenta inmediatamente al Área de Acción Social de cualquier incidencia o circunstancia que afecte a la adecuada prestación del servicio, así como de las variaciones en la situación del usuario/a a fin de que puedan adoptarse las medidas oportunas con la máxima urgencia.

La entidad adjudicataria deberá presentar mensualmente relación de los servicios prestados, especificando los días y el número de horas de servicio prestados a cada persona beneficiaria del mismo.

9. MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {384a56d3-129b-4756-a85b-c31082e42e13} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

La empresa adjudicataria estará obligada a disponer de los medios y recursos humanos y materiales necesarios e idóneos para una adecuada prestación del servicio.

Entre los/as trabajadores/as contratados/as por la adjudicataria para la prestación del servicio y este Ayuntamiento no existirá relación jurídica ni laboral de ningún tipo, quedando este último exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la relación entre la entidad adjudicataria y el personal de la misma.

Para la correcta prestación del servicio, la entidad adjudicataria deberá prestar un servicio de coordinación, de lunes a viernes (a excepción de festivos), de 8.00 a 16.00 horas, coincidiendo así con el horario de trabajo del personal del Servicio Social de Base del Ayuntamiento de Santurtzi. Este servicio deberá ser desempeñado por una persona con titulación de Diplomatura o Grado en Trabajo Social, que tendrá encomendadas las siguientes funciones:

- La dirección de las actividades y control del correcto desarrollo de las prestaciones asignadas a cada usuario/a.

- Mantener constantemente informada al Área de Acción Social e Igualdad de la marcha del servicio y de las posibles incidencias que se produzcan, asumiendo las directrices que la Corporación dicte para la empresa en todo lo referente a la adecuada atención a cada usuario/a y a la buena marcha del servicio en general. Así, al menos una vez al mes se reunirá con el/la responsable técnico.

- Recibir las comunicaciones de altas, bajas y modificaciones del servicio por parte del personal responsable del Área de Acción Social e Igualdad.

- Proponer y orientar posibles modificaciones del servicio prestado a los/as usuarios/as en alta para que el personal técnico correspondiente del Área de Acción Social e Igualdad resuelva lo oportuno.

- Realizar las oportunas presentaciones y visitas en los domicilios de las personas usuarias del auxiliar domiciliario/a que les prestará el servicio, así como comunicar debidamente cualquier modificación que se pueda producir y, especialmente, los cambios de personal.

- Con periodicidad semanal (una vez a la semana como mínimo) el/la coordinador/a deberá acudir a las oficinas municipales del Servicio Social de Base del Ayuntamiento de Santurtzi para seguimiento y coordinación de casos con los/as profesionales municipales designados para esta tarea.

- Emisión de informes sociales de las personas usuarias del servicio en aquellos casos en los que sean requeridos por el personal responsable de la gestión del SAD en el Área de Acción Social e Igualdad.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {384a56d3-129b-4756-a85b-c31082e42e13} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Para el desarrollo de las funciones anteriormente expuestas se deberán utilizar los siguientes instrumentos específicos: diagnóstico social, plan de atención personalizada, historia e informe social.

Tanto el/la Responsable de Coordinación como los/as Auxiliares de ayuda a domicilio deberán contar con la titulación y/o acreditación profesional exigida para el desempeño efectivo de su trabajo. En concreto, el personal adscrito a la prestación directa del servicio (auxiliares domiciliarios/as) deberá estar en posesión de la correspondiente acreditación profesional requerida por la legislación vigente en cada momento, o estar habilitado para el mismo.

La empresa adjudicataria deberá proceder a la cobertura inmediata de las bajas de personal (ya sean por incapacidad temporal, permisos de cualquier tipo o vacaciones) que se puedan producir, a los efectos de evitar perjuicios en el correcto funcionamiento del servicio. El personal sustituto deberá contar con la formación y/o acreditación o titulación profesional requerida para desempeñar el puesto de trabajo a sustituir.

Asimismo, se establece que todas aquellas personas que tuvieran a su cargo usuarios/as encamados/as o personas que, por su situación, puedan generar situaciones de riesgo para el personal que les presta el servicio, gozarán de personal de apoyo, de modo y manera que dichas situaciones sean cubiertas por dos personas, previa valoración de los/as técnicos/as competentes del Área de Acción Social e Igualdad.

Los trabajadores y trabajadoras del S.A.D., además de cumplir con las tareas que les han sido encomendadas y le son propias de su profesión, deberán prevenir y estar atentos a lo que ocurra en el entorno próximo de la persona atendida, trasladando a su empresa los cambios observados para que esta a su vez los traslade a los Servicios Sociales municipales, para que se adopten las decisiones correspondientes ante esos cambios actuando en consecuencia.

Respecto a los medios materiales, la entidad adjudicataria deberá contar con un soporte o aplicación informática que permita al personal municipal del Servicio Social de Base del Ayuntamiento acceder a la información actualizada relativa a la prestación del servicio de ayuda a domicilio en el municipio de Santurtzi, que deberá estar segregada por sexo. Asimismo, la entidad que resulte adjudicataria estará obligada a formar al personal municipal con funciones en la gestión del servicio de ayuda a domicilio en la utilización de dicha aplicación.

10. MINIMIZACIÓN DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL

De conformidad al principio de continuidad y regularidad en el personal de atención, la entidad adjudicataria evitará, en la medida de lo posible, que el

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {384a56d3-129b-4756-a85b-c31082e42e13} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

número de cambios del personal auxiliar domiciliario asignado a una persona usuaria exceda de dos durante la vigencia del contrato, salvo en situaciones extraordinarias que deberán ser suficientemente justificadas y comunicadas en primer lugar al Área de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento y, posteriormente, a la persona usuaria y a sus familiares, en su caso. Se pondrá especial atención en la minimización de rotación del personal en aquellos casos de atención a personas con enfermedad mental.

Cuando una persona usuaria tenga reconocidos varios turnos de atención en el mismo día se procurará que los mismos sean desempeñados por el/la mismo/a auxiliar.

11. SUBROGACIÓN DEL PERSONAL

La empresa adjudicataria subrogará al personal adscrito a la prestación del servicio en los términos previstos en el vigente Convenio Colectivo para el Sector de Ayuda a Domicilio de Bizkaia. A estos efectos se adjunta relación anexa al presente Pliego. Los datos que figuran en dicha relación quedan sometidos al régimen de protección de datos previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que las empresas licitadoras deberán cumplir las obligaciones previstas en la mencionada norma.

La empresa adjudicataria respetará escrupulosamente las condiciones laborales de todo tipo del personal a subrogar.

Entre las personas contratadas por la adjudicataria para la prestación del Servicio y el Ayuntamiento de Santurtzi no existirá relación jurídica ni laboral de ningún tipo, quedando este último exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la relación entre la empresa adjudicataria y el citado personal.

Durante la ejecución del contrato la entidad adjudicataria deberá comunicar al Ayuntamiento las nuevas contrataciones de personal que puedan generar derechos de subrogación conforme al convenio colectivo de aplicación. La falta de comunicación al Ayuntamiento de esas nuevas contrataciones determinará que la empresa adjudicataria deba asumir como personal propio a esos trabajadores/as cuando finalice el contrato administrativo, dado que no se considerará personal adscrito al servicio.

Asimismo, la empresa contratista deberá acreditar que el nuevo personal por ella contratado para la ejecución del contrato cumple con los requisitos de titulación/formación requeridos en este pliego. El incumplimiento de esta condición determinará que la empresa adjudicataria deba asumir como personal

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {384a56d3-129b-4756-a85b-c31082e42e13} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

propio a esos trabajadores/as cuando finalice el contrato administrativo, dado que no se considerará personal adscrito al servicio.

12. RELACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA CON LAS PERSONAS USUARIAS

1. La entidad adjudicataria y el personal a su cargo deberá eludir todo conflicto personal con los/as usuarios/as, informando expresamente a los/as técnicos/as municipales que se designe de las incidencias que en su caso se produzcan, en un plazo no superior a 48 horas, para que estos resuelvan.

2. Las trabajadores/as de los diferentes servicios deberán cumplir las medidas de seguridad e higiene de la legislación vigente laboral, así como respetar la confidencialidad de aquellos datos e información que tengan carácter privativo.

13. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En materia de PROTECCIÓN DE DATOS la empresa adjudicataria que será la encargada del tratamiento de datos con la finalidad de gestionar el contrato del Servicio de Ayuda a Domicilio, está obligada a asumir:

- El cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, comprometiéndose explícitamente a informar y formar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanan y a tal efecto, realizará cuantas advertencias y suscribirá cuantos documentos sean necesarios con su personal a fin de asegurar el cumplimiento de tales mandatos.

- La obligación de presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.

- La obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a que se refiere el punto anterior.

La Administración se reserva expresamente el derecho de exigir cuanta documentación y justificantes estime precisos para acreditar el cumplimiento por la empresa de todas las obligaciones esenciales anteriores.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {384a56d3-129b-4756-a85b-c31082e42e13} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

14. CALIDAD DEL SERVICIO Y CONTROL MUNICIPAL EN SU DESARROLLO

1. El Área de Acción Social e Igualdad, a través del personal municipal competente, podrá ponerse en contacto con la empresa adjudicataria siempre que lo consideren necesario, a fin de recabar información sobre las personas usuarias y la marcha general del Servicio.

2. Asimismo, desde el Área de Acción Social e Igualdad se podrá comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados mediante los medios que consideren oportunos. Para ello, desde el Ayuntamiento se promoverán reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los/as responsables de la entidad adjudicataria con el objeto de recabar información y documentación sobre la marcha general del servicio y coordinar actuaciones.

3. Los/as técnicos/as municipales realizarán un seguimiento continuado de la adecuación de los servicios a las necesidades de las personas beneficiarias en su entorno, proponiendo las modificaciones pertinentes y evaluando junto con las personas beneficiarias la consecución de los objetivos propuestos.

4. La entidad adjudicataria será la responsable de la calidad técnica de los servicios realizados. Así mismo, será la responsable de las consecuencias que se deduzcan para la Administración contratante o para terceros, por las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del servicio.

5. La entidad adjudicataria deberá efectuar un seguimiento y control de la correcta prestación del servicio por parte del personal contratado a través de los medios que se consideren oportunos y, en su caso, mediante visitas de inspección a los domicilios de las personas usuarias por el/la Responsable de Coordinación.

15. ENCUESTA ANUAL DE SATISFACCIÓN

La entidad adjudicataria se encargará de la realización de una Encuesta Anual de Satisfacción a las personas usuarias. Para ello, la entidad adjudicataria consensuará con el Área de Acción Social e Igualdad los contenidos de la misma.

16. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {384a56d3-129b-4756-a85b-c31082e42e13} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Serán obligaciones generales de la entidad adjudicataria, además de las contenidas en otras cláusulas de este pliego, las siguientes:

1. Prestar el servicio en la forma que, sin apartarse del contenido del presente Pliego de Condiciones, le sea indicado por el Área de Acción Social e Igualdad.

2. Asumir todos los costes derivados de la relación de dependencia del personal, así como todas las responsabilidades tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales con dicho personal, que en ningún caso se considerará personal municipal.

3. Preparar técnicamente a los/as trabajadores/as en materias propias del servicio que deben prestar como auxiliares de ayuda a domicilio. Con el mencionado fin, la entidad adjudicataria elaborará un Plan anual retribuido para el reciclaje formativo del personal auxiliar de ayuda a domicilio, con un mínimo de 20 horas anuales de formación.

4. Con el fin de llevar a cabo la coordinación necesaria entre el personal técnico municipal y el personal de coordinación de la entidad adjudicataria, esta deberá mantener un servicio operativo de correo electrónico y teléfono en horario de mañana, de 8.00 a 16.00 horas como mínimo, para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, bajas, suspensiones, modificaciones del servicio e incidencias, así como cualquier otra cuestión que afecte al servicio y precise coordinación y/o comunicación.

5. La empresa adjudicataria deberá contar y facilitar a las personas usuarias y/o familias un teléfono de contacto al que poder llamar para comunicar las incidencias u otras cuestiones que afecten al servicio fuera del horario de atención del Ayuntamiento, es decir, de 16.00 a 21.00 horas de lunes a viernes, así como durante los fines de semana y festivos, en horario de 8.00 a 21.00 horas.

6. La empresa adjudicataria también deberá contar con un teléfono de atención para que el equipo de auxiliares domiciliarias pueda comunicar cualquier tipo de incidencia, que deberá estar disponible todos los días y horas en las que exista servicio (como mínimo) para poder comunicar a la empresa adjudicataria circunstancias que puedan incidir en la correcta y adecuada prestación del servicio.

7. La empresa facilitará a los/as trabajadores/as el vestuario, material y equipos de protección necesarios para el desarrollo de sus funciones.

8. Todo el personal deberá estar perfectamente identificado cuando acuda a los domicilios de las personas usuarias, en orden a la seguridad de los servicios.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {384a56d3-129b-4756-a85b-c31082e42e13} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

9. Remitir al Área de Acción Social e Igualdad Memoria anual del desarrollo del servicio (o de un periodo menor, si no coincide con el año natural), así como informes mensuales cuantitativos del servicio (horas de servicio prestadas durante el mes, absentismo laboral de la plantilla, número de personas y domicilios atendidos, así como cualquier otro dato que se estime de interés para conocimiento y valoración del adecuado funcionamiento del servicio). Toda la información y datos facilitados por la entidad adjudicataria (informes de seguimiento, memorias, etc.) deberá estar siempre desagregada por sexo.

10. Comunicar al Área de Acción Social e Igualdad las incidencias que se produzcan en la prestación del servicio en el plazo máximo de 48 horas (sin computar sábados, domingos y festivos).

11. La entidad adjudicataria del contrato no podrá encomendar la prestación del servicio al personal que tenga una relación de parentesco con el/la destinatario/a del mismo, hasta el 2º grado de afinidad y 3º de consanguinidad.

12. Efectuar un seguimiento y control de la correcta prestación del servicio por parte del personal contratado a través de los medios que se consideren oportunos y, en su caso, mediante visitas de inspección a los domicilios de las personas usuarias por el/la profesional responsable de la coordinación.

13. Facilitar al Área de Acción Social e Igualdad la inspección del servicio y de la documentación relacionada con el mismo.

14. La entidad adjudicataria deberá cumplir todas las disposiciones legales vigentes en materia fiscal, laboral, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud en el trabajo con su personal, siendo de su responsabilidad todo lo referente a accidentes de trabajo de su personal.

15. Comunicar al Ayuntamiento las nuevas contrataciones de personal que puedan generar derechos de subrogación conforme al convenio colectivo de aplicación.

16. Asimismo, con el objeto de salvaguardar el derecho a la salud de las personas trabajadoras que prestan servicio a usuarios/as que padecen enfermedades infecto-contagiosas que supongan grave peligro para la salud, la entidad adjudicataria informará, en base a la información que le sea facilitada por la entidad contratante, a sus trabajadores/as de las medidas preventivas que habrán de observar para protegerse de dichas enfermedades y evitar cualquier riesgo o contagio, debiendo facilitar la entidad adjudicataria las medidas que sean necesarias (guantes, mascarilla, bata, etc.).

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {384a56d3-129b-4756-a85b-c31082e42e13} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

17. Contar con un sistema y/o aplicación informatizada que garantice y agilice la coordinación y programación del servicio con el personal del Ayuntamiento, permitiendo el acceso a datos del servicio, debiendo estar la información segregada por sexo.

18. Velar por el mantenimiento de una actitud profesional (respetuosa y cercana) con la persona usuaria del servicio.

19. Prohibir a sus trabajadores/as el recibo de cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de las personas usuarias del servicio. La empresa adjudicataria será responsable de su cumplimiento, debiendo informar al Área de Acción Social e Igualdad de cualquier situación de esta naturaleza que pueda producirse.

20. Adoptar las medidas necesarias, así como establecer aquellas de contratación laboral, cuyas características favorezcan la permanencia de sus trabajadores, a los efectos de garantizar la continuidad del servicio y evitar la rotación.

21. La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos municipales, en los formatos en los que el Ayuntamiento requiera.

22. Disponer de los recursos necesarios para garantizar la aplicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, cumpliendo con lo establecido en los artículos 16 y 17 de la Ley 31/95, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, así como de lo que se derive de la legislación vigente en esta materia.

23. La empresa adjudicataria estará obligada a proporcionar a todos los/as trabajadores/as de su plantilla, información acerca de: el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, las Normas de Funcionamiento y el Protocolo de Actuación ante situaciones de emergencia, facilitando los manuales correspondientes.

24. La entrega de llaves del domicilio por parte del usuario/a a la empresa o personal a su cargo, deberá realizarse con carácter excepcional, previa autorización por escrito del/la usuario/a o su representante, y bajo su responsabilidad y ser comunicado previamente al responsable de la ejecución del contrato o funcionario/a en quien delegue, y en todo caso la responsabilidad del uso que se haga de la misma vincula directamente a la empresa y la persona usuaria, sin que pueda alcanzar en ningún caso dicha responsabilidad al Ayuntamiento. No se realizará ningún servicio si no está presente el beneficiario/a del mismo en el domicilio.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {384a56d3-129b-4756-a85b-c31082e42e13} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

17. OBLIGACIONES EN MATERIA DE IGUALDAD DE GÉNERO

La entidad adjudicataria tiene la obligación de incorporar la perspectiva de género en todo el proceso de gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio (selección, promoción conciliación, formación, atención…).

En cuanto a la información tanto escrita como en imágenes, tanto en su elaboración como en su explotación: deberá incluir la variable sexo para desagregar los datos y utilizará un lenguaje e imágenes inclusivo, que promueva valores de igualdad, diversidad, pluralidad, eliminando en toda documentación y material cualquier imagen que pueda ser discriminatoria para las mujeres.

La entidad adjudicataria, así mismo, deberá realizar acciones de prevención de riesgos laborales y salud laboral con perspectiva de género, adoptando las medidas necesarias para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo.

18. CONDICIONES LINGÜÍSTICAS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La entidad que resulte adjudicataria está obligada a disponer de trabajadores/as que puedan dar respuesta en el ejercicio de su actividad en las dos lenguas oficiales de la C.A.V., en aras al respeto de los derechos lingüísticos de las personas usuarias, lo que deberá de tenerse en cuenta a la hora de realizar nuevas contrataciones de personal.

19. MEDIDAS EN CASO DE HUELGA O INTERRUPCIÓN LABORAL DEL SERVICIO

En el supuesto eventual de huelga en el sector al que pertenecen los/as trabajadores/as adscritos al servicio, la entidad adjudicataria estará obligada a prestar los servicios mínimos que fije la Administración competente.

Previo a la celebración de la huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe-propuesta de servicios mínimos, debiéndose respetar en todo caso las resoluciones de las Administraciones competentes en esta materia.

De igual modo, deberá informar al Área de Acción Social e Igualdad de las incidencias y desarrollo de la huelga.

Una vez finalizada la mencionada huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar otro informe en el que se indiquen los servicios mínimos prestados y el número de horas o servicios que, en su caso, que se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de 7 días tras la finalización de la huelga.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {384a56d3-129b-4756-a85b-c31082e42e13} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

20. UNIDAD MÍNIMA DE FACTURACIÓN Y HORAS ORIENTATIVAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El tipo de licitación unitario es el que se establecen en la carátula del contrato.

Las horas correspondientes a festivos serán calculadas con un incremento del 75% sobre el precio propuesto por la entidad licitadora a la hora diurna laborable.

La hora contratada y a facturar por la empresa es una hora de 60 minutos de trabajo real y efectivo en el domicilio del usuario/a, que se corresponderá con el precio/hora ofertado por la adjudicataria.

Se establece como unidad mínima de facturación media hora, pudiéndose incrementar a partir de esta base, por períodos de un cuarto de hora.

La entidad adjudicataria deberá asumir las modificaciones al alza o a la baja del número de horas de servicio prestadas que en cada momento determine el Ayuntamiento, en función de las necesidades de prestación del servicio y sin que ello repercuta sobre los precios/hora de adjudicación, todo ello con las limitaciones y requisitos establecidos en la vigente normativa reguladora de la contratación de las Administraciones Públicas.

La cifra total de horas anuales estimada es de 48.485 horas totales (46.325 horas ordinarias y 2.160 horas festivas).

21. FORMA DE PAGO

El pago de los servicios se efectuará con carácter mensual. La empresa adjudicataria deberá presentar, mensualmente, factura en la que se hará constar el número de horas de servicio prestadas por la empresa, especificando el carácter de las mismas (ordinarias y/o festivas), así como el montante total del precio a satisfacer por el Ayuntamiento de Santurtzi.

22. RESPONSABILIDADES

La entidad adjudicataria se responsabilizará ante el Ayuntamiento de las faltas cometidas por sus trabajadores y trabajadoras, quedando obligada al resarcimiento de todos los daños que causen con motivo de la defectuosa prestación del servicio en las instalaciones y bienes, tanto públicos como privados, a partir de la fecha de adjudicación del contrato.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {384a56d3-129b-4756-a85b-c31082e42e13} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

En ningún caso incurrirá en responsabilidad alguna el Ayuntamiento, sino sólo la adjudicataria, en relación con el incumplimiento de las obligaciones que la entidad adjudicataria tenga contraídas con sus trabajadores y trabajadoras.

Igualmente, serán responsabilidad del contratista todos los daños, perjuicios y accidentes de cualquier naturaleza que sean ocasionados a terceras personas por su personal, maquinaria o como consecuencia de la ejecución de los trabajos objeto del contrato. A tal fin, se requerirá a la empresa al inicio de las prestaciones la presentación ante el área de Acción Social e Igualdad (Área promotora del Contrato) el certificado de la entidad aseguradora que acredite que tiene en vigor póliza de responsabilidad civil correspondiente conforme al pliego de cláusulas administrativas particulares del contrato (y, en caso de que se le solicite, la correspondiente póliza).

23. RÉGIMEN DE PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA

Se clasifican los incumplimientos del contrato en leves, graves y muy graves, según la tipificación de los mismos que a continuación se detalla:

- **Incumplimientos leves:**

Serán faltas leves en el desarrollo del Servicio, las siguientes:

- El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones.
- Realizar tareas no programadas y la omisión de las tareas programadas
- La ligera incorrección con las personas usuarias.
- En general, la falta de puntualidad o el incumplimiento de sus deberes por negligencia o descuido excusable.
- La omisión de la notificación al Área de Acción Social e Igualdad de las incidencias que se produzcan en la prestación del servicio en un plazo superior a 48 horas e inferior a 72 horas.

- **Incumplimientos graves:**

Serán faltas graves en el desarrollo del Servicio, las siguientes:

- El abandono del Servicio, las faltas repetidas de puntualidad, la negligencia o descuido continuado.
- El trato vejatorio a la persona usuaria salvo que revistiese características tales que le calificasen de muy grave.
- La falsedad o falsificación de los servicios.
- El no guardar el debido sigilo respecto de los usuarios que se conozcan en razón del servicio prestado y que perjudique al usuario o se utilice en provecho propio.
- Cambios sobre las tareas encomendadas, la frecuencia, la intensidad sin previa autorización escrita del Área de Acción Social.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {384a56d3-129b-4756-a85b-c31082e42e13} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- La no remisión de la documentación técnica en los plazos previstos en el contrato.
- La ocupación del personal adscrito al servicio en tarea distinta a la propia objeto del contrato.
- La realización de sustituciones excesivas e injustificadas del personal que presta el servicio.
- La omisión de la notificación a los Servicios Técnicos municipales de las incidencias que se produzcan en la prestación del Servicio en un plazo superior a 72 horas.
- La comisión de tres faltas leves en el transcurso del contrato.

❑ **Incumplimientos muy graves:**

Serán faltas muy graves en el desarrollo del Servicio, las siguientes:

- La acumulación o reiteración de tres faltas graves cometidas en el transcurso de un año.
- La notoria falta de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa del Servicio, tanto en su calidad como en la cantidad.
- La negativa infundada, a realizar los servicios o tareas ordenados por escrito por los/as técnicos/as municipales, siempre que ésta sea una actitud directamente imputable al adjudicatario o a sus directivos responsables.
- El incumplimiento de los servicios mínimos en caso de huelga
- El cobro a los/as usuarios/as de cantidad alguna o recibir cualquier objeto en concepto de retribución en especie o donación por parte de las personas usuarias del servicio.
- Las ofensas verbales o físicas o el trato vejatorio grave a las personas usuarias y/o a sus familiares.
- La vulneración de guardar secreto respecto a los datos de carácter personal que se conozcan en razón de las actividades que se realicen.
- La utilización indebida de fórmulas laborales de contratación.
- Cualquier conducta constitutiva de delito, especialmente las amenazas, coacciones, robo, hurto o estafa a las personas usuarias del servicio.
- Incumplir las directrices que se reserva la Administración en el cumplimiento del servicio, o impedir que ésta pueda desempeñar las funciones de fiscalización y control que le son propias.
- En general, las acciones u omisiones que supongan infracción e incumplimiento del servicio objeto de la concesión y las características del mismo que se opongan manifiesta y notoriamente a este Pliego.

❑ **Penalidades:**

- La comisión de incumplimiento leve dará lugar, al apercibimiento de la entidad contratante y penalidades de hasta 1.500,00 €.

- La comisión de cualquier falta grave dará lugar, a la imposición de una

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {384a56d3-129b-4756-a85b-c31082e42e13} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

penalidad de 1.501,00 € hasta 3.000,00 €.

- La comisión de cualquier falta muy grave dará lugar, a la imposición de una penalidad de 3.001,00 € hasta 6.000,00 € o a la resolución del contrato.

- Las multas impuestas con el procedimiento y la cuantía señalada en párrafos anteriores se harán efectivas mediante compensación en la factura del mes que corresponda.

- La ausencia de prestación de los servicios contratados, así como las faltas de puntualidad, darán lugar al descuento en la factura mensual correspondiente, del importe que proceda en función del servicio no prestado o incorrectamente realizado. Todo ello, sin perjuicio de la aplicación, en su caso, del régimen sancionador previsto en este Pliego.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {384a56d3-129b-4756-a85b-c31082e42e13} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.