

N.º Expediente: 2020/0003363

PLIEGOS DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE TIENEN QUE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DE DIPUTACIÓN DE BARCELONA RELATIVO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO LOCAL DE TELEASISTENCIA PARA LOS MUNICIPIOS DE LA PROVINCIA DE BARCELONA MENORES DE 300.000 HABITANTES

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es establecer las condiciones técnicas particulares que tienen que regir la contratación del Servicio Local de Teleasistencia para las entidades locales de la provincia de Barcelona menores de 300.000 habitantes.

La finalidad de la contratación es la prestación del servicio de teleasistencia durante el periodo comprendido entre los años 2021-2023, contemplando la posibilidad de una prórroga de dos años más hasta 2025.

La previsión de servicios anuales (personas usuarias) hasta la finalización del contrato, incluidas las prórrogas, es la que se detalla a continuación:

Año (a 31 diciembre)	2021	2022	2023	2024	2025
Evolución prevista del número de personas usuarias activas	101.000	102.000	103.000	104.000	105.000

2. DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO LOCAL DE TELEASISTENCIA

La teleasistencia es una prestación garantizada de la Cartera de Servicios Sociales 2010-2011 del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de la Generalitat de Cataluña y, por tanto, exigible como derecho subjetivo con la acreditación de la situación de necesidad que corresponda, de acuerdo con los

artículos 8, 9 y 10 y el Anexo 2 del Decreto 27/2003, de 21 de enero, de atención social primaria, siendo un servicio de competencia municipal.

En términos generales, la teleasistencia constituye una modalidad de servicio social de atención domiciliaria la cual, con la tecnología adecuada, permite detectar situaciones de emergencia, dar una respuesta rápida y garantizar la comunicación permanente de la persona con el exterior.

Las funciones principales del servicio de teleasistencia son:

- Proporcionar seguridad y apoyo a la persona usuaria y a su entorno familiar en caso de necesidad.
- Proporcionar un contacto permanente con el exterior y el acceso a los servicios de la comunidad.
- Dar una respuesta inmediata en caso de emergencia personal, social y/o sanitaria.
- Realizar el seguimiento de las personas usuarias para detectar posibles alertas y/o riesgos de tipo social y/o relacionados con la salud de la persona usuaria, así como para dar apoyo y acompañamiento en momentos de crisis o necesidades especiales.
- Actuar de forma preventiva para evitar situaciones de riesgo sobre la salud, sobre la seguridad y la soledad de la persona a través de acciones de acompañamiento, asesoramiento y apoyo personal o tecnológico.

La Resolución de 15 de enero de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la cual se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia del 19 de octubre de 2017, determina el contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada, previsto en la Ley 39/2006 de 14 diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia.

Se entiende por teleasistencia avanzada aquella que incluye, además de los servicios de teleasistencia básica contemplados al apartado I del mencionado Acuerdo, aquellos apoyos de tipo tecnológico complementarios dentro o fuera del domicilio, o en ambos casos, así como la interconexión con los servicios de información y profesionales de referencia en los sistemas sanitario y social, desarrollando procesos y protocolos de actuación en función de la situación de necesidad detectada.

Por todo ello, el Servicio Local de Teleasistencia de Diputación de Barcelona es un servicio de teleasistencia avanzada, con apoyo las 24 horas del día y los 365 días del año, proveído a las entidades locales de la provincia menores de 300.000 habitantes. Se considera un servicio de teleasistencia avanzada por ser un servicio que realiza un contacto directo y habitual con la persona usuaria y que dispone de diferentes servicios, programas de atención integral y tecnología complementaria, tal y como describen los apartados 2 y 3 del Acuerdo del Consejo Territorial y que se detallan en el presente pliego como, por ejemplo:

- Serveis de atenció domiciliaria personalitzats a través de un model de atenció centrada en la persona.
- Serveis de atenció fora del domicili com la teleassistència mòbil.
- Programes de atenció integral com les accions desplegades en matèria preventiva, promoció del envejeciment actiu, prevenció i detecció de la sospesa de maltrats, prevenció del suïcidi o atenció a contingències i grans catàstrofes.
- Tecnologia complementària del servei com els dispositius perifèrics per detectar riscos en el domicili o sobre la salut de la persona.

El Servei Local de Teleassistència se destina a la població general i especialment, a aquelles persones que poden necessitar suport per trobar-se en una situació de risc per raons d'edat, vulnerabilitat social, caïdes freqüents, situacions socials y/o de salut complexes, soledat, aïllament, manca d'autonomia funcional y/o situacions de discapacitat o dependència, entre altres motius de risc.

En relació amb la titularitat del servei, el paper de les diferents agències que interviuen és:

- Diputació de Barcelona que actua com proveedora del servei a les entitats locals de la província de Barcelona menors de 300.000 habitants.
- Les entitats locals són les titulars del servei i proveïdors del servei a les persones usuàries dins l'àmbit territorial de la seva competència.
- La empresa contractada és la responsable de la prestació del servei a les persones usuàries.

El objectiu del servei és la promoció d'una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adequades de convivència en el seu propi domicili, així com en l'entorn familiar i sociocomunitari.

3. DEFINICIÓ DEL SERVICIO LOCAL DE TELEASISTENCIA

3.1. MODELO DE ATENCIÓN Y TIPOLOGÍA DE SERVICIOS

El Servicio Local de Teleasistencia es un servicio de teleasistencia avanzada basado en un modelo de atención centrada en la persona que, a través de un sistema de valoración, permite elaborar un plan de atención personalizado y adaptar las prestaciones a las necesidades específicas.

Por ello la empresa contratada se tendrá que dotar de un sistema de valoración basado en un modelo de atención centrada en la persona.

Este sistema tiene que permitir asignar niveles de apoyo para establecer la intensidad de servicio que se tiene que proporcionar a las personas usuarias, así como la tecnología y prestaciones complementarias que más se ajusten a su situación en función de las necesidades y riesgos detectados, requerimientos que se despliegan en el presente pliego.

Para determinar el nivel de apoyo que necesita la persona usuaria hay que hacer una valoración de su situación social y de salud.

Los niveles de apoyo del Servicio Local de Teleasistencia son:

- Básico. Corresponde a personas con una red social y una situación de salud buena en términos generales. Constituyen aproximadamente el 48% del total de personas usuarias del servicio.
- Medio. Corresponde a personas con unas relaciones sociales medias y una situación de salud moderada. Constituyen aproximadamente el 44% del total de personas usuarias del servicio.
- Alto. Corresponde a personas con unas relaciones sociales bajas, independientemente de su situación de salud. Constituyen aproximadamente el 7% del total de personas del servicio.
- Muy alto. Corresponde a personas con una situación de fragilidad extrema, como consecuencia de situaciones sociales y/o personales complejas. En estos casos, se tienen que activar protocolos de atención específicos como, por ejemplo, el protocolo de prevención, detección y actuación ante los maltratos o de prevención del suicidio, entre otros. Constituyen aproximadamente el 1% del total de personas del servicio.

Por otro lado, para establecer la necesidad de incorporar diferentes prestaciones y tecnologías complementarias en el plan de atención personalizado, hay que realizar una valoración individual de las características de la persona usuaria y de su domicilio. La metodología de aplicación del sistema de valoración, así como las prestaciones incluidas en el plan, se describen en el apartado 5.1. del presente pliego sobre el procedimiento de prestación y gestión del servicio.

De esta forma, la valoración de los riesgos potenciales de la persona en su hogar (barreras arquitectónicas, instalaciones eléctricas, gas o butano, entre otros elementos domésticos de baja seguridad), o de los riesgos potenciales de la persona determinados por su estado de salud (dolencias crónicas con un alto riesgo de caídas o desmayos como diabetes, cardiopatías, hipertensión, problemas óseos, entre otros) o por su situación social, como el aislamiento geográfico, resultan esenciales para determinar la intensidad del servicio, las prestaciones y las tecnologías complementarias de apoyo que necesita la persona y que habrá que incluir en el plan de atención personalizado (ver apartado 5.2.1. del presente pliego).

En función de los niveles de apoyo y de la valoración de las necesidades individuales y del hogar de la persona, se establecen dos tipologías de servicio:

- Teleasistencia avanzada de intensidad moderada: Esta tipología de servicio incluye a las personas con nivel de apoyo básico. Constituye aproximadamente el 48% de las personas usuarias del servicio.
- Teleasistencia avanzada de intensidad alta: Esta tipología de servicio incluye a las personas con nivel de apoyo medio, alto y muy alto. Constituyen aproximadamente el 52% de las personas usuarias del servicio.

3.2. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las entidades locales son los responsables de valorar la idoneidad de las personas para recibir el servicio, de establecer los criterios de acceso y solicitar las altas de las personas en el Servicio Local de Teleasistencia.

A pesar de que el Servicio Local de Teleasistencia tiene un carácter universal, se considera adecuado para las personas que tienen alguna de las siguientes características relacionadas con la carencia de red social y/o familiar, dolencia, discapacidad y/o dependencia, acorde a las que relaciona el Acuerdo del Consejo Territorial:

- Que requieren apoyos para su seguridad e independencia en su hogar.
- Con riesgo de soledad, aislamiento o peligro.
- Con riesgo de accidente, caídas o pérdidas de conciencia.
- Con dificultades de movilidad.

- Con dolencias que generen riesgos como diabetes, hipertensión, cardiopatías, bronquitis, asma, entre otros.
- Con limitaciones temporales a su autonomía.
- En situación de demencias leves o con indicios y señales de olvidos.
- En procesos de larga duración de rehabilitación física, cognitiva y/o funcional.
- Que pueden incurrir en riesgos para su salud dentro y fuera del hogar.

Las tipologías de personas usuarias del Servicio Local de Teleasistencia pueden ser:

Titular del servicio.

Persona que reúne todos los requisitos para ser usuaria. En el domicilio solo podrá haber uno/a titular del servicio.

Cotitular del servicio.

Persona que convive con la titular del servicio y que también reúne los requisitos para ser usuaria. En un domicilio podrá haber más de una persona cotitular del servicio.

En un domicilio siempre habrá una tecnología básica (terminal y unidad de control remoto) y complementaria (dispositivos de seguridad y/o teleasistencia adaptada, si procede) que será asignada en función de las necesidades. Esta podrá ser:

- Tecnología asociada al domicilio: terminal de teleasistencia y la tecnología complementaria que proceda con el objetivo de proteger riesgos en el hogar (detectores de fuego/humo, gas o monóxido de carbono, presencia... entre otros).
- Tecnología asociada a la persona: unidad/es de control remoto y la tecnología complementaria que proceda con el objetivo de proteger riesgos sobre la salud de la persona (detector de caídas, dispositivos de prestación del servicio fuera del hogar, teleasistencia móvil... entre otros).

Una persona que, por su capacidad física, psíquica o sensorial, no pueda activar por sí misma el servicio, podrá ser usuaria del servicio siempre que se estime necesario y siempre que conviva con una titular; por lo tanto, será cotitular del servicio.

Así pues, la distribución actual de las personas usuarias del Servicio Local de Teleasistencia quedaría de la siguiente manera:

		Personas usuarias		
		Titular	Cotitular	
Tipologías de servicio	Teleasistencia avanzada de intensidad moderada (nivel apoyo básico)	41%	7%	48%
	Teleasistencia avanzada de intensidad alta (nivel apoyo medio, alto y muy alto)	44%	8%	52%
		85%	15%	100%

4. RESPONSABILIDADES DE LOS AGENTES PARTICIPANTES EN EL SERVICIO LOCAL DE TELEASISTENCIA

Las funciones generales que se mencionan a continuación son responsabilidad de los agentes que participan al Servicio Local de Teleasistencia, sin perjuicio que también lo sean todas aquellas otras tareas específicas que se detallen a lo largo de los presentes pliegos.

4.1. RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA CONTRATADA

La empresa contratada será responsable de las siguientes funciones generales:

- La prestación del servicio de teleasistencia las 24 horas los 365 días del año y el desarrollo de los diferentes ámbitos de actuación descritos en el presente pliego.
- La provisión de los recursos materiales, tecnológicos y humanos suficientes para la prestación del servicio, siguiendo los parámetros especificados en el presente pliego.
- La gestión, el seguimiento y la supervisión de los sistemas de información y de los procesos de trabajo.
- El aseguramiento de la calidad del servicio y de la satisfacción de las personas usuarias.

4.2. RESPONSABILIDADES DE LAS ENTIDADES LOCALES

Las entidades locales serán los responsables de las siguientes funciones generales:

- La identificación de las personas susceptibles de recibir el servicio de teleasistencia, la valoración inicial, la solicitud de alta a la empresa contratada para la prestación, y la gestión de las bajas al servicio.
- La actualización y el mantenimiento de los datos personales de las personas usuarias, así como el seguimiento de los casos en el ámbito territorial de su competencia.
- La cofinanciación del 53% del coste del servicio en su municipio.

4.3. RESPONSABILIDADES DE LA DIPUTACIÓN DE BARCELONA

La Diputación de Barcelona será la responsable de las siguientes funciones generales:

- La contratación del Servicio Local de Teleasistencia para las entidades locales de la provincia de Barcelona menores de 300.000 habitantes.

- La supervisió y seguimiento del Servicio Local de Teleasistencia, de acuerdo con las exigencias establecidas en los presentes pliegos.
- El control de la calidad en la prestación y en el funcionamiento general del servicio.
- El establecimiento de los mecanismos de coordinación que sean necesarios con la empresa contratada y con las entidades locales de la provincia con el objetivo de lograr de un desarrollo óptimo del servicio de teleasistencia.
- La cofinanciación de un 47% del servicio.

4.4. REQUERIMIENTOS SOBRE LA IMAGEN CORPORATIVA

La empresa contratada deberá incorporar los logotipos, signos y leyendas normalizadas de Diputación de Barcelona en la totalidad de documentación de gestión u otros materiales técnicos o tecnológicos (ropa, terminales, vehículos, etc.). Así mismo, la imagen corporativa de Diputación de Barcelona será incluida en aquellas actividades de difusión y comunicación del servicio que pueda realizar la empresa contratada.

También tendrá que figurar el logotipo del ente local o bien el espacio para su incorporación, en los documentos relacionados con la gestión municipal, así como en otros materiales tecnológicos, si procede.

5. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DE LA EMPRESA CONTRATADA

5.1. SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO

La empresa contratada tendrá que seguir los procedimientos básicos que se describen a continuación para una correcta gestión del Servicio Local de Teleasistencia.

5.1.1. *Transferencia de información entre contratistas*

a) En la puesta en marcha del servicio:

En el supuesto que resulte adjudicataria de este procedimiento de contratación una empresa diferente a la que actualmente presta el servicio, el nuevo contratista tendrá que colaborar en el proceso de transferencia de información que tiene que garantizar la continuidad del servicio, atendiendo a los siguientes criterios:

- Con carácter previo al inicio del presente contrato, la Diputación de Barcelona informará a las entidades locales de la provincia de Barcelona, de las condiciones de la nueva contratación del Servicio Local de Teleasistencia, los requerimientos del traspaso de la información a la nueva empresa contratada y los términos de la colaboración en este proceso.
- En este sentido, durante un máximo de cuatro meses desde la fecha de formalización del contrato, se establecerá un periodo transitorio para realizar el traspaso de la información necesaria entre la actual empresa prestamista del servicio y la nueva empresa que resulte contratada. A partir del inicio del contrato, el ritmo de transferencia de información de los datos de las personas usuarias y de los equipos instalados en los domicilios (terminales, unidades de control remoto y dispositivos complementarios) tendrán que ser, como mínimo, de un 25% al mes, hasta llegar al 100% a la finalización de los cuatro meses del periodo transitorio. Así mismo, este traspaso será aplicado también a los elementos de gestión y a las mejoras que se hayan implementado durante la ejecución del contrato.
- La Diputación de Barcelona velará por el correcto proceso de traspaso, realizando las tareas de coordinación y seguimiento técnico que sean necesarias.

b) A la finalización del servicio:

Doce meses antes de la finalización prevista del presente contrato, la Diputación de Barcelona emprenderá un nuevo proceso de contratación para la prestación del servicio de teleasistencia. En el supuesto que resultase adjudicataria una empresa diferente a la contratista se abrirá un periodo transitorio de cuatro meses antes de la finalización del contrato.

Durante este periodo, se tendrán que transferir los datos relativos a las personas usuarias, reprogramar los terminales, instalar los dispositivos de seguridad, periféricos o complementarios que procedan, así como otras mejoras que se hayan derivado de la presente contratación. El ritmo de transferencia de todos estos elementos tendrá que ser como mínimo de un 25% al mes, habiéndose completado el 100% al final de este periodo transitorio.

5.1.2. Acceso al servicio

Es competencia de las entidades locales la valoración y selección de las personas usuarias que pueden acceder al servicio.

El ente local recogerá la solicitud de la persona y/o de un familiar mediante un documento propio o a través de los canales que considere más adecuados el ente local e informará a la persona usuaria sobre:

- La definición y prestaciones del servicio.

- Las condiciones de acceso al servicio y las obligaciones de la persona usuaria que garanticen la adecuada prestación.
- El documento de aceptación de derechos y deberes (incluyendo el consentimiento del usuario para tratar sus datos personales para poder prestar el servicio). Se deberá recoger la firma de la persona usuaria y entregarle la correspondiente copia en formato papel.
- El funcionamiento general del servicio.
- El tratamiento de sus datos personales en relación a la protección de datos (grabación de todas las comunicaciones recibidas y emitidas, geolocalización de los usuarios en la asistencia móvil, posible realización de campañas, estudios y encuestas de satisfacción) y el ejercicio de sus derechos.
- Funcionamiento de la custodia de las llaves y la recogida de la firma de la aceptación por la persona usuaria, si procede, con la correspondiente entrega de una copia en formato papel (ver apartado 5.1.4.3 b del presente pliego).
- La identificación de la empresa que prestará el servicio.
- Los plazos de instalación del terminal y de otra tecnología complementaria, si procede, y del alta en el servicio.
- El precio del servicio y el coste que se establece para la persona usuaria, en caso de que el ayuntamiento, en función de sus competencias, establezca la participación del usuario/a en la financiación del servicio.

En el marco de la prestación del servicio de teleasistencia, el ayuntamiento asume la responsabilidad de:

- Valorar a la persona usuaria y determinar si es idónea para disfrutar del servicio, según los requerimientos del Servicio Local de Teleasistencia y aquellos que considere el ente local.
- Proporcionar a la empresa contratada los datos personales y de valoración de la situación de la persona necesarios para tramitar el alta en el Servicio Local de Teleasistencia (de manera individual o en una relación de altas).

Los datos de la persona solicitante incluirán la siguiente información básica:

- Datos personales y de contacto.
- Datos técnicos (tipología de línea telefónica, y proveedor telefónico de la persona usuaria).
- Situación de dependencia de la persona y grado de valoración, si corresponde.
- Situación de riesgo de la persona usuaria en los términos que se establecen en este pliego, para determinar la urgencia en el ritmo de instalación.
- Otras observaciones que se consideren.

Esta información será traspasada por el ente local a la empresa contratada mediante una aplicación informática de gestión que proporcionará la empresa contratada (ver apartado 5.2.1.5. Sistemas de información para la gestión

municipal de la Clàusula 5.2. Sobre los recursos necesarios para la prestación del servicio) para la coordinación con los municipios de la provincia. En caso de quiebra técnica o dificultades temporales de acceso por parte de las entidades locales a la aplicación, la empresa prestamista tendrá que facilitarles el envío de la información a través otros canales de comunicación con las mismas garantías.

- Mantener actualizados los datos de las personas usuarias.
- Facilitar a la empresa que resulte contratada, los datos sobre los recursos de atención a emergencia de los cuales dispone el ayuntamiento e informar de los cambios que se produzcan.

5.1.3. Alta en el servicio

La empresa contratada será la responsable de la instalación de la infraestructura técnica del servicio (terminal y complementos que sean necesarios) en el domicilio de las personas usuarias y de la correspondiente alta en el servicio de teleasistencia a partir de la solicitud realizada por el ente local. También será la encargada del mantenimiento técnico preventivo y correctivo de la totalidad de los componentes tecnológicos de tal forma que tiene que garantizar una correcta supervisión y sustitución de estos en caso de que sea necesario.

La aplicación informática de gestión proporcionada por la empresa contratada que tiene que permitir tramitar las altas, tendrá que facilitar también la gestión de las bajas, la incorporación de la información relativa al seguimiento de las personas usuarias y a los cambios que se puedan producir en las situaciones personales de las mismas. Así mismo, la aplicación deberá permitir visualizar la información agregada de actividad para cada uno de los municipios, con carácter mensual y anual (ver apartado 5.2.1.5. del presente pliego).

La empresa contratada tiene que realizar las siguientes tareas:

- Concertar telefónicamente, con la colaboración y coordinación de los servicios sociales municipales, una visita domiciliaria que será realizada por uno/a coordinador/a de zona para:
 - Informar a la persona usuaria sobre los términos generales de la prestación del servicio:
 - Características específicas del servicio de teleasistencia y de su funcionamiento.
 - Recordatorio sobre los requerimientos técnicos y/o tecnológicos para disfrutar del servicio con garantías y responsabilidad.
 - Proveedores de telefonía, compatibilidades con el servicio de teleasistencia y posibles costes adicionales derivados, ajenos al Servicio Local de Teleasistencia y a la empresa contratada.

- Prestaciones que incluye el servicio que correspondan a su nivel de apoyo.
- Controles automáticos del sistema y mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento técnico.
- Condiciones, derechos y deberes de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- o Valorar la situación de la persona usuaria a través de una entrevista en profundidad que tiene que permitir identificar el nivel de apoyo que necesita (básico, medio, alto o muy alto), así como la idoneidad de incorporar tecnología complementaria (dispositivos periféricos de seguridad para prevenir riesgos en el hogar o sobre la salud de la persona) y, por lo tanto, la tipología de servicio (de intensidad moderada o alta) que se prestará.
- o Detectar cualquier situación de riesgo añadido no comunicado por los servicios sociales municipales.
- o Completar, si procede, la información de la persona usuaria que amplíe y detalle la información básica y de valoración traspasada por el ente local para la tramitación del alta. Esta información tendrá que constituir el plan de atención personalizada de la persona usuaria en el servicio y tendrá que estar informatizada y preparada para la explotación de la información.
- o Entregar a la persona usuaria una guía de uso del servicio, con el contenido que establezca la Diputación de Barcelona, donde se recogerá toda la información relativa a la prestación del servicio, el funcionamiento, el documento de aceptación de derechos y deberes, así como los teléfonos de contacto en caso de avería.
- o Explicar el documento de aceptación de derechos y deberes de la persona usuaria del Servicio Local de Teleasistencia, modelo que será acordado con la Diputación de Barcelona, recoger la firma de la persona usuaria y entregarle la correspondiente copia en papel.
- o Explicar el protocolo de custodia y movilización de llaves y recoger la firma de la persona usuaria, si procede, con la correspondiente entrega de una copia en papel (ver apartado 5.1.4.3 b del presente pliego).
- o En esta primera visita, también se podrá poner en marcha el terminal, la unidad de control remoto y otra tecnología complementaria, exceptuando aquellos casos donde se requieran intervenciones técnicas específicas.

En los casos en los que no se haya podido hacer la puesta en marcha del terminal y el alta en el servicio, se tiene que informar de los plazos de instalación que no podrán ser superiores en ningún caso a los 15 días naturales, y si el caso está previamente valorado como urgente, no será superior a las 48 horas. En general, los casos identificados como urgentes no podrán ser más de una por cada cinco solicitudes que se produzcan; esta ratio solo se podrá ultrapasar en casos debidamente justificados por el ente local.

Sobre los plazos de instalación:

Alta urgente (48 horas): es aquella que proviene de una situación extraordinaria en que la persona solicitante corre un peligro real e inminente de sufrir una emergencia social o sanitaria, o está en una situación de extrema necesidad social. Un alta urgente vendrá identificada por las entidades locales en los casos que se den simultáneamente, como mínimo, dos de las tres situaciones siguientes:

1. Carencia de red sociofamiliar.
2. Situación de salud de la persona usuaria:
 - a) Dolencia grave con tratamientos agresivos.
 - b) Dolencia que pueda causar una pérdida de conciencia repentina.
 - c) Personas que reciban un tratamiento paliativo.
3. Riesgos y/o incidencias recurrentes en la persona:
 - a) Caídas frecuentes.
 - b) Hospitalización reiterada o de larga duración.
 - c) Accidentes en el domicilio en el último mes.

Alta normalizada (15 días naturales): es aquella que, no teniendo un carácter urgente según los criterios mencionados anteriormente, cumple los requisitos de perfil para ser persona usuaria del servicio. Las entidades locales tendrán la posibilidad de identificar como prioritarias una o varias altas, para orientar a la empresa prestamista sobre la orden de instalación de las solicitudes. Las altas normalizadas se pueden ver afectadas por límites presupuestarios, problemas técnicos o situaciones específicas de la persona usuaria. Estas causas siempre tendrán que ser ajenas a la empresa contratada y, en todo caso, esta tendrá que motivar la superación de los plazos de instalación indicados.

- Concertar una nueva visita, si procede, para instalar el equipo técnico en las condiciones y plazos previamente acordados. La instalación será realizada por personal técnico especializado, que estará siempre acreditado y que ofrecerá adecuadamente a la persona la información sobre el uso y el mantenimiento de los aparatos.

La instalación se realizará de forma que el terminal de teleasistencia tenga la capacidad de priorizar cualquier comunicación por pulsación del terminal o de la unidad de control remoto por encima de cualquier tipo de comunicación telefónica, exceptuando que haya aspectos técnicos insalvables que lo impidan.

En la visita de instalación del terminal y componentes necesarios, se realizarán las pruebas técnicas que sean necesarias desde el domicilio para verificar la cobertura. Estas llamadas no tendrán ningún coste para la persona usuaria y

serán la evidencia del correcto funcionamiento del terminal y del pulsador, confirmando el alta de la persona en el servicio.

- Disponer de un sistema de gestión de todo el equipo técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo. En este sentido, los equipos tendrán que estar programados para realizar una comprobación automática de funcionamiento al menos cada 15 días naturales y la empresa tendrá que realizar el mantenimiento técnico de los aparatos si se comprueba una avería o quiebra del sistema en las 48 horas siguientes a la detección de la misma. Los detalles de la gestión del equipamiento técnico se concretan en el Anexo I. Características técnicas de los recursos materiales y tecnológicos, del presente Pliego.

5.1.4. Procedimiento de atención y modalidades de prestación

La atención que se presta a través del Servicio Local de Teleasistencia tendrá que venir configurada por las siguientes modalidades y condiciones:

5.1.4.1. Comunicaciones bidireccionales entre la persona usuaria y el centro de atención

Consideraciones generales

La persona usuaria podrá establecer comunicación con el centro de atención mediante la pulsación del terminal o de la unidad de control remoto, siempre que lo considere necesario. Esta llamada no tendrá ningún coste para la persona usuaria.

Para ello, el contratista tiene que ser titular, al menos, de un número 900 de la red inteligente, a través del cual se realicen estas llamadas gratuitas para la persona usuaria.

Ante cualquier llamada recibida en el centro de atención, los y las profesionales se tendrán que identificar como Servicio Local de Teleasistencia de la Diputación de Barcelona y dirigirse a la persona por su nombre y mismo idioma (catalán o castellano), identificarse cómo teleoperador/a del servicio, y mantener en todo momento un trato de respeto y amabilidad.

La persona usuaria tendrá que estar informada sobre que la conversación será grabada. El contenido del mensaje anterior a la grabación tendrá que ser consensuado y aprobado por la Diputación de Barcelona.

Todas las comunicaciones entrantes se tienen que responder en un tiempo medio de máximo 10 segundos, a contar desde la entrada de la llamada al centro de atención.

Las llamadas atendidas en el centro de atención producirán una activación del sistema informático mostrando la siguiente información sobre la persona usuaria:

- Identificación de la llamada (nombre de la persona usuaria).
- Identificación del terminal o pulsador que genera la alarma.
- Datos más relevantes de la persona usuaria.
- Acceso al expediente completo contenido en el plan de atención personalizado.
- Recursos disponibles para movilizar.
- Procedimientos de actuación ante incidencias.

Por seguridad del sistema, una vez generada la llamada por la persona usuaria solo podrá ser finalizada desde el centro de atención.

En todos los casos, los/las teleoperadores/as tendrán que contar con el apoyo de los protocolos de actuación de emergencias, de un/a supervisor/a del centro de atención y de la coordinación de un/a responsable del centro de atención.

Los tipos de comunicaciones se clasificarán en:

- Llamadas recibidas procedentes de la persona usuaria mediante el terminal o unidad de control remoto.
- Llamadas emitidas por el centro de atención a la persona usuaria o a contactos y/o recursos de referencia.
- Llamadas/alarmas de seguridad, de realización automática, procedentes de los terminales y dispositivos de seguridad.
- Llamadas/alarmas técnicas, de realización automática, para la notificación del estado de la tecnología instalada en el hogar.

Tipologías de llamadas

Las comunicaciones bidireccionales entre la persona usuaria y el centro de atención se clasifican en llamadas informativas, preventivas, por emergencia o de seguimiento y atención personal, según el que se describe a continuación.

a) Informativas: son llamadas que facilitan el intercambio de información sobre datos, modificaciones y otros contenidos del servicio. Se tiene que informar a la Diputación de Barcelona con carácter previo, de aquellas llamadas informativas no previstas, como por ejemplo campañas, estudios, encuestas de satisfacción, especialmente aquellas que no están previstas en el presente pliego, para su consentimiento.

b) Preventivas: son llamadas orientadas a informar, con carácter preventivo, sobre aspectos que pueden representar un riesgo para las personas usuarias en general, y/o que se han detectado a nivel individual a través de la entrevista de valoración. Todas las personas usuarias del servicio reciben esta categoría de llamadas que se pueden dirigir a fomentar la participación de la persona en la comunidad, o bien a prevenir sobre riesgos en su hogar, del entorno o sobre situaciones climáticas extremas. Estas llamadas forman parte del contenido del programa de prevención de riesgos y fomento del envejecimiento activo descrito en el apartado 6.1.1. del presente pliego.

La Diputación de Barcelona proporcionará a la empresa contratada, con carácter anual, un calendario que recogerá de forma mensual los ámbitos temáticos sobre los que versarán estas llamadas. Este calendario podrá modificarse por cuestiones específicas que haya que comunicar o para proteger a las personas usuarias ante una catástrofe sobrevenida o problema que afecte en su territorio.

Las llamadas preventivas representan aproximadamente un volumen de 200.000 llamadas el año y tratan ámbitos como:

- Seguridad: prevención de incendios, seguridad al hogar y en la calle, prevención de caídas...
- Consejos sobre consumo: compras o suministros energéticos.
- Meteorología extrema: olas de frío o calor, u otros fenómenos meteorológicos adversos, entre otros.
- Consejos sobre salud: higiene y cura, buenos hábitos...
- Actualidad como, por ejemplo, aviso sobre el cambio horario.
- Buen uso del servicio.

c) De emergencia: son llamadas producidas por situaciones que implican un riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona o de su entorno. Requieren la actuación inmediata y, en su caso, la movilización de recursos propios del servicio (unidades móviles) o del entorno de la persona usuaria, o externos, como por ejemplo sociales o sanitarios, de emergencias o de fuerzas de seguridad, entre otros.

La respuesta ante una llamada de emergencia se hará de acuerdo con el protocolo descrito a continuación y atendiendo a los siguientes niveles:

Nivel 1. Respuesta verbal

Ante cualquier comunicación de emergencia el personal del centro de atención, mediante una escucha activa, tendrá que evaluar la situación, determinar el motivo de la llamada y dar respuesta telefónica a la demanda. Si no resulta efectivo, se tendrá que pasar al nivel siguiente.

Nivel 2. Respuesta verbal con movilización de recursos

La movilización de recursos en el domicilio de la persona tiene que ser motivada por una emergencia doméstica, social o sanitaria. Podrán ser:

- Recursos propios del Servicio Local de Teleasistencia: unidades móviles, que se detallan en el apartado b) de la cláusula 5.1.4.3. del presente pliego.
- Recursos de referencia de la persona u otros recursos públicos y/o privados.

Una vez activada la movilización de recursos, el centro de atención se pondrá simultáneamente en contacto con la red de contactos habitual de la persona usuaria para informar de la situación.

El centro de atención será responsable de realizar el seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo y, en caso de traslado de la persona desde su domicilio a un recurso sanitario, hará el seguimiento oportuno del ingreso y del retorno de la persona a su hogar.

Se procederá a la movilización de recursos propios del servicio (unidades móviles) cuando la emergencia así lo requiera (ver apartado b) de la cláusula 5.1.4.3.).

Se procederá a la movilización de recursos externos en los casos siguientes:

- No se ha podido mantener un diálogo desde el centro de atención con la persona usuaria que activa la comunicación.
- Se ha recibido una alarma en el centro de atención, pero no se puede establecer contacto con la persona usuaria ni tampoco con su entorno más próximo.
- La red de contactos habitual no puede establecer comunicación de forma reiterada con la persona usuaria y ante el requerimiento de esta al servicio, el centro de atención tampoco puede establecer comunicación.
- Se ha mantenido diálogo con la persona usuaria, pero se considera necesaria la movilización de recursos.
- Se ha activado una unidad móvil, pero se requieren recursos sociales o sanitarios de emergencia por la situación de la persona usuaria.
- Por aviso de los dispositivos de seguridad según los protocolos establecidos.

Una vez atendida la emergencia, se dará por cerrada y se programará juntamente con los servicios sociales municipales el seguimiento específico de la persona usuaria durante los sucesivos días a través de la programación de agendas y/o de visitas de seguimiento específicas de la unidad móvil y hasta el cierre de las consecuencias (no cronificadas) de la emergencia.

d) De seguiment y atención personal. Son aquellas llamadas que tienen el objetivo de realizar un seguimiento de la persona usuaria, ya sea para comprobar su estado físico y/o anímico, o para recordar citas, actividades o gestiones. La finalidad es transmitir apoyo emocional, confianza y acompañamiento permanente.

El modelo de atención centrada en la persona en el cual se tiene que basar la atención que proporciona el Servicio Local de Teleasistencia contempla diferentes frecuencias de seguimiento telefónico mínimo, con el objetivo de mantener contacto periódico con las personas usuarias, procurando que este no resulte invasivo, sino que promueva un envejecimiento activo y favorezca la autonomía de las personas, intensificándose en aquellas personas con especial vulnerabilidad. Por este motivo, la periodicidad mínima de las llamadas y visitas se establece en función del nivel de apoyo valorado y del perfil de la persona usuaria.

En este sentido, la empresa contratada tendrá que realizar a través del centro de atención las llamadas de seguimiento, atendiendo al nivel de apoyo prestado, con la siguiente periodicidad, siempre que no se haya mantenido un contacto anterior en este periodo:

Nivel de apoyo básico	Nivel de apoyo medio	Nivel de apoyo alto	Nivel de apoyo muy alto
Cada 60 días naturales	Cada 30 días naturales	Cada 10 días naturales	Según el protocolo de riesgo específico

Este plazo se podrá ampliar por requerimiento de la persona y/o de su familia y acortar de forma temporal a propuesta del ayuntamiento, en caso de personas con un alto riesgo social o por su situación de salud.

En caso de no conseguir la comunicación con la persona usuaria, se repetirá la llamada durante los tres días siguientes, en franjas horarias diferentes. Si persiste la ausencia de comunicación, se tendrá que proceder a contactar con un familiar autorizado por la persona usuaria para obtener la información necesaria sobre la situación.

La tipología de llamadas de seguimiento y atención personal es la siguiente:

- **Llamadas de seguimiento general:** Son las comunicaciones establecidas en los plazos descritos en el presente contrato y aquellas que se determinen excepcionales por el alto riesgo de la persona usuaria y que se registrarán por protocolos específicos como, por ejemplo, una sospecha de maltratos, o para realizar el seguimiento después de una emergencia o bien para actualizar los datos de la persona.

- **Llamadas de revalorización:** son las comunicaciones realizadas para determinar si ha cambiado la situación social y de salud de la persona usuaria que pueden implicar un cambio en el nivel de apoyo o bien en la tipología de servicio, así como determinar alguna prestación complementaria por su situación de riesgo. Estas se realizan cada seis meses a todas las personas usuarias del servicio.
- **Llamadas de agenda, recordatorios o cortesía:** Son las comunicaciones realizadas para notificar a la persona usuaria una actividad concreta de forma esporádica o con la periodicidad que se fije, así como las llamadas relacionadas con felicitaciones de cumpleaños o con fechas o épocas concretas del año como, por ejemplo, la Navidad.
- **Llamadas extraordinarias de control:** Son las comunicaciones realizadas para hacer un seguimiento de las personas usuarias del servicio ante una situación meteorológica extrema u otros acontecimientos en el territorio que puedan afectar la persona (escapes de gas u otros tóxicos, cortes de suministro eléctrico masivos, incendios, inundaciones, etc.). Generalmente, esta tipología de llamadas viene determinada por los avisos del Centro de Coordinación Operativa de Cataluña (Protección Civil) que se hacen a nivel social.

5.1.4.2. Avisos automáticos producidos por el sistema

El centro de atención tendrá que ponerse en contacto con la persona usuaria por averías técnicas en el sistema generadas por:

- Corte en la conexión del terminal en la red eléctrica.
- Restablecimiento de la conexión a la red eléctrica.
- Aviso de batería baja del terminal.
- Aviso de batería baja de la unidad de control remoto.

El centro de atención deberá realizar las comprobaciones necesarias para restablecer el servicio de forma inmediata.

5.1.4.3. Intervenciones domiciliarias

a) Visitas domiciliarias

La empresa contratada tendrá que realizar, al menos, una visita domiciliaria anual de seguimiento a las personas usuarias identificadas con un nivel de apoyo medio y alto, y las que sean necesarias a aquellas personas con un nivel muy alto de apoyo, sin

perjuicio de aquellas que sean necesarias para atender una emergencia o bien para realizar un seguimiento específico y puntual.

Estas visitas no excluyen la valoración continua que la empresa contratada tendrá que hacer para conocer si la situación de la persona cambia de forma que haga falta una modificación en la intensidad de servicio que se proporciona (ver 5.1.4.1. apartado d) del presente pliego).

En esta visita se rellenará un informe de la situación de la persona que se incluirá en su plan de atención personalizado. La información recogida tendrá que ser traspasada las entidades al ayuntamiento correspondiente y estará disponible en la aplicación informática de gestión que disponga la empresa contratada para coordinarse con las entidades locales (ver apartado 5.2.1.5. del presente pliego). También se entregarán los resultados agregados a Diputación de Barcelona, sin que consten datos personales, para su explotación y evaluación.

Esta visita se realizará independientemente de las visitas que sean necesarias para realizar el alta en el servicio y/o para la instalación de terminales y mantenimiento técnico del servicio.

Esta tipología de visitas de seguimiento tendrá que ser realizada o supervisada por un/a coordinador/a de zona.

b) Actuación de las unidades móviles

Las unidades móviles conforman un recurso de atención a emergencias sociales y técnicas de forma presencial, operativo las 24 horas y los 365 días del año y que es complementario al servicio de teleasistencia básico.

Este recurso está formado por un conjunto de medios humanos y materiales, con carácter móvil, que complementan los servicios prestados desde el centro de atención a través de la intervención presencial en el domicilio con el objeto de realizar actuaciones sociales de primera respuesta, seguimiento de las personas usuarias o intervenciones tecnológicas básicas.

Las unidades móviles garantizarán una serie de prestaciones prioritarias en el marco del servicio, y otras que serán complementarias o secundarias y excepcionales.

Las funciones prioritarias de las unidades móviles son:

- Intervenir directamente ante emergencias de carácter social derivadas, por ejemplo, de un intento de robo, una sospecha de maltratos, un accidente o siniestro al hogar.
En estos casos, desde el centro de atención se desplazará la unidad móvil al domicilio de la persona usuaria y, si se estima oportuno, de forma

complementaria se mobilizarán las personas de contacto de la persona usuaria y los recursos de atención a emergencias de la comunidad.

- Levantamiento de caídas producidas en el domicilio.
En estos casos, desde el centro de atención se desplazará la unidad móvil al domicilio de la persona usuaria y se abandonará cuando haya una certeza absoluta de que la persona vuelve a estar en una situación normalizada y no hay motivos que hagan sospechar de alguna consecuencia sobre la salud de la persona.
- Apoyar a las emergencias sanitarias detectadas desde el centro de atención o por la unidad móvil cuando llega al domicilio de la persona.

Las funciones complementarias o secundarias de las unidades móviles son:

- Custodia de llaves.
La unidad móvil realizará la custodia de las llaves de aquellas personas en situación de extrema soledad y fragilidad en aquellos municipios donde no haya acuerdos de custodia.
- Movilización de llaves.
La unidad móvil realizará gestiones en la recogida y/o movilización de las llaves de domicilios de personas usuarias de los municipios que las tengan en custodia.
- Seguimiento personalizado del estado de personas identificadas en situación de riesgo. Estos casos serán acordados con los servicios sociales municipales.
- Compañía y apoyo en casos específicos.
- Intervenciones técnicas básicas relacionadas con la unidad de teleasistencia y sus complementos.

Estas unidades móviles atienden, según el tiempo de respuesta requerido, emergencias, contingencias o actividad programada.

Las emergencias son situaciones donde la salud y el bienestar de la persona pueden estar, de forma real o potencial, en peligro. Estas requerirán la movilización inmediata en un tiempo de 40 minutos como máximo.

Las contingencias son situaciones donde se requiere la intervención pero la persona no está en riesgo, como por ejemplo, la atención y/o el asesoramiento por problemas sociales, el apoyo a las actividades de la vida diaria, el apoyo urgente a la gestión de

casos, las urgencias de instalación y/o conexión, el mantenimiento correctivo urgente del equipamiento o la tramitación urgente de la custodia de llaves, entre otros.

La empresa contratada tendrá que proveer, como mínimo, 29 unidades móviles (vehículos) con los recursos necesarios y suficientes (humanos, materiales y técnicos) que realizarán intervenciones en los municipios de la provincia de Barcelona de las cuales:

- 16 unidades móviles serán de primera respuesta y tendrán la finalidad de atender emergencias o contingencias, y también podrán hacer actividad programada según las necesidades puntuales del servicio, a pesar de que su función es primordialmente reactiva. Estas necesitan una base territorial, ubicación la cual será propuesta por Diputación de Barcelona y con el acuerdo de cada una de las entidades locales. Estas bases tendrán la finalidad de ser el lugar de estacionamiento y de cambio de turnos de los y las profesionales. Además, cinco de estas bases, ofrecerán atención las 24 horas del día, los 365 días del año y serán puntos de custodia de llaves de los territorios de proximidad.
- 13 unidades móviles serán de segunda respuesta y tendrán la finalidad de realizar actividad programada y, eventualmente, atenderán contingencias. No necesitan una base territorial geográfica concreta al ser un recurso que circula de forma continua por el territorio de la provincia de Barcelona.

Con posterioridad a la adjudicación del procedimiento de contratación para la prestación del Servicio Local de Teleasistencia, la Diputación de Barcelona aprobará un convenio tipo que regirá las condiciones relativas a las bases territoriales, como pueden ser: zonas de trabajo por cambios de turno, espacio de aparcamiento, distintivos para circular en zonas de tráfico restringido, etc. Este convenio tipo servirá de base para la firma de los convenios específicos con las entidades locales.

Las 29 Unidades Móviles tendrán que realizar un mínimo de 88.000 horas de trabajo anual efectivo de las cuales 65.000 horas deberán ser realizadas por las unidades móviles de primera respuesta y 23.000 horas por las unidades móviles de segunda respuesta. Esta dedicación tendrá que venir justificada por parte de la empresa prestamista a través de un plan operativo de atención a emergencias en el territorio de la provincia de Barcelona.

5.1.5. Modificaciones de los niveles de apoyo y cambios en la tipología de persona usuaria

Las personas usuarias del servicio pueden cambiar su situación a lo largo de la permanencia en el servicio, hecho que puede implicar modificaciones de los niveles de apoyo con el objetivo de adaptar, en todo momento, la intensidad del servicio a las

necesidades que se van produciendo. En este sentido, el modelo de atención centrada en la persona del Servicio Local de Teleasistencia tiene que permitir revisar de forma periódica la situación de la persona usuaria e ir adaptando su plan de atención personalizado.

Durante el proceso de prestación del servicio de teleasistencia, además de los seguimientos mínimos telefónicos, llamadas de revalorización y visitas domiciliarias recogidas en el presente pliego, la empresa contratada tendrá que proceder a modificar la situación de la persona usuaria y/o del entorno de convivencia cuando se den los siguientes supuestos:

Defunción de la persona usuaria cuando convive con otra persona usuaria del servicio

La empresa tendrá que revalorar a la persona o a las personas que queden en el domicilio para conocer si esta pérdida repercute en el nivel de apoyo que requieren.

Defunción del titular del servicio

La empresa tendrá que dar de baja a la persona titular del servicio. Se pueden dar las siguientes situaciones:

- Si hay una persona cotitular en el domicilio, automáticamente se dará de alta como titular.
- Si hay una persona usuaria en el domicilio que no puede hacer uso del servicio por sí misma, se tendrá que estudiar el caso con los servicios sociales municipales para valorar si puede encontrarse otra persona titular en el domicilio y en caso contrario, dar de baja definitiva a la persona cotitular.

Empeoramiento del estado de salud o situación social de la persona

La empresa tendrá que proponer cambiar las prestaciones y/o tecnología complementaria de la persona usuaria si detecta que esta necesita una intensidad diferente a cuando fue dada de alta en el servicio.

La empresa contratada tendrá que informar mensualmente a los servicios sociales municipales de los cambios detectados en la situación de las personas usuarias del municipio.

En caso de que sean los servicios sociales municipales los que detecten la necesidad de modificar el tipo de apoyo que se está dando desde el servicio y/o algún dato de la persona usuaria que tenga que ser modificado, este será comunicado a través de la aplicación informática de gestión que ponga a disposición la empresa contratada, tal y como se detalla en el apartado 5.2.1.5. del presente pliego.

5.1.6. *Baja temporal en el servicio*

Se considerará una baja temporal del servicio la ausencia temporal de la persona usuaria del domicilio durante un periodo limitado que será, como máximo, de dos meses o un plazo con una fecha de retorno concreta.

En el proceso de baja temporal del servicio, la empresa contratada deberá tener en cuenta lo siguiente:

- La empresa podrá tener conocimiento de una solicitud de baja temporal por diferentes vías:
 - La persona usuaria o sus familiares lo comunican directamente al centro de atención mediante el terminal.
 - Los servicios sociales municipales comunican a la empresa la ausencia temporal de la persona.
 - Desde el centro de atención se detecta la ausencia de la persona usuaria mediante las llamadas de seguimiento general periódicas.
- Será suficiente la comunicación telefónica. Esta llamada interrumpe temporalmente la prestación del servicio y la facturación durante el periodo de ausencia.
- Se valorará si hace falta o no retirar el terminal del domicilio para su mantenimiento técnico. Si hiciera falta la retirada, la empresa se desplazará al domicilio de la persona y se firmará un comunicado de intervención técnica que se archivará como prueba.
- Los servicios sociales municipales dispondrán mensualmente de información de las personas usuarias que han cursado baja temporal, con la fecha y el motivo de la ausencia.
- Se hará un seguimiento específico de las personas en situación de baja temporal para tener un control sobre si se tiene que reactivar el servicio una vez finalizado el periodo o bien si se tiene que transformar en una baja definitiva.
- La reanudación del servicio se tiene que comunicar telefónicamente al centro de atención por parte de la persona usuaria, familiares o los servicios sociales municipales, como mínimo 72 horas antes.
- Si se ha procedido a la retirada del terminal, la reinstalación se hará en un periodo no superior a 48 horas.

5.1.7. Baja definitiva en el servicio

Los motivos para solicitar una baja definitiva en el servicio son los siguientes:

- Defunción de la persona usuaria.
- Ingreso en un centro residencial.
- Ausencia temporal de larga duración del domicilio habitual y contrastada por los servicios sociales municipales.
- Incapacitación para utilizar el servicio de una forma óptima o modificación de las circunstancias que motivaron el alta en el servicio.
- Traslado de domicilio que cause una baja en el Padrón Municipal de Habitantes de un municipio de la provincia de Barcelona menor de 300.000 habitantes.
- Manifestación expresa de la persona usuaria o de los familiares autorizados.

En el proceso de baja definitiva del servicio, la empresa contratada deberá tener en cuenta lo siguiente:

- La empresa podrá tener conocimiento de una solicitud de baja definitiva por diferentes vías:
 - La persona usuaria o sus familiares lo comunican directamente al centro de atención mediante el terminal.
 - Los servicios sociales municipales comunican la baja definitiva de la persona a la empresa.
 - Desde el centro de atención se detecta la ausencia de la persona usuaria mediante las llamadas de seguimiento general.
- Si la baja definitiva es solicitada por la persona usuaria o sus familiares, la empresa contrastará la información con los servicios sociales municipales los cuales tendrán que confirmarla en un plazo máximo de diez días naturales, a través de la aplicación informática de gestión (ver apartado 5.2.1.4. del presente pliego). En este momento, la baja definitiva se hará efectiva y cesará la facturación del servicio.
- La empresa procederá a retirar el terminal del domicilio en un plazo máximo de 30 días naturales, firmando un comunicado de intervención técnica que será el comprobante de la retirada.
- Los servicios sociales municipales dispondrán mensualmente de información de las personas usuarias que han cursado baja definitiva, con la fecha y el motivo de la baja.

5.2. SOBRE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.2.1. RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS

La empresa contratada tiene que proveer el Servicio Local de Teleasistencia, siguiendo las condiciones técnicas descritas en el presente pliego, de los siguientes recursos materiales y tecnológicos básicos:

- Unidades domiciliarias de teleasistencia compuestas por un terminal domiciliario y, al menos, una unidad de control remoto (UCR).
- Dispositivos periféricos de seguridad asociados a la tecnología domiciliaria.
- Dispositivos para la prestación del servicio fuera del domicilio: teleasistencia móvil.
- Centro de atención.
- Unidades Móviles; prestación que se describe en el apartado b) de la cláusula 5.1.4.3. del presente pliego.

En términos generales, y respecto a la gestión de estos recursos, la empresa contratada tendrá que proveer:

- Un sistema de gestión del equipamiento técnico que asegure el buen funcionamiento del servicio y el mantenimiento preventivo y correctivo de los recursos materiales y tecnológicos mencionados.
- Un stock de equipamiento tecnológico que permita la reposición inmediata en los casos que se estime necesario y en los términos especificados en el Anexo I. Características técnicas de los recursos materiales y tecnológicos.
- La reparación y sustitución de terminales instalados en los domicilios en los términos detallados en el Anexo I.
- La digitalización del Servicio Local de Teleasistencia que implique la sustitución del 25%, como mínimo, de la equipación instalada en los hogares y la integración a los sistemas de información del servicio que sean necesarios, tal y como se describe en el apartado 5.2.1.8. del presente pliego.
- La información a la Diputación de Barcelona de las posibles mejoras tecnológicas o la innovación relativa al equipamiento tecnológico que pueda

aparecer en el mercado, así como la propuesta de pruebas de valoración para la implantación de estas mejoras en terminales, unidades de control remoto y/o dispositivos periféricos o complementarios.

La empresa contratada tendrá que proporcionar a las personas usuarias una guía de uso de los dispositivos que tenga asociados en su plan de atención personalizada.

En cuanto a las alarmas de atención inmediata, las comunicaciones inalámbricas con el terminal domiciliario deberán utilizar el rango de frecuencia armonizado de teleasistencia. Esta información detallada sobre rangos de frecuencia, potencia y ciclo de trabajo se puede consultar en el Cuadro Nacional de Atribución de Frecuencias, CNAF disponible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=boe-a-2013-4845>

La potencia y el ciclo de trabajo del emisor no deberá superar los límites establecidos.

Para aquellas personas usuarias que no puedan usar la comunicación oral, ya sea en la expresión o en la recepción de mensajes, la empresa contratada deberá facilitar dispositivos que aseguren la vía de comunicación más adecuada a sus características, de entre las siguientes:

- a) Comunicación vía texto.
- b) Comunicación aumentativa y alternativa. Los sistemas aumentativos de comunicación complementan el lenguaje oral el cual, por sí solo, no es suficiente para establecer una comunicación efectiva con el entorno. Los sistemas alternativos de comunicación sustituyen el lenguaje oral cuando este no es comprensible o está ausente. Un ejemplo de comunicación aumentativa y alternativa combina el uso de texto con imágenes (pictogramas, fotos...).
- c) Lengua de signos mediante videollamada. Puede incluir un servicio de intermediación para los profesionales del centro de atención que no sean personas usuarias de lengua de signos, que podrá ser proporcionado directamente por el centro de atención o a través de terceros.

En estos tres casos se tiene que permitir la transmisión simultánea de voz.

Para aquellas personas que tengan limitación de movilidad en los miembros superiores, la alarma tiene que poder ser activada mediante un producto de apoyo adecuado a las necesidades de la persona usuaria. Existen productos de apoyo que permiten a una persona con movilidad reducida en los miembros superiores activar una función, como por ejemplo los pulsadores de mejilla, pulsadores que presentan una gran superficie de contacto, pulsadores de pie, o reconocedores de voz, entre otros.

Las características técnicas específicas de los recursos materiales y tecnológicos quedan recogidas de forma detallada en el Anexo I. Características técnicas de los recursos materiales y tecnológicos del presente Pliego.

5.2.1.1. Unidad domiciliaria de teleasistencia

La unidad domiciliaria está formada por los dispositivos básicos que se instalan en el domicilio de la persona usuaria y que permiten la comunicación con el centro de atención.

La unidad domiciliaria de teleasistencia está constituida por dos componentes:

- Terminal domiciliario de teleasistencia con un mínimo de dos botones: botón de alarma y botón de cancelación de alarma. Deberá tener leds avisadores de llamada y de incidencias técnicas. Este terminal se podrá conectar con el centro de atención a través de la línea telefónica fija, móvil o a través de otros medios compatibles. Los terminales instalados en los hogares deben incorporar una identificación con el logotipo corporativo de la Diputación de Barcelona y un número de teléfono de atención gratuita para las personas usuarias al cual puedan dirigirse en caso de averías o cortes en la red eléctrica o telefónica que impliquen una incidencia en el servicio. Esta identificación tiene que ser de fácil localización y completamente visible.
- Unidad de control remoto (UCR) que tendrá la finalidad de emitir la señal codificada vía radio desde cualquier punto del domicilio. Tendrá que disponer de un elemento de sujeción en modalidad de pulsera o colgante, siendo necesaria la incorporación de una adaptación para evitar estrangulamientos. Deberá tener un radio de acción suficiente para garantizar una cobertura de al menos 50 metros en el interior de las viviendas. Este componente también tendrá que contar con una versión adaptada para personas con dificultades de movilidad en las extremidades superiores. Así mismo, esta UCR podrá tener integrada la función de detección de caídas.

En el caso de personas con dificultades de comunicación, la empresa contratada deberá poner a su disposición un terminal domiciliario adaptado. A fecha 31/12/2020 el Servicio Local de Teleasistencia tendrá aproximadamente 100 dispositivos adaptados a esta necesidad. Durante la vigencia del contrato se proveerá el número de dispositivos adaptados a dificultades de comunicación que sean necesarios. La valoración de necesidad vendrá determinada por la entidad local.

Todos los terminales y las UCR tienen que cumplir con la normativa estatal y europea en vigor. En general, se exige a la empresa contratada que:

- Cumpla la Directiva 2014/53/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014 relativa a la armonización de las legislaciones de los estados miembros sobre la comercialización de equipos radioeléctricos que establece

un marco regulador para la comercialización y la puesta en servicio en la Unión Europea de equipos radioeléctricos.

- Atienda las especificaciones técnicas de los equipos a utilizar en los servicios de valor añadido de telemando, telemedia, telealarma y teleseñalización, tal y como especifica la Dirección General de Telecomunicaciones donde se exige el rango de frecuencias comprendidas entre 869.20 y 869.25 Mhz de acuerdo con la CEPT/ERC/REGUERA [70-03]. Las señales entre el terminal y la UCR o los dispositivos, tienen que utilizar una señal de radiofrecuencias de una banda ausente de interferencias.
- Tenga compatibilidad electromagnética (EMC) del dispositivo de terminal y UCR, marcada por la normativa europea en vigor.
- La UCR tiene que ser hermética al agua y cumplir los requisitos exigidos para el nivel de estanqueidad IP67.
- En general, la tecnología y dispositivos asociados al servicio tienen que cumplir con la familia de normas europeas EN 50134 'Social alarm systems'.

Las características generales del equipamiento tecnológico utilizado para la prestación del servicio tendrán que:

- Cumplir con los requisitos exigidos por la normativa vigente descrita anteriormente.
- Aceptar la conexión de diferentes periféricos, como los dispositivos de seguridad, en función de las necesidades de la persona usuaria.
- Detectar diferentes estados anómalos del sistema en el domicilio de la persona usuaria, como mínimo: corte en la conexión del terminal con la red eléctrica, restablecimiento de la conexión a la red eléctrica, baja carga de las baterías del terminal, baja carga de la batería de la UCR y ausencia de conexión a la red eléctrica.
- Realizar de forma automática y silenciosa la comprobación del funcionamiento del terminal de la persona usuaria y la conectividad de la línea telefónica con la periodicidad establecida en el presente pliego.

5.2.1.2. Dispositivos periféricos de seguridad asociados a la tecnología domiciliaria

La empresa contratada deberá proveer de dispositivos periféricos de seguridad en aquellos casos donde se identifiquen potenciales riesgos de la persona usuaria relacionados con su salud o su hogar, que hacen necesario el refuerzo del servicio prestado a través del terminal de teleasistencia con tecnología complementaria.

La identificación de los riesgos, así como la propuesta de asignación de los dispositivos, se enmarca en el modelo de atención centrada en la persona del Servicio Local de Teleasistencia y tendrá que venir determinada por la valoración que se realiza en el domicilio de la persona y se tendrá que incluir en el plan de atención personalizado. Los servicios sociales municipales también podrán sugerir la asignación de estos dispositivos en los casos que consideren la existencia de riesgos potenciales.

Estos dispositivos tienen el objetivo de salvaguardar el bienestar de la persona y de incrementar su seguridad en el hogar y, por lo tanto, también de su entorno familiar, enviando una alarma al centro de atención si se detectara una emergencia. Estas alarmas emitidas desde un detector tendrán que enviar un código que permita identificar el tipo de dispositivo que origina la llamada desde el centro de atención.

Al iniciar el contrato, la empresa deberá poner a disposición del servicio los dispositivos de seguridad incluidos como parte del Servicio Local de Teleasistencia, en los términos siguientes de tipología y número:

- Dispositivos para detectar riesgos potenciales en el hogar:
 - Detectores de fuego/humo: Son dispositivos para detectar la presencia de humos procedentes de un incendio. Están indicados para personas que disponen de aparatos susceptibles de provocar fuego, tanto si son eléctricos como si no (cocina a gas, brasero eléctrico o de carbón, etc.) y que sufren frecuentes pérdidas de memoria, tienen una limitación visual u olfativa o han sufrido algún incidente relacionado.
 - Detectores de gas/monóxido de carbono: Son dispositivos para detectar escapes de gas como el butano, monóxido de carbono, propano, gas natural y gas ciudad. Están indicados para personas que utilizan estos combustibles y que sufren frecuentes pérdidas de memoria, tienen una limitación visual u olfativa o han sufrido algún incidente relacionado.
- Dispositivos para detectar riesgos potenciales para la salud de la persona:
 - Detectores de movilidad/pasividad: Son dispositivos para controlar la actividad y/o la inactividad de la persona, por ejemplo, los detectores de apertura de puertas. El dispositivo alerta de un incumplimiento de cierta rutina diaria de esta persona que puede estar relacionada con una situación de riesgo, por lo cual se programa el dispositivo para que controle esta actividad cada x horas; por ejemplo, si se instala en la nevera, controla la no apertura durante más de 12 horas.
 - Detectores de caídas: Son dispositivos para detectar la caída de una persona usuaria. Están indicados para personas con unos riesgos o historiales de

caídas frecuentes. Esta tipología de detectores puede estar integrada de forma operativa en la unidad de control remoto como una función complementaria. Los dispositivos tendrán que cumplir con un plan de revisión técnica periódica que no supere el plazo de un año entre revisiones.

Además, los dispositivos que dependan de baterías para su funcionamiento deberán tener activa la función de emisión de llamada técnica de baja batería con la codificación adecuada para su identificación por parte del centro de atención.

Al iniciar el contrato, la empresa contratada tendrá que proveer, como mínimo, un conjunto de 20.300 dispositivos periféricos de seguridad que son aproximadamente los que tendrá instalados el Servicio a fecha 31/12/2020 y que tendrán la siguiente distribución estimada:

Tipología de dispositivos	Dispositivos para detectar riesgos potenciales en el hogar			Dispositivos para detectar riesgos potenciales para la salud	
	Detectores fuego/humo	Detectores de gas	Detectores de monóxido de carbono	Detectores de movilidad/pasividad	Detectores de caídas
Número de detectores	11.500	5.000	50	1.450	2.300

5.2.1.3. Dispositivos para la prestación del servicio fuera del hogar: teleasistencia móvil

La teleasistencia móvil es una modalidad de servicio que se presta fuera del domicilio mediante un dispositivo que garantiza el contacto, desde cualquier punto geográfico de la provincia de Barcelona que tenga cobertura de telefonía móvil, con el centro de atención las 24 horas y los 365 días del año.

Este dispositivo está diseñado para la comunicación de situaciones de emergencia fuera del domicilio, en espacios abiertos, a través del envío de la señal de posicionamiento mediante tecnología GPS (Sistema Global de Comunicaciones Móviles) o sus posteriores evoluciones (2G, 3G, 4G, etc.) u otras funciones especializadas a través de la integración de acelerómetros o detectores de Radio Frecuencia, entre otros.

La teleasistencia móvil tiene el objetivo de favorecer la autonomía personal ofreciendo seguridad fuera del hogar a personas con riesgos de salud o caídas y que viven en hogares aislados, especialmente en entornos rurales, o con carencia de red social y/o familiar.

La prestació inclou la atenció des de la central de atenció i la mobilització de los recursos de emergència y/o contactos de la persona usuària, quedant exenta la mobilització del recurs de la unitat mòbil en espais públics, posat que la atenció a emergències fora de llar és competència de los cossos de seguretat i emergència corresponents. El rest de los serveis associats a la teleassistència domiciliaria se presten dent del llar con los complementos tecnològics específics para esta prestació.

Al iniciar el contracte, la empresa contractada tindrà que proveer, como mìnimo, un conjunt de 100 dispositius de teleassistència mòbil que son aproximadament los que tindrà instal·lats el Servei a data 31/12/2020.

5.2.1.4. Centro de atención

La empresa tindrà que disponer de un centro de atención que dé cobertura al Servei Local de Teleassistència. Serà el responsable de la recepció i emissió de las comunicacions y avisos enviats desde los equipaments instal·lats en los domicilis de las personas usuàries (terminal, UCR, dispositius de seguretat, teleassistència adaptada, teleassistència mòbil, etc.).

El centro de atención tindrà que disponer de la tecnologia necesaria (softwares de gestió de servei, hardware, servidors, etc.) con capacitat suficient para procesar las comunicacions y avisos adecuadament y proporcionar a los operadors la informació sobre el dispositiu que las genera.

La tecnologia que de apoyo en el centro de atención tiene que estar dimensionada para la prestació del servei y en funció de las personas usuàries. Este dimensionado incluye un número suficient y tipo adecuado de canales de comunicació para la prestació del servei.

El centro de atención propuesto, así como los planes de contingència, podrán ser auditados por entidades especializadas, si así lo requiere Diputació de Barcelona, una vez firmado el contracte. La empresa contractista tindrà que facilitar toda la informació necesaria que le sea requerida en estos procesos.

La empresa contractada deberà tener al menos:

- Un centro de atención principal.
- Un centro de atención de respaldo, con la misma operatividad técnica que el principal, que garantice la continuidad de la prestació del servei para el 100% de las alarmas de atención inmediata en caso de contingència. Este centro y sus elementos técnicos servirán de backup y deberán tener independencia informàtica, energètica y

de comunicaciones y estará ubicado, como mínimo, a cinco kilómetros del centro principal. Excepto en situaciones catastróficas o causadas por terceros, el funcionamiento del servicio basado en el centro de respaldo no tendrá que ser superior a tres días naturales. Este/os centro/s tendrán que pertenecer a la misma empresa contratada.

- Ambos centros dispondrán de Sistemas Ininterrumpidos de Alimentación Eléctrica y de generación autónoma de energía que garanticen su correcto funcionamiento en caso de corte de suministro eléctrico general. Estos sistemas tendrán que soportar, como mínimo, el equipamiento de los centros de atención (incluida la iluminación) y el equipamiento de la sala técnica, incluida la climatización de la misma.
- Las salas técnicas donde se ubica el equipamiento tecnológico de los centros de atención tendrán que disponer de un sistema de climatización principal y otro de backup que garantice el total funcionamiento de los equipos.
- El centro de atención deberá tener accesibles un número suficiente de líneas telefónicas para la prestación del servicio y tendrá que disponer, como mínimo, de un backup de las líneas telefónicas destinadas a recibir y emitir las llamadas del servicio.
- Todos los centros de atención, tanto el principal como los de respaldo, tendrán que disponer de un sistema de registro o grabación de todas las comunicaciones recibidas y emitidas.
- La tecnología que da soporte a los centros de atención tendrá que permitir realizar transferencias o multiconferencias de las comunicaciones recibidas. Esta función tiene el objetivo de habilitar la colaboración con otros agentes externos como son los servicios de atención a emergencias de la comunidad.

5.2.1.5. Sistemas de información para la gestión municipal del servicio

La empresa contratada tendrá que disponer de una aplicación informática de gestión, tipo plataforma web que garantice la comunicación bidireccional entre los profesionales de la empresa y las entidades locales, con el fin de poder gestionar la actividad del servicio desde cada uno de los servicios sociales municipales.

Esta herramienta tiene que permitir el intercambio ágil, transparente y seguro de la información relacionada con el servicio y con las personas usuarias del mismo, de forma que se garantice la coordinación entre los municipios y la empresa contratada.

Las funcionalidades mínimas de esta plataforma son:

- Ofrecer informació sobre dats bàsics de les persones usuàries i sobre les prestacions que reben en el marc del servei.
- Tramitar altes amb les corresponents valoracions realitzades per les entitats locals, baixes i suspensions temporals. Els/las professionals referents designats/as per els serveis socials municipals podran introduir en la plataforma els dats relatius a l'alta, baixa i suspensió temporal del servei.
- Ofrecer informació ordinària i extraordinària de l'activitat del servei en cada un dels municipis amb relació a:
 - Baixes del servei.
 - Canvis en la tipologia de persona usuària.
 - Suspensions temporals.
 - Canvis de domicili.
 - Baixes anticipades.
 - Altes per reinici.
 - Número de trucades (emissades i rebudes) segons diferents filtres (persones usuàries, període temporal, municipi, tipologia de persona usuària, tipologia de trucades, etc.).
 - Urgències ateses, segons diferents filtres.
 - Intervencions domiciliàries (visites d'alta, seguiment i urgència), segons diferents filtres.
 - Identificació de riscos específics com sospèctes de maltracte o suïcidi, entre altres categories que requereixen un seguiment particular.
- Comunicació bidireccional de incidències.
- Accés i descàrrega de informes i memòries del servei, en el format que indiqui la Diputació de Barcelona. En concret, cada un dels municipis tindrà que disposar de:
 - Informe mensual de seguiment de l'activitat del servei en el municipi.
 - Memòria anual de gestió en el municipi.
 - Memòria de gestió anual del servei.

La informació i els dats que se tenen que recollir en aquests informes i memòries es troben detallats en la clàusula 6. Mecanismes de coordinació i seguiment del present plec.

- Otros informes, estudios o encuestas que realice la empresa contratada, a propuesta o con el consentimiento de la Diputación de Barcelona, en el marco del objeto del contrato.

Esta herramienta tendrá que:

- Contar con las oportunas medidas de índole técnica y organizativa que garanticen la seguridad de la información, según lo establecido en el Reglamento General de Protección de datos (RGPD) y en el punto 8 de estos pliegos, y eviten la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, en función del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos especialmente protegidos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
- Permitir la navegación desde un pc y también desde tabletas táctiles (dispositivos tablet).
- Estar sometida a las oportunas inspecciones, controles y auditorías de seguridad de la información.

5.2.1.6. Requerimientos mínimos de interoperabilidad entre sistemas

Las soluciones tecnológicas y sistemas de información para la gestión del servicio de teleasistencia que provea la empresa adjudicataria deben tener capacidad de integración e interoperabilidad con otros sistemas de información o plataformas de gestión asistencial de salud y servicios sociales para permitir la prestación de servicios integrales con garantías de seguridad.

En este sentido, los sistemas de información utilizados por la empresa contratada para la gestión del Servicio Local de Teleasistencia tienen que permitir las siguientes funcionalidades en materia de interoperabilidad:

- La identificación de la persona usuaria con el CIP (Código de Identificación Personal) como identificador único, permitiendo también la utilización del DNI o NIE para la identificación personal.
- La validación, en el caso de interoperabilidad con salud, de este identificador CIP con el sistema RCA (Registro Central de personas Aseguradas de salud) para garantizar la coherencia de la información sobre la persona usuaria.
- El acceso a la información necesaria para la prestación del servicio disponible en HC3 y los sistemas de gestión de servicios sociales (Hestia) y mediante los servicios web de consulta (ETC Búsquedas) publicados.

- La puesta a disposición de la información relativa a la actividad de gestión del servicio de teleasistencia a HC3 y a los sistemas de información de servicios sociales (Hestia).
- La garantía de la capacidad de interoperar con sistemas de otros dispositivos sanitarios y sociales con el fin de recibir y enviar peticiones de asistencia, utilizando los estándares acordados entre las partes.
- La gestión de datos estructurados que se podrán utilizar dentro del sistema de intercambio de información HC3 o Hestia de manera estructurada.
- La utilización de las codificaciones, los catálogos y los diccionarios que sean considerados como codificaciones de referencia y catálogos estándares que se requieran en el proyecto de integración.
- La garantía a nivel genérico de los siguientes datos de intercambio al HC3:
 - Datos de identificación.
 - Datos de referencia del servicio.
 - Datos sociales y sanitarios oportunos.
 - Datos de valoración de necesidades.
 - Datos de intervención.
 - Datos de estado situacional.
 - Datos del plan de intervención individualizado compartido (PIIC).
 - Datos de prescripción.
 - Documentos PDF (informes)

El intercambio de datos e información entre los ámbitos asistencial, sanitario y social se hará mediante una interfaz de programación de aplicaciones (APIO) disponible por parte de la empresa adjudicataria, servicios web de consulta y publicación de acuerdo con las necesidades del proyecto.

La aplicación de la encriptación de los datos que sean intercambiados durante la transmisión a través de redes públicas o inalámbricas deberá cumplir con lo que establece el Esquema Nacional de Seguridad y el art. 32 del RGPD.

5.2.1.7. Especificaciones de interoperabilidad con el sistema de información DIBA-Hestia

El Sistema de Información DIBA-Hestia tiene la finalidad de realizar una gestión global de la información de los servicios sociales básicos.

El núcleo de registro del sistema de información es la persona, la cual puede estar vinculada a “n” expedientes de Servicios Sociales Básicos, así como otros ámbitos como el de inmigración o el Servicio de Información y Atención a las Mujeres (SIAD).

Las principales funcionalidades del Hestia se concretan en:

- Sistematizar la recogida y tratamiento de la información relativa al expediente de intervención.
- Disponer de un almacén de datos con toda la información relativa a la historia social de cada persona.
- Facilitar la organización y coordinación de los diferentes perfiles profesionales.
- Agilizar y automatizar los procesos de extracción de información por reporting estándar (elaboración de memorias, etc.).
- Facilitar la interoperabilidad con otras plataformas para el intercambio de datos.

La totalidad de requisitos para ejecutar el Hestia se encuentran disponibles en el enlace de la página de la Administración Abierta de Cataluña <http://hestia.aoc.cat>

En la actualidad, el Hestia permite hacer la integración, mediante servicios webs, de la consulta de los datos de la Ficha Personal (datos básicos de las personas usuarias de servicios sociales) para nutrir otros sistemas de información de las Áreas Básicas de Servicios Sociales, ya sean desarrollos propios o soluciones de mercado.

Esta integración evitará las tareas repetitivas de los profesionales que hasta ahora tenían que dar de alta y actualizar los datos de las personas en diferentes aplicaciones, a la vez que garantizará una mejor actualización y calidad de la información.

En la página web del Consorcio AOC se recoge la documentación de apoyo a la integración: <https://www.aoc.cat/knowledge-base/documentacio-per-a-la-integracio-amb-hestia/idservei/integracio/>

Durante esta licitación se publicarán los servicios web que permitirán consultar, además de la Ficha personal de las personas usuarias, sus expedientes y sus citas grabadas en el módulo de la agenda, que facilitarán y agilizarán las tramitaciones y las gestiones de los servicios sociales básicos que usan Hestia.

A su vez, está previsto que Hestia incorpore el resultado del proyecto Intersocial, en el cual se trabaja para definir el vocabulario controlado común a utilizar para interoperar información dentro del ámbito de la atención social y de la salud.

En este sentido, los sistemas de gestión utilizados por la empresa contratada para la gestión del Servicio Local de Teleasistencia tienen que prever y permitir el intercambio

de datos que se identifiquen y se concreten con el sistema de información y gestión de Servicios Sociales Hestia, así como las funcionalidades que se consideren oportunas, como:

- Datos de identificación.
- Datos de referencia del servicio.
- Datos sociales y sanitarios oportunos.
- Datos de valoración de necesidades.
- Datos de intervención.

5.2.1.8. Digitalización del servicio

La empresa contratada tendrá que realizar un proceso de digitalización del Servicio Local de Teleasistencia que implique la sustitución, como mínimo, del 25% del equipamiento instalado en los hogares por terminales IP (Internet Protocol).

Esta exigencia tiene la finalidad de adaptar el servicio al actual desarrollo y transformación de las redes e infraestructuras de las telecomunicaciones y que recogen las principales agendas digitales de ámbito europeo, estatal y autonómico. Esta transición digital se entiende como una complementación de los servicios prestados hasta ahora a las personas usuarias y como una posibilidad de mejora del Servicio Local de Teleasistencia de la Diputación de Barcelona.

Esta transición digital tiene que comportar un proceso de integración completa en los sistemas de información del servicio y en la tecnología complementaria que tenga la persona instalada en su hogar con el objetivo de integrar digitalmente las prestaciones del servicio. Además, esta digitalización tiene que posibilitar funciones diversas como la monitorización, el aprendizaje y la predicción de comportamientos a la vez que tendría que abrir nuevas capacidades de comunicación para la persona usuaria y para su entorno que faciliten su atención.

Esta transición digital tendrá que ser realizada durante la vigencia del contrato y se tendrá que ejecutar atendiendo a los siguientes requerimientos mínimos:

- El despliegue tendrá que priorizar aquellos domicilios donde actualmente hay problemas tecnológicos para acceder al servicio y/o dificultades de compatibilidad con los proveedores tecnológicos. La relación de estos domicilios será objeto de identificación específica, en caso de que se realice una transferencia de información entre empresas. Así mismo, se garantizará que las personas con niveles de apoyo muy alto, alto y medio sean consideradas prioritarias en este cambio digital.
- La digitalización tendrá que garantizar una distribución territorial equitativa para toda la provincia de Barcelona.

- La transició digital tindrà que contemplar la coexistència entre serveis prestats en format analògic i serveis prestats en format digital de tal forma que se garanteixi la prestació de un servei de teleassistència homogèneo.
- La digitalització tindrà que ser evaluada una vegada finalitzi el seu període de implantació i se tindrà que realitzar un informe de resultats que inclouïa propostes de millora per al futur.

5.2.2. SOBRE LOS RECURSOS HUMANOS

Para la prestación del servicio, la empresa contratada tendrá que contar con un equipo mínimo de profesionales dedicados a las tareas que se especifican a continuación y distribuidos en número y dedicación según la ratio de atención directa descrita en el presente pliego.

5.2.2.1. Equipo de coordinación y gestión del servicio

- Responsable o director/a de el Servicio de Teleasistencia

Un/a responsable o director/a del Servicio de Teleasistencia que desarrollará las tareas siguientes:

- Velar por un buen funcionamiento de la plataforma de teleasistencia y del Servicio Local de Teleasistencia en general.
- Planificar, coordinar, desarrollar y evaluar el cumplimiento de los objetivos del servicio a corto, medio y largo plazo.
- Asignar los recursos técnicos, humanos y económicos necesarios para que el servicio de teleasistencia garantice los requerimientos desplegados en el presente pliego y del proyecto técnico que se tiene que desarrollar durante los años de contrato.
- Asumir las funciones de interlocución diaria con la Diputación de Barcelona en cuanto a la planificación, el seguimiento de la gestión del servicio, el aseguramiento de la calidad, la comunicación y difusión, y la respuesta a incidencias masivas que afecten el servicio, tanto por causas propias como ajenas (técnicas o meteorológicas, por ejemplo).

- Supervisor/a

Un equipo de supervisores/as que se encargará de las siguientes tareas:

- Coordinar los equipos de profesionales operativos (coordinadores/as, oficiales de teleasistencia y/o unidad móvil, teleoperadores/as y telefonistas) y controlar el desarrollo de sus tareas.
 - Asegurar la calidad en todo aquello relacionado con la gestión operativa de los diferentes equipos.
 - Recoger y dar respuesta a las incidencias que se puedan producir en el servicio.
- Coordinador/a de zona

Un equipo de coordinadores/as de zona que tendrán que desarrollar las tareas siguientes:

- Coordinar, gestionar y organizar el servicio en el territorio.
- Actuar como enlace entre las personas usuarias y el/la responsable del servicio.
- Asumir las funciones de interlocución con los servicios sociales municipales en cuanto al seguimiento de casos y a la gestión del servicio en cada municipio, así como mantener una comunicación fluida en caso de incidencias y/o necesidades específicas de las personas usuarias.
- Realizar la primera visita en el domicilio de la persona usuaria con el objetivo de informar a la persona de la prestación del servicio, recoger los datos básicos de la persona, realizar la valoración del riesgo que sustente el plan de atención personalizado y explicar y firmar el documento de aceptación de derechos y deberes, con el fin de dar de alta a la persona en el servicio. En esta primera visita también se podrá poner en marcha el terminal, la unidad de control remoto y otra tecnología complementaria que se pueda instalar en el momento de la visita, exceptuando aquellos casos en que se requieran intervenciones técnicas específicas.
- Dirigir y organizar los equipos responsables de las instalaciones y mantenimiento de los terminales (oficiales de teleasistencia y/o técnicos/as instaladores/as).
- Revisar el estado del equipamiento tecnológico instalado en el domicilio.
- Realizar las visitas domiciliarias de seguimiento anual requeridas en el presente pliego para los perfiles de personas usuarias con los niveles de apoyo que se indican.
- Realizar las visitas domiciliarias derivadas de la detección de riesgos específicos como, por ejemplo, una sospecha de maltrato, o de conducta suicida, entre otros riesgos.

- Garantizar que toda la información relativa a las personas usuarias del servicio se encuentre disponible y actualizada en los sistemas de información que sean necesarios, tanto aquella relativa a las altas como toda aquella relacionada con los seguimientos, así como otros datos.
- Elaborar los informes que sean pertinentes y exigidos en el presente pliego relativos al seguimiento de la actividad del servicio.
- Realizar las tareas relacionadas con la intervención en la comunidad relativas a planificación, coordinación y ejecución de las mismas, especialmente aquellas que se desprendan del programa de prevención de riesgos y fomento del envejecimiento activo descrito al apartado 6.1.1. Coordinación y presencia en el territorio descrito en el presente pliego.

- Delegado de Protección de Datos

Figura obligatoria, según el Reglamento europeo 2016/679, de 27 de abril, general de protección de datos (RGPD), para las administraciones públicas y sus encargados del tratamiento de datos de carácter personal. Tendrá como mínimo las siguientes funciones:

- Asesorar sobre la aplicación de los principios de privacidad desde el diseño y por defecto del proyecto.
- Informar y asesorar al encargado del tratamiento y a los empleados que se ocupen del tratamiento de las obligaciones que les incumben en virtud del RGPD y otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los estados miembros.
- Supervisar el cumplimiento de lo que dispone el RGPD, otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los estados miembros y de las políticas del encargado del tratamiento en materia de protección de datos personales, incluida la asignación de responsabilidades, la concienciación y formación del personal que participa en las operaciones de tratamiento, y las auditorías correspondientes.
- Cooperar con los responsables de protección de datos de la Diputación de Barcelona en cuestiones relativas al tratamiento objeto del presente pliego, incluida la evaluación de impacto relativa a la protección de datos, la consulta previa ante la autoridad y si procede, sobre cualquier otro asunto.
- Ejercer sus funciones prestando la debida atención a los riesgos asociados a las operaciones de tratamiento que se prevé se realicen con la solución web objeto del contrato, teniendo en cuenta la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento.

5.2.2.2. Equipo del centro de atención

- Responsable del centro de atención

Un/a responsable del centro de atención que asumirá las siguientes tareas:

- Planificar, coordinar y monitorizar la actividad de gestión de las llamadas que realiza el personal teleoperador y telefonistas del centro de atención, así como determinar las tareas y funciones de estos en la configuración de los equipos funcionales del centro de atención.
- Coordinar el equipo profesional del centro de atención.
- Garantizar el correcto funcionamiento del equipamiento tecnológico.
- Gestionar eficazmente las comunicaciones que se emiten y se reciben en el centro de atención.
- Responsabilizarse de la movilización de los recursos necesarios (propios o externos) si procede, por un motivo de emergencia.

- Teleoperador/a

Un equipo de teleoperadores/as que desarrollará las siguientes tareas:

- Gestionar llamadas de emergencia de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas personalizadas que se establezcan.
- Realizar llamadas informativas y de seguimiento según las pautas establecidas en el presente pliego y aquellas realizadas por circunstancias y situaciones de contingencia específicas.
- Contactar con las personas de referencia de la persona usuaria o con recursos externos, en caso de no poder contactar con la propia persona.
- Comunicar las incidencias que se producen al/a la responsable del centro de atención u otras situaciones excepcionales detectadas que no se encuentren protocolarizadas o requieran la coordinación con otros profesionales del servicio.
- Revisar y mantener actualizado el plan de atención personalizado de la persona usuaria.

- Telefonista

Un equipo de telefonistas que tendrá como función principal la emisión de llamadas relacionadas con la correcta atención del servicio y otras funciones de apoyo telefónico que le sean propias. Entre estas funciones, podrá realizar llamadas informativas y de

seguimiento a las personas usuarias desde el centro de atención relacionadas con los ámbitos descritos en el presente pliego y aquellas de apoyo en situaciones de contingencia específicas.

5.2.2.3. Equipo del recurso de unidades móviles

- **Oficiales de teleasistencia / instaladores/as**

Un equipo formado por personal técnico con funciones relacionadas con la intervención social de primera respuesta en los domicilios de las personas usuarias y con actividades de seguimiento básico de la situación de estas. Así mismo, también realizan tareas correspondientes a la instalación si procede, y mantenimiento de la equipación tecnológica que haya en un domicilio.

Las funciones que llevará a cabo este equipo son:

- 1) **Intervenciones sociales de primera respuesta:**
 - Realizar las intervenciones prioritarias de emergencia en el domicilio de la persona usuaria motivadas por una alarma recibida en el centro de atención que requiere el desplazamiento de este recurso (emergencia social, actuación ante una caída o apoyo a actuaciones de otros recursos externos).
 - Realizar las intervenciones secundarias o complementarias (movilización de llaves, visitas de seguimiento o de acompañamiento específico) así como aquellas actuaciones extraordinarias reflejadas en el presente pliego.
- 2) **Intervenciones de tipo tecnológico**
 - Instalar el equipamiento tecnológico de las unidades domiciliarias (terminal y UCR) y otros dispositivos periféricos en los domicilios.
 - Realizar el mantenimiento técnico de los equipos de teleasistencia (terminal y UCR) y otros dispositivos periféricos.
 - Atender las incidencias que se puedan producir dentro del ámbito de su competencia.
 - Realizar bajas y retiradas de equipos en los domicilios.

El perfil profesional del equipo instalador solo realizará las funciones relacionadas con la tecnología recogidas en el presente apartado 2) Intervenciones de tipo tecnológico.

Además, el equipo de recursos humanos de la empresa contratada tiene que proveerse de otros perfiles profesionales complementarios (administrativos/as, informáticos/as, perfiles relacionados con la gestión del almacén, con recursos

humanos, comunicación, etc.) en cantidad suficiente para atender de forma correcta las necesidades del servicio.

5.2.2.4. Requerimientos mínimos del personal de atención directa

La empresa contratada para la prestación del servicio estará obligada a cumplir con una ratio de personal de atención directa adscrita al servicio que no podrá ser en ningún momento inferior al 0,28% de las personas titulares y cotitulares de los servicios, con independencia de la tipología de servicio que tenga asignada la persona usuaria (de intensidad moderada o alta).

Los profesionales de atención directa que se deben tener en cuenta para calcular esta ratio son: supervisores/as, coordinadores/as, teleoperadores/as y telefonistas del centro de atención, oficiales de teleasistencia y técnicos/as instaladores/as.

Esta ratio se tiene que calcular a partir del concepto 'Equivalente a tiempo completo' ('ETC *full-time equivalent*'). Se obtiene dividiendo las horas de trabajo de varios trabajadores a tiempo parcial por la cantidad de horas de un periodo laboral completo.

Para el cálculo de esta ratio se deben tener en cuenta todas las personas usuarias del servicio (titulares y cotitulares) y excluir a las personas usuarias que estén en situación de baja temporal.

La empresa licitadora detallará en su proyecto técnico el personal asignado al Servicio Local de Teleasistencia siguiendo los requisitos recogidos en el presente pliego y en el pliego de cláusulas administrativas particulares para garantizar la prestación del servicio según el concepto 'Equivalente a tiempo completo' ('ETC *full-time equivalent*') de tal manera que elabore su oferta de la forma que considere más eficiente de acuerdo con las exigencias contenidas en los pliegos de licitación.

5.2.2.5. Formación del personal

La empresa contratada del Servicio Local de Teleasistencia tendrá que:

- Asegurar la formación y competencia necesaria del equipo de recursos humanos dedicados a la prestación del servicio.
- Mantener actualizado el archivo de datos con titulaciones, experiencia y formación continua del equipo de trabajo.
- Proporcionar un mínimo de 20 horas anuales de formación, a parte de la formación inicial, por trabajador adscrito al servicio.

Por lo que respecta a los requerimientos específicos de la formación inicial, por un lado, tiene que incluir una formación común que comprenda:

- Descripción general de la empresa.
- Conocimiento de las administraciones públicas (entidades locales) a las cuales se presta el servicio.
- Política de calidad y sistemas de mejora continua.
- Prevención de riesgos laborales.
- Organización del servicio y programa de trabajo.
- Colectivo al cual se presta el servicio.
- Características básicas del modelo de prestación del servicio.
- Sistemas de mejora continua.
- Atención a quejas y reclamaciones.

Por otro lado, la formación específica de los determinados puestos de trabajo tiene que estar relacionada con los siguientes ámbitos:

- Atención y comunicación:
 - Atención a las personas usuarias atendiendo a la diversidad en capacidades y necesidades.
 - Tipología de personas usuarias, tipologías de servicio y niveles de apoyo, atendiendo a sus capacidades, y atención que se les tiene que prestar.
 - Habilidades de comunicación de acuerdo con las capacidades de la persona usuaria.
 - Protocolos de actuación y atención, información documentada y registros.
 - Sistema de gestión de calidad.
 - Gestión del estrés en la atención telefónica.
 - Valores éticos en la atención.
 - Derechos, valores éticos, aspectos socioculturales del colectivo y riesgos específicos a abordar (como, por ejemplo, la sospecha de maltrato).

- Tecnología y sistemas de información:
 - Manejo del software.
 - Conocimiento básico del equipo tecnológico.
 - Gestión de equipos de trabajo.
 - Funcionamiento de los sistemas de información de teleasistencia.
 - Instalación y reparación de terminales, atendiendo a las capacidades de las personas usuarias.
 - Novedades en el ámbito tecnológico.

- **Gestió:**
 - Legislación sobre teleasistencia.
 - Conocimiento y relación del servicio con los servicios de emergencia de la comunidad.
 - Relación con las administraciones públicas a las cuales se presta el servicio.
 - Elaboración y gestión de los planes personalizados de atención.
 - Gestión de incidencias.
 - Sistemas de coordinación y comunicación interna y externa.
 - Facturación.

Finalmente, la empresa contratada, tendrá que realizar un programa de formación continua que incluya:

Un plan de formación, como mínimo anual, con acciones formativas con contenidos relacionados con las necesidades de los equipos de trabajo para la realización de sus tareas, gestión de las incidencias, aspectos de mejora de la calidad, así como otros contenidos especializados por perfiles y puestos de trabajo. Este documento tendrá que ser presentado anualmente a la Diputación de Barcelona, en formato electrónico y en papel.

6. MECANISMOS DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO

6.1. Coordinación y seguimiento entre la empresa contratada y los servicios sociales municipales

La empresa contratada se tendrá que coordinar con los servicios sociales municipales a través de la figura del/de la coordinador/a de zona por lo que respecta a la derivación de casos y al seguimiento de la actividad en el territorio.

El control del seguimiento de la actividad municipal se articulará a través de:

6.1.1. Coordinación y presencia en el territorio

- Reuniones de seguimiento de la actividad del servicio

La empresa contratada tendrá que realizar reuniones ordinarias presenciales de seguimiento de la actividad del servicio con los municipios menores de 300.000 habitantes para la planificación de los escenarios del servicio, gestión de la actividad, seguimiento de protocolos específicos de personas en riesgo y casos, control de los

sistemas de información y seguimiento de incidencias, como mínimo con la siguiente periodicidad:

- Una reunión mensual con los municipios de más de 700 personas usuarias activas en el servicio.
- Una reunión bimestral con los municipios de entre 251 y 699 personas usuarias activas en el servicio.
- Una reunión trimestral con los municipios que tienen hasta 250 personas usuarias activas en el servicio.

Estas reuniones de seguimiento tendrán que ser realizadas por la figura profesional del/de la coordinador/a de zona y si procede, por el supervisor/a referente del territorio.

Estos seguimientos no excluyen la interlocución diaria, así como tampoco la extraordinaria que tiene que haber entre la empresa contratada y los servicios sociales municipales, especialmente en cuanto a la gestión de incidencias, el abordaje de casos específicos de riesgo y las tareas de coordinación descritas en el apartado 5.2.2.1. del presente pliego.

- Asesoramiento y formación a los servicios sociales municipales

La empresa contratada tendrá que asesorar y formar a los municipios tanto en materias relativas al funcionamiento técnico del servicio, mejoras implantadas en las prestaciones u otras materias que sean requeridas para el correcto conocimiento de los adelantos y mejoras del servicio.

A estos efectos la empresa prestadora tendrá que presentar un programa de asesoramiento y formación a los servicios sociales municipales de un mínimo de 310 horas anuales que contenga una planificación de esta oferta.

Estas horas de asesoramiento y formación incluyen las reuniones de coordinación con los servicios sociales municipales que realiza el equipo de coordinadores/as de zona detalladas en el apartado 5.2.2.1. del presente pliego.

- Programa de prevención de riesgos y fomento del envejecimiento activo

El programa de prevención de riesgos y fomento del envejecimiento activo es un programa de atención integral a las personas usuarias del servicio y de trabajo comunitario que tiene la finalidad de trabajar la prevención de riesgos dentro y fuera del hogar, así como promocionar el envejecimiento activo y saludable favoreciendo la autonomía funcional y personal.

Este programa está formado por campañas de apoyo donde las personas destinatarias son principalmente personas mayores que puedan estar interesadas en los temas propuestos, particularmente personas usuarias del Servicio Local de Teleasistencia, a las cuales se ha informado previamente por vía telefónica, así como personas usuarias de los equipamientos locales donde se organizan las actividades.

El programa de prevención de riesgos y fomento del envejecimiento activo está formado por las siguientes campañas:

- Telefónicas. Estas campañas consisten en llamadas preventivas realizadas desde el centro de atención orientadas a prevenir riesgos de las personas usuarias, aconsejar sobre temáticas específicas o fomentar la participación en la comunidad. Están descritas en el apartado 5.1.4.1. del presente pliego.
- Presenciales. Estas campañas son charlas que se realizan en el territorio bajo solicitud de los servicios sociales municipales. Podrán versar sobre contenidos como:
 - Conocer y fomentar el buen uso del servicio.
 - Consejos prácticos para la vida diaria.
 - Prevención de riesgos en el hogar: incendios o caídas.
 - Prevención de riesgos dentro y fuera del hogar: robos y estafas.
- Escritas. Estas campañas están recogidas en material de difusión realizado por la Diputación de Barcelona e incluyen temáticas relacionadas con la prevención de riesgos, el conocimiento y buen uso del servicio y el fomento del envejecimiento activo. Este material se distribuirá en los domicilios de las personas usuarias del servicio, especialmente cuando sean dadas de altas en el servicio, así como en otras circunstancias específicas como fenómenos meteorológicos extremos. Así mismo, la empresa prestadora contará con un stock para distribuir en las charlas presenciales que se realicen en el territorio.

Los municipios podrán solicitar las campañas presenciales que consideren necesarias y esta petición será evaluada por la empresa contratada y avalada por la Diputación de Barcelona.

6.1.2. Informes de seguimiento y control de la actividad de gestión

- **Informe mensual de seguimiento de la actividad del servicio en el municipio**

La empresa pondrá a disposición de cada entidad local, un informe de seguimiento con carácter mensual que recogerá los principales indicadores del Servicio Local de Teleasistencia. Este informe se presentará en un formato gráfico para su divulgación siguiendo las instrucciones de la Diputación de Barcelona y también en formato excel para que el ayuntamiento pueda analizar y explotar los datos. Este tendrá la siguiente información mínima:

Datos generales y movimientos en el servicio:

- Número y listado de personas usuarias por nivel de apoyo, tipología de servicio y tipología de persona usuaria.
- Cobertura del servicio en relación a la población mayor de 65 años y mayor de 80 años.
- Número de dispositivos de seguridad, teleasistencia móvil y teleasistencia adaptada.
- Número de casos de sospechas de maltrato detectados y estado de los mismos.
- Resumen de la evolución en la actividad del servicio: altas, altas pendientes (terminales y tecnología complementaria), bajas anticipadas, bajas temporales y bajas definitivas.

Información sobre el perfil de personas usuarias:

- Distribución por sexo, edad por intervalos y unidades de convivencia.

Datos sobre la actividad del Servicio:

- Llamadas emitidas, recibidas, automáticas y de dispositivos.
- Número de visitas domiciliarias por tipología.
- Número de agendas y tipología.

Datos sobre atención a emergencias y distribución por tipología de recurso movilizado.

- Datos sobre intervenciones domiciliarias (coordinación de zona, departamento técnico y unidad Móvil).

Estos informes tendrán que estar disponibles para la consulta municipal en la aplicación informática de gestión proporcionada por la empresa contratada en un plazo máximo de diez días después del cierre mensual.

- **Memoria anual de gestión municipal**

Anualmente, la empresa contratada tendrá que realizar una memoria de gestión municipal en un formato gráfico para su divulgación y por cada uno de los municipios de la provincia de Barcelona con servicio de teleasistencia. Estas memorias serán enviadas a la Diputación de Barcelona por correo electrónico y tendrán que estar disponibles para la consulta municipal en la aplicación informática de gestión proporcionada por la empresa en el plazo máximo de dos meses después de la finalización del año natural del ejercicio.

Estas memorias tendrán la misma información mínima que los informes mensuales de seguimiento.

La Diputación de Barcelona en todo caso, podrá solicitar la ampliación de esta información mínima requerida en el pliego de contratación, siempre y cuando los datos requeridos sean claves para la prestación del servicio o el seguimiento y el control del servicio, y tecnológicamente sea factible su explotación.

6.2. Coordinación y seguimiento entre la empresa contratada y Diputación de Barcelona

La empresa contratada se tendrá que coordinar con la Diputación de Barcelona a través de reuniones que, como mínimo, se convocarán cada dos meses, para trabajar conjuntamente los siguientes ámbitos:

Gestión del Servicio Local de Teleasistencia

- Planificación del crecimiento del servicio.
- Análisis de la actividad general y funcionamiento del servicio.
- Seguimiento de la actividad municipal.

Calidad del Servicio Local de Teleasistencia

- Planificación y diseño de nuevos procedimientos, prestaciones o programas piloto en el servicio.
- Aseguramiento de la calidad y la mejora continua en el servicio.
- Seguimiento de quejas y reclamaciones.
- Evaluación de soluciones tecnológicas innovadoras.

La empresa contratada tendrá que elaborar, además del acta de las reuniones, los siguientes documentos de gestión:

Con carácter quincenal

- **Cuadro de mando para el seguimiento integral de la actividad general del servicio**

La empresa contratada tendrá que facilitar a Diputación de Barcelona con carácter quincenal los datos de gestión general del Servicio Local de Teleasistencia mediante un cuadro de mando, modelo que será facilitado por Diputación de Barcelona y que recogerá indicadores de los siguientes ámbitos:

- Indicadores de impacto general (personas usuarias activas por tipología de servicio y tipología), cobertura global para personas mayores de 65 y de 80 años, municipios con servicios activos, personas beneficiarias totales (dato acumulado), entre otros.
- Indicadores de proceso relativos a la actividad del servicio: altas, bajas temporales, anticipadas y definitivas, crecimiento neto, entre otros.
- Análisis de la demanda municipal y solicitudes pendientes (terminales y tecnología complementaria).
- Información sobre el número de dispositivos de seguridad y teleasistencia adaptada.
- Indicadores cualitativos.

Esta información deberá ser enviada por correo electrónico a la Diputación de Barcelona durante los diez días naturales posteriores al cierre de la quincena.

- **Informe de seguimiento de la actividad municipal**

La empresa contratada tendrá que elaborar un documento en formato excel, versión que será proporcionada por la Diputación de Barcelona, con el seguimiento de la actividad de cada una de las entidades locales de la provincia. Este documento se enviará por correo electrónico a la Diputación de Barcelona durante los diez días naturales posteriores al cierre de la quincena y tendrá que recoger indicadores sobre los siguientes ámbitos:

- Personas usuarias: número de personas usuarias por comarca y municipio y tipología de servicio y persona usuaria.
- Número de casos identificados con sospecha de maltrato y situación del plan de intervención municipal, así como datos de otros protocolos de detección de conductas de riesgo como, por ejemplo, el suicidio.
- Solicitudes de alta: número de solicitudes de alta por municipio y tipología de persona usuaria.

- Altas pendientes sobre terminales y tecnología complementaria: número de altas pendientes por municipio y fase (pendiente visita coordinación o instalación).
- Motivos de altas pendientes: número de altas pendientes por municipio, dispositivo y motivo: operativa de servicio, situación persona usuaria/vivienda, condición comunicada por el municipio o la Diputación de Barcelona.
- Movimientos del servicio: altas, bajas definitivas y bajas anticipadas por municipio.
- Tecnología complementaria: dispositivos de seguridad, teleasistencia móvil y teleasistencia adaptada por tipología y municipio.
- Datos poblacionales y de cobertura: Padrón municipal actualizado y población mayor de 65 y 80 años de cada municipio, cobertura de servicio sobre la población mayor de 65 y 80 años de cada municipio.
- Resumen de demanda municipal y escenario de previsión de cierre anual

- **Informe de control y seguimiento de la demanda municipal.**

La empresa contratada tendrá que elaborar un informe relativo al análisis de la demanda municipal atendiendo a los criterios solicitados por la Diputación de Barcelona que se basarán en la agrupación de municipios por número de habitantes y los criterios que se establezcan sobre distribución de servicios y control del crecimiento.

Este documento será proporcionado a la empresa contratada por la Diputación de Barcelona y tendrá que ser devuelto durante los diez días naturales posteriores al cierre de la quincena.

Con carácter mensual:

- **Informe de gestión del Servicio Local de Teleasistencia**

Este documento será enviado a la Diputación de Barcelona en formato electrónico y explotable, como máximo 15 días naturales después del cierre del mes anterior. Este informe tiene que incluir un análisis cuantitativo del servicio y por comarcas, así como de la evolución del servicio, siendo un contenido común con la memoria anual.

- **Agenda de comunicació**

Este documento será enviado a la Diputación de Barcelona en formato electrónico antes de los 15 días naturales desde el cierre del mes anterior. Esta agenda tiene que incluir la información sobre la participación de la empresa contratada en jornadas o sesiones de trabajo relacionadas con el Servicio Local de Teleasistencia, aquellos actos de presentación del servicio o las charlas realizadas en el marco del programa de prevención de riesgos y fomento del envejecimiento activo que se hayan realizado durante el mes o que se realizarán en periodos futuros.

Esta información tendrá que contener datos relativos al lugar de realización, el número aproximado de participantes, la fecha y el contenido general del acto, jornada o charla. Así mismo, este documento tendrá que recoger una valoración cualitativa de las acciones realizadas.

Con carácter anual:

- **Memoria de gestión anual del servicio.**

Este documento será enviado a la Diputación de Barcelona en formato electrónico y explotable, antes del 15 de febrero del año siguiente a la finalización del ejercicio objeto de análisis. Esta memoria tiene que incluir un análisis cuantitativo del servicio a todos los efectos y por cada una de las comarcas, y un análisis cualitativo de la evolución del servicio.

La memoria de gestión del servicio, así como el informe de gestión mensual, tendrán que atender a los siguientes ámbitos de información y contener los datos siguientes:

- Resumen de la actividad mensual/anual y valoración cualitativa.
- Datos generales del servicio:
 - Personas usuarias por tipología (titular y cotitular) y servicio (intensidad moderada o alta).
 - Situación en el servicio de las personas usuarias (activas o bajas temporales).
 - Personas usuarias por comarca.
 - Índice de cobertura sobre la población mayor de 65 y 80 años.
- Movimiento de personas usuarias en el servicio:
 - Solicitudes de alta: por tipología de persona usuaria y comarca.
 - Altas realizadas: por tipología de persona usuaria, servicio y comarca.
 - Altas pendientes: por dispositivo, por tipología de intervención y motivo.
 - Bajas: motivos de las bajas definitivas, bajas anticipadas y bajas temporales.

- Perfil de las personas usuarias:
 - Personas usuarias según sexo, franjas de edad, unidad de convivencia, dependencia y/o discapacidad reconocida, nivel de apoyo, tipología de persona usuaria y servicio.
- Actividad del centro de atención:
 - Resumen general de llamadas.
 - Tipología de llamadas atendidas y emitidas.
 - Tiempo medio de respuesta.
 - Programa de llamadas preventivas (número de llamadas por programa preventivo).
 - Llamadas de tecnología complementaria y automáticas.
- Actividad de atención domiciliaria:
 - Intervenciones domiciliarias de coordinación de zona.
 - Intervenciones domiciliarias de unidades móviles de primera y segunda respuesta.
- Tecnología complementaria:
 - Dispositivos de seguridad: volumen, altas y bajas.
 - Teleasistencia adaptada y móvil: volumen, altas y bajas.
- Protocolo de prevención, detección y actuación ante situaciones de maltrato. Estos datos también se tendrán que recoger para otros protocolos de abordaje de personas en riesgo, como el de prevención de la conducta suicida:
 - Casos de posibles malos tratos valorados.
 - Casos valorados con indicadores de maltrato (suficientes y elevados).
 - Casos valorados por comarca y municipio.
 - Casos valorados por sexo de la víctima y sexo de la presunta persona agresora.
 - Casos valorados según franjas de edad.
 - Casos valorados según vínculo entre víctima y persona agresora.
 - Personas valoradas que aceptan o rechazan la ayuda de los servicios sociales municipales y/o del Servicio Local de Teleasistencia.
 - Intervenciones de los planes de seguimiento aprobados.
 - Planes de atención pendientes de valorar por comarca y municipio.
 - Nuevas valoraciones y revalorizaciones.
- Protocolo de comunicación de incidentes con los Mossos d'Esquadra en el marco colaborativo de detección de robos y estafas:
 - Comunicaciones según tipología de incidente, tentativa o consumado, lugar, persona informante, departamento que recoge el incidente, denunciado/no denunciado, autorizadas/no autorizadas para comunicar a los Mossos d'Esquadra, por comarca y municipio.

- Reclamaciones:
 - Número de reclamaciones según motivo.
 - Procedencia y municipio.
- Comunicación externa:
 - Visitas y actas de difusión.
 - Sesiones formativas y asesoramientos.
 - Charlas del programa de prevención de riesgos y fomento del envejecimiento activo y hábitos de vida saludable.
- Proyectos piloto
 - Información económica municipal como indicadores sobre la distribución de la cofinanciación entre las entidades locales y la Diputación o datos sobre la deuda, si procede, de la entidad local que corresponda.

Además de lo expuesto anteriormente, y a efectos de asegurar un proceso de seguimiento de la evolución del servicio por la Diputación de Barcelona en términos de máxima calidad, la empresa contratada tendrá que:

- Facilitar aquella información tanto de carácter ordinario como de otra índole extraordinaria que, a efectos de control y seguimiento del servicio prestado a las entidades locales, pueda requerirle la Diputación de Barcelona.
- Informar y analizar juntamente con la Diputación de Barcelona las quejas y reclamaciones que puedan ser interpuestas por las personas usuarias del servicio y/o alguna de las entidades locales.
- Trabajar con la Diputación de Barcelona las modificaciones que sobre los procedimientos de atención se puedan producir y de aquellas informaciones nuevas relativas a campañas que se puedan realizar a las personas usuarias.
- Colaborar con la Diputación de Barcelona en la elaboración de los estudios de evaluación de impacto que se puedan realizar o en la realización de pruebas piloto que sean consideradas como necesarias para la mejora de la calidad en la prestación del servicio.

7. ESTÁNDARES DE CALIDAD

La empresa contratada tendrá que contar con un sistema de gestión de la calidad implantado y certificado según las normas UNE EN ISO 9001:2015 y, en particular, según la Norma específica de Servicios para la promoción de la autonomía personal.

Gestió del servei de teleassistència. Requisits UNE 158401 o de altra certificació o sistema equivalente documentado.

Ambos certificadors tendran que ser expedidos por entidades de certificación acreditadas por la ENAC o por cualquier entidad de acreditación internacional reconocida. En caso de que la empresa contratada no esté en posesión de uno de los certificados anteriores, tendrá que demostrar tener documentado e implantado un sistema de gestión de la calidad que cumpla con las normas de referencia.

En especial, se tendrán que garantizar los aspectos de calidad descritos a continuación:

7.1. Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad documentado para las prestaciones descritas en el presente pliego, debe tener al menos:

Un Sistema de Calidad que tiene que incluir como mínimo los siguientes contenidos:

- Política de calidad.
- Objetivos.
- Funcionamiento y organización.

Este sistema tendrá que estar documentado y aplicado en el servicio y deberá ser revisado anualmente.

Verificación del cumplimiento y medida de indicadores de calidad relativos al menos a:

- Inicio, prestación y baja en el servicio.
- Medios y recursos personales, materiales y técnicos.

Evaluación interna de la calidad del servicio, para lo cual, la empresa contratada tiene que:

- Tener definido un sistema de evaluación interna de la calidad del servicio que garantice una inmediata detección y corrección de las posibles incidencias o deficiencias en la prestación del servicio y permita la mejora continua, orientada a lograr un nivel de calidad óptimo en la prestación.
- Mantener sistemas de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad percibida por las personas usuarias, familiares, personal vinculado al servicio y clientes.
- Contar con un sistema de recepción y análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias verbales y escritas. Estas se tienen que poner en conocimiento de

la Diputació de Barcelona en los plazos descritos en el apartado 6 del presente pliego y con carácter inmediato, aquellas que puedan ser consideradas graves o reiteradas, para poder trabajar conjuntamente las soluciones que sean oportunas.

- Disponer de instrumentos para elaborar propuestas de mejora continua. La empresa contratada tendrá que realizar los informes de seguimiento tal y como se describen en el presente pliego.

Este plan tendrá que estar documentado y aplicado al servicio específico descrito en el presente pliego. Tendrá que ser revisado anualmente y las modificaciones o mejoras serán comunicadas a la Diputación de Barcelona.

La empresa contratada tendrá que basar su sistema de seguimiento y mejora, como mínimo, en los siguientes indicadores de calidad, que se tendrán que medir mensualmente, excepto si se indica otra periodicidad:

Alta en el servicio:

- Tiempo medio (días naturales) de inicio del servicio, solicitud de alta normalizada.
- Tiempo medio (horas) de inicio del servicio, solicitud de alta urgente.
- Porcentaje de personas usuarias con alta en plazo (no se contabilizan las solicitudes de servicio por causas imputables a la persona usuaria o por un condicionante del municipio o de la Diputación de Barcelona).
- Porcentaje de personas usuarias con alta urgente en plazo (no se contabilizan las solicitudes de servicio por causas imputables a la persona usuaria o por un condicionante del municipio o de la Diputación de Barcelona).

Prestación del servicio:

- Tiempo medio (en segundos) de respuesta desde que la comunicación entrante está disponible para el personal teleoperador.
- Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el centro de atención hasta la movilización de recursos especializados (sanitarios, sociales o de seguridad).
- Tiempo medio (en minutos) desde el inicio de una movilización de unidad móvil hasta que llega al domicilio de una persona usuaria para atender una función prioritaria.
- Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el centro de atención hasta la movilización de otros recursos como la familia o personas del entorno.
- Tiempo medio (en minutos) de duración de las llamadas de las personas usuarias.
- Número medio de llamadas de seguimiento por persona usuaria.

- Tiempo medio (en minutos) de llegada de la unidad móvil al domicilio en situación de emergencia.
- Porcentaje de incidencias relacionadas con la custodia y manipulación de llaves.
- Número de comunicaciones de seguimiento programadas realizadas a las personas usuarias.
- Porcentaje de averías técnicas en el equipamiento de la persona usuaria que impidan la comunicación con el centro de atención.
- Tiempo medio (en horas) de la resolución de averías del terminal que impiden la comunicación de la persona usuaria con el centro de atención.
- Número de averías en el sistema del servicio que producen la pérdida de la capacidad de respuesta del centro de atención y que activan el sistema de apoyo.
- Tiempo (en minutos) que el sistema de apoyo está activo en una incidencia.

Seguimiento y mejora del servicio:

- Número de reuniones de seguimiento y coordinación del/de la responsable del servicio y coordinador/a de zona que se han mantenido con los servicios sociales municipales.
- Número de personas usuarias a las que se ha realizado una encuesta de satisfacción respecto al total de personas usuarias. Este indicador se tiene que medir anualmente.
- Porcentaje de personas usuarias con quejas sobre el servicio por municipio.
- Porcentaje de personas usuarias o personas de su entorno con quejas.
- Número de personas usuarias que causan baja en el servicio a causa de la insatisfacción en la prestación de este.
- Porcentaje de personas usuarias satisfechas con el servicio recibido. Este indicador se tiene que medir anualmente.

Personal:

- Número de horas de formación recibida/número medio de trabajadores/as. Este indicador se tiene que medir anualmente.

7.2. Procesos de gestión del servicio

La empresa tendrá que contar con procesos documentados sobre las actuaciones de atención a las personas usuarias especificadas a continuación.

La empresa contratada tiene que garantizar el conocimiento y la aplicación por parte del personal del centro de atención de, como mínimo, los siguientes procesos de prestación del servicio:

- Alta en el servicio e instalación del equipamiento tecnológico (terminal y tecnología complementaria, si procede).
- Actuaciones ante comunicaciones:
 - Atención de avisos automáticos del sistema.
 - Atención a llamadas de emergencia.
 - Atención a llamadas informativas y de seguimiento.
 - Movilización de unidades móviles.
 - Custodia y movilización de llaves.
 - Movilización de recursos externos.
 - Prevención, detección y actuación ante el maltrato.
 - Detección y actuación ante la conducta suicida.
- Comunicación y coordinación con la Diputación de Barcelona y entidades locales.
- Actuaciones de mantenimiento técnico (preventivo y correctivo).
- Actuaciones ante la interrupción del normal funcionamiento del centro de atención principal.
- Suspensión temporal en el servicio y baja anticipada.
- Atención de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Baja en el servicio.

8. CLÁUSULA SOBRE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La seguridad de la información tiene que haberse pensado desde el diseño del servicio de información y por tanto se trata de un requerimiento funcional que la empresa contratista está obligada a considerar, especialmente si se hace uso de portales de acceso web o soluciones en la nube.

En todo caso, la contratista estará obligada a implementar las medidas de seguridad necesarias para dar cumplimiento a los requisitos que se establecen en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos Personales y garantía de los derechos digitales, en su Disposición adicional primera, sobre Medidas de seguridad en el ámbito del sector público. Así, se deberá seguir lo que al respecto se dice en el “Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema nacional de seguridad en el ámbito de la administración Electrónica”, en la categoría que determine la Diputación de Barcelona y lo que establece el “Reglamento europeo 2016/679, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD)”. Sobre este asunto hay que ver también lo que se dice en el PCAP, y lo que puedan establecer las normativas sectoriales al respecto.

Del mismo modo la empresa contratista velará por el desempeño de las obligaciones de confidencialidad y deber de secreto de su personal en cuanto a los datos de carácter personal (ver el PCAP), de los sistemas de información y de cualquier otra información o recurso corporativo al que puedan tener acceso en el transcurso del presente contrato.

Si procede, todos los dispositivos que intervengan en la ejecución de este contrato tendrán que estar configurados para la eliminación de archivos de datos temporales, permitiendo eliminar los residuos del material confidencial que se originan a la hora de digitalizar, imprimir, copiar y enviar correo electrónico diariamente.

A petición de la Diputación de Barcelona, la empresa contratista tendrá que efectuar una autoevaluación de cumplimiento del ENS.

Anexo I

Pliegos de Prescripciones Técnicas Particulares que tienen que regir en el procedimiento abierto para la contratación de una empresa prestadora del servicio de teleasistencia para los municipios de la provincia de Barcelona menores de 300.000 habitantes

Características técnicas de los recursos materiales y tecnológicos

En el presente Anexo se detallan las características técnicas de los siguientes recursos:

- Terminal domiciliario de teleasistencia.
- Unidad de control remoto.
- Dispositivos periféricos de seguridad asociados a la tecnología domiciliaria.
- Dispositivos para la prestación del servicio de teleasistencia fuera del domicilio.
- Centro de atención.
- Gestión del equipamiento técnico.

A. Terminal domiciliario de teleasistencia

El terminal de teleasistencia tendrá que reunir las siguientes características:

- Tener pulsadores/botones diferenciables entre sí por sus características de color, tamaño, texto, relieve, símbolo o forma en función de las necesidades de la persona usuaria.
- Tener un botón de aviso/comunicación de alarma diferenciado del resto por tamaño, color y relieve.
- Tener todos los elementos (interruptores, conectores, etc.) identificados mediante textos o símbolos.
- Identificar la alarma mediante una codificación diferenciada dependiendo del dispositivo que lo ha generado (botón de alarma del terminal, UCR, dispositivos periféricos...).
- Identificar el dispositivo que ha generado la alarma en aquellos casos en que exista más de un dispositivo del mismo tipo.

- Tener integrado un altavoz y un micrófono que dé cobertura suficiente para las estancias de utilización.
- Permitir el ajuste de volumen de la comunicación, durante la alarma, solo desde el centro de atención.
- Contar con una batería recargable con una autonomía (nueva) de al menos 24 horas, 23 horas y 30 minutos en modo 'stand by' y 30 minutos en modo 'conversación manos libres' y en ningún caso tiene que ser inferior a 4 horas.
- Permitir la coexistencia de un terminal telefónico analógico (si la persona dispone de línea analógica), a pesar de que se haya agotado totalmente la batería del terminal de teleasistencia.
- Tener la capacidad de priorizar cualquier comunicación por pulsación del terminal o de la unidad de control remoto ante cualquier otro tipo de comunicación telefónica por la misma línea.
- Transmitir al centro de atención cada uno de los estados detectados mediante una codificación diferenciada en el caso de las alarmas técnicas:
 - Corte y restablecimiento del suministro de la red eléctrica. El terminal tiene que transmitir la falta de conexión a la red eléctrica y su restablecimiento en un tiempo aleatorio entre la primera y la segunda hora desde la detección del corte o del restablecimiento.
 - Baja batería del terminal.
 - Baja batería de la UCR.
- Indicar visualmente y de forma diferenciada, su estado de normal funcionamiento y al menos los estados de corte de línea, corte de suministro eléctrico y baja batería del terminal. El terminal tiene que ofrecer también la posibilidad de generar estas indicaciones de forma sonora.
- Una vez producida la indicación, y en caso de estar activada la indicación acústica, el terminal tiene que permitir a la persona usuaria su cancelación, después de su reconocimiento. En cualquier caso, ni la programación, ni la manipulación de la indicación deben tener efecto sobre la transmisión de las alarmas técnicas al centro de atención.
- Poder ser configurado de forma que las alarmas técnicas (baja batería, fallo de corriente eléctrica, baja batería pulsador, etc.) puedan comunicarse con otros números diferentes a los previstos para la atención directa.
- Permitir la comprobación de la transmisión con el centro de atención efectuando comunicaciones automáticas, específicas para esta finalidad, de manera periódica

y silenciosa. El intervalo de tiempo entre comunicaciones tiene que ser programable.

- Contar con una memoria no volátil y susceptible de ser grabada y borrada, en la que se tienen que almacenar todos los datos de configuración.
- Poder ser interrogado y programado en el propio domicilio y remotamente, al menos, de los siguientes parámetros:
 - Datos de conexión con el centro de atención.
 - Identificador del terminal de teleasistencia.
 - Retraso de la pre-alarma.
 - Frecuencia de las conexiones periódicas de comprobación.
 - Señalización acústica de alarmas técnicas.
- Permitir el bloqueo del teclado de acceso a la programación, en caso de que el terminal disponga de esta función.
- Permitir el acceso a su programación remota a través de una comunicación en curso o por una conexión específica.
- Tener capacidad para almacenar, al menos, cuatro alternativas de contacto con el/los centro/s receptor/es. Una alternativa de contacto puede ser un número de teléfono, una dirección IP o una URL, entre otros.
- Ser capaz de priorizar cualquier comunicación de alarma de atención inmediata ante cualquier otro tipo de comunicación.
- En caso de producirse una alarma de cualquier tipo estando otra alarma en curso, el dispositivo debe garantizar que ambas lleguen a la central.
- Permitir la configuración de la duración y la señalización de la pre-alarma.
- La persona usuaria tiene que poder anular la transmisión de la alarma al centro de atención después de la activación del sistema mediante acción voluntaria, e iniciar un periodo de pre-alarma de duración programable.
- Tener la capacidad de indicar acústica y visualmente la pre-alarma en el terminal de la persona usuaria.
- Tener la capacidad de señalar acústica y visualmente el progreso de la transmisión de la alarma con el centro de atención, después de la pre-alarma.

- En caso de corte de transmisión de la alarma sin orden del centro de atención, el terminal tendrá que repetirla automáticamente.
- Tener la capacidad, en caso de no recibir una señalización específica desde el centro de atención en un tiempo determinado, de cortar la comunicación en curso y establecer una nueva.
- Tener un número de reintentos programados de entre 4 y 15, para cada alternativa de contacto.
- Evitar que la retransmisión de alarmas técnicas bloquee la atención de alarmas de atención inmediata.
- Comunicarse en dúplex (manera simultánea y bidireccional con el centro de atención y half-dúplex (manera alternativa y bidireccional controlada por el operador). El operador tiene que poder conmutar de una manera a la otra.
- Aceptar, al menos, dos unidades de control remoto, estando cada una de las posibles UCR claramente diferenciadas e identificadas cuando se reciba la comunicación en el centro de atención.
- Permitir identificar unívocamente cada uno de los dispositivos con un mínimo de 12 caracteres numéricos o alfanuméricos.
- Contar con un sistema de protección ante sobretensiones transitorias en la línea telefónica y puertos de alimentación.
- El terminal tendrá que permitir comunicaciones por voz con una gama de frecuencias, cuyo límite superior tiene que ser como mínimo 7.000 Hz con el objeto de proporcionar una buena calidad de audio.

El terminal no tiene que:

- Tener antenas telescópicas.
- Generar nuevas alarmas en el centro de atención, una vez activado el dispositivo, por el mismo motivo hasta que la comunicación inicial no haya sido cerrada.
- Permitir la finalización de la alarma sin orden de corte por parte del centro de atención.

Además, el terminal debe permitir:

- La activación del micrófono de forma que no se pueda escuchar en remoto aquello que pasa en el domicilio, excepto cuando se produzca una situación de alarma de atención inmediata.

- Que una llamada de alarma con el centro de atención, generada por pulsación del terminal destinado a tal efecto, envíe una codificación diferenciada del resto de alarmas.

La integración de un altavoz y un micrófono con radios de acción suficientes. Se tendrá que disponer, si la Diputación de Barcelona lo requiere, de informes de resultados de las pruebas a las que se somete el equipo, en los que se especifique, al menos, la potencia del altavoz, el método empleado, las condiciones de ensayo y el resultado obtenido, incluyendo como mínimo, el mejor y el peor resultado obtenido con el dispositivo funcionando en full-duplex y half-duplex.

- Que el volumen sea controlable, en caso de alarma, desde el centro de atención.
- Que la batería sea de tipo recargable y tiene que proporcionar al terminal una autonomía con total garantía y capacidad de al menos 24 h, 23 h y media en stand-by, más media hora de conversación 'manos libres'. En caso de que la Diputación de Barcelona lo requiera, se podrá disponer de informes donde se especifiquen los resultados de las pruebas a que se ha sometido el equipo, en las cuales se tiene que especificar al menos, el método empleado, las condiciones de ensayo y el resultado obtenido.
- Que el terminal disponga de un conector adecuado para alimentarse de la línea telefónica desde tomas de red de RJ11 y a la vez incorporará una toma de conexión RJ11 para poder conectar en serie un terminal telefónico analógico (a excepción de unidades domiciliarias basadas en módulo de comunicación GSM).
- Que el teléfono conectado al terminal siga funcionando incluso en caso de agotamiento total de la batería del terminal de teleasistencia.

Si el terminal de teleasistencia dispusiera de funciones de teléfono convencional seguirá conservándolas, aunque se agoten totalmente las baterías.

- Que todos los reconocimientos de funcionamiento que realice el terminal desde el domicilio se transmitan al centro de atención con codificación diferenciada por cada uno de los estados detectados.
- Que el terminal de teleasistencia cuente con un indicador visual de alarmas técnicas por fallo en la conexión a la red eléctrica o de la línea telefónica. Igualmente, tendrá la opción de habilitar o no un indicador acústico en los mismos casos.
- Que el terminal de teleasistencia emita una alarma técnica diferenciada en caso de:

- Corte de suministro eléctrico. Se añadirá un tiempo aleatorio no superior a dos horas antes de su transmisión al centro de atención.
 - Restablecimiento de la red eléctrica. Se añadirá un tiempo aleatorio no superior a dos horas antes de su transmisión al centro de atención.
 - Baja batería del terminal.
- En caso de que las alarmas técnicas se identifiquen acústicamente, estas podrán ser canceladas fácilmente por la persona usuaria.
 - El terminal de teleasistencia tendrá que poder ser configurado de forma que las alarmas técnicas (baja batería, fallada de corriente eléctrica, baja batería pulsador, etc.) puedan llamar a otros números diferentes a los previstos para la atención directa.
 - La comprobación de la conectividad con el centro de atención será realizada por el terminal de teleasistencia efectuando comunicaciones automáticas específicas para esta finalidad, al centro de atención, de manera periódica y silenciosa. El intervalo de tiempo entre llamadas será programable.
 - La conectividad con el centro de atención estará basada indistintamente en RTC como con modelos de comunicación GSM. Los costes asociados a una línea GSM serán a cargo de la empresa contratada que será titular de la línea.
 - La programación del terminal de teleasistencia y sus datos básicos residirán en una memoria no volátil y susceptible de ser grabada y borrada.
 - El terminal de teleasistencia tendrá que poder ser interrogado y programado desde el propio domicilio, así como en remoto desde el centro de atención, de al menos, los siguientes parámetros:
 - Números de teléfono del centro de atención.
 - Número de identificación del terminal de teleasistencia.
 - Retraso de pre-alarma.
 - Llamadas periódicas.
 - El acceso a la programación del terminal de teleasistencia desde el domicilio, en caso de realizarse a través de un teclado incorporado, se tendrá que poder proteger/bloquear para evitar manipulaciones no deseadas.
 - El acceso a la programación del terminal de teleasistencia desde el centro de atención tendrá que realizarse a través de una llamada en curso.
 - El terminal de teleasistencia tendrá capacidad para almacenar, al menos, cuatro números de teléfono de la central receptora.

- El terminal de teleasistencia tendrá capacidad para priorizar cualquier llamada de alarma ante cualquier otro tipo de comunicación telefónica.
- En caso de producirse una alarma de cualquier tipo mientras hay otra alarma en curso, el dispositivo tendrá que garantizar que ambas lleguen al centro de atención.
- El periodo de pre-alarma se señalará acústicamente en el terminal de la persona usuaria.
- Transcurrido el periodo de pre-alarma el terminal de teleasistencia transmitirá la alarma hacia el centro de atención. El progreso efectivo de la llamada se señalará en el terminal del usuario lumínica o acústicamente.
- Después de la emisión de una alarma, la persona usuaria no podrá nunca cortar y liberar la línea telefónica.
- El terminal de teleasistencia emitirá un tipo de llamada de alarma diferente, dependiendo si la llamada procede del terminal, de alguna UCR o de otro dispositivo conectado vía radio.
- Los terminales de teleasistencia tendrán que estar preparados para comunicarse en modo full-duplex con el centro de atención (se admitirá comunicación half-duplex por el personal teleoperador, desde el mencionado centro).
- Los terminales de teleasistencia tendrán que aceptar, al menos, tres unidades de control remoto (UCR), estando cada una de ellas claramente diferenciadas e identificadas cuando se reciba la llamada en el centro de atención de llamadas.
- Los terminales de teleasistencia tendrán que identificarse con un número que contenga al menos 12 dígitos.
- Los terminales de teleasistencia contarán con un sistema implementado de protección ante descargas electromagnéticas de la línea telefónica y sobrecargas eléctricas en la tensión de alimentación.
- En caso de adquisición de nueva tecnología, esta contará con compatibilidad con las líneas telefónicas basadas en redes de tecnología IP y convencional, con una correcta conexión telefónica y transmisión de voz y datos.

B. Unidad de control remoto

La unidad de control remoto (UCR) o colgante dispondrá de:

- Un botón de pulsación fácilmente reconocible al tacto que evite en todo caso, pulsaciones no deseadas.
- Un botón pulsador el cual desencadene la activación del sistema y puesta en contacto, en modo conversación 'manos libres' con el centro de atención.
- Una batería con una duración mínima de cuatro años con dos o tres pulsaciones al día como mínimo.
- Indicadores lumínicos de activación.
- Accesorios tipos colgante.

Además, la UCR permitirá:

- Que la comunicación con el terminal de teleasistencia sea vía radio en la banda de frecuencia entre 869.20 y 869.25 MHz de acuerdo con la CEPT/ERC/REG 70-03.
- Tener un radio de acción mínimo de 50 metros radialmente en el interior de edificios convencionales de estructura metálica o de hormigón armado y 150 metros al aire libre.
- Enviar al terminal de teleasistencia un aviso si el estado de su batería es bajo, sin necesidad que la persona usuaria realice ningún tipo de intervención.
- Poder descolgar y colgar en modo 'manos libres' ante una llamada recibida al teléfono de la persona usuaria.
- Disponer de conectores seguros, de forma que no se pueda desconectar de forma involuntaria.
- Cumplir la Certificación CLASE I, que garantice ausencia de ruido en el rango de frecuencia de teleasistencia.
- Ser hermética al agua: cumplirá lo exigido para el nivel de estanqueidad IP67.

En caso de que la Diputación de Barcelona lo requiera, se tendrán que presentar informes de resultados de las pruebas a que se haya sometido la UCR en los que se especifique, al menos, el método utilizado, las condiciones de ensayo y el resultado obtenido.

La unidad de control remoto tiene que cumplir las siguientes características:

- Cumplir la norma UNE-EN 50134-2 'Sistemas de alarma. Sistemas de alarma social. Parte 2: dispositivos de activación'.
- Tener un botón pulsador fácilmente identificable por color, forma y tacto que, al ser pulsado, desencadene la activación de una alarma de atención inmediata que genere una llamada desde el terminal de la persona usuaria en modo conversación 'manos libres' con el centro de atención.
- Tener una batería con duración mínima de cuatro años con dos pulsaciones al día cuando solo tiene la función de pulsador. Se debe tener en cuenta que puede haber unidades de control remoto que además de la función de pulsador tengan integradas otras funciones, como por ejemplo la detección de caídas.
- Tener un indicador visual de activación. En el caso de personas que reciban la información visual, la indicación de activación de la unidad de control remoto se generará acústicamente desde el terminal domiciliario.
- Ser portable mediante apoyos tipos pulsera y colgante (en este caso deberá tener un mecanismo anti-estrangulamiento según la UNE-EN 50134-2). Al menos uno de ellos se tiene que suministrar juntamente con la UCR.
- Tener sujeciones resistentes para los diferentes apoyos en que se pueda ser llevado.
- Notificar el estado de batería baja de forma automática y tener una autonomía mínima de 30 días desde la primera notificación.
- Tener un radio de acción mínimo de 150 metros al aire libre sin interferencias.
- Disponer de un grado de protección, de al menos IP67, según norma UNE 20324.
- Cumplir los requisitos de CLASE I de acuerdo con la norma UNE-EN 300 220.

La unidad de control remoto tendría que:

- Poder descolgar y colgar en modo 'manos libres' una llamada entrante.
- Permitir el envío de señales acústicas mediante la pulsación del botón durante una llamada de alarma de atención inmediata. El envío de señales acústicas permite una alternativa de comunicación a la persona usuaria que pulsa la UCR, pero que tiene dificultades para comunicarse por voz porque, por ejemplo, está lejos del terminal.

La unidad de control remoto no tiene que permitir las activaciones no deseadas.

C. Dispositivos periféricos de seguridad asociados a la tecnología domiciliaria

Todos los dispositivos periféricos de seguridad asociados a la tecnología domiciliaria tendrán que cumplir las siguientes características:

- Tener un radio de acción mínimo de 150 metros al aire libre sin interferencias en cuanto a las alarmas de atención inmediata.
- Estar asociado/s a su terminal domiciliario en el momento que sea instalado el terminal domiciliario y siempre que se emita alguna alarma de atención inmediata.
- Identificar la alarma que se transmita al terminal mediante una codificación diferenciada dependiendo de su causa (baja batería, corte de suministro, etc.).
- Comunicar al terminal su estado de batería baja si el dispositivo periférico genera alarmas de atención inmediata.
- Garantizar que después de la generación de la primera alarma de batería baja es capaz de generar una alarma de atención inmediata dentro de los 30 primeros días.
- Permitir la programación de la periodicidad de la notificación de las alarmas técnicas.
- Ser fácilmente instalable y permitir que se cambie su ubicación y reinstalación.
- Tener peso y tamaño reducidos, siempre que se asegure su adecuado funcionamiento y permita su uso sin molestias.
- No contar con aristas peligrosas, elementos cortantes, punzantes o susceptibles de producir alguna lesión.
- Mostrar su número de serie.
- Indicar la fecha de su fabricación o la fecha de caducidad de este en los dispositivos que tengan una fecha de caducidad. Las baterías quedan excluidas de este requisito.
- La comunicación con el terminal de teleasistencia será vía radio en la banda de frecuencia entre 869.20 y 869.25 MHz de acuerdo con la CEPT/ERC/REG 70-03.
- La potencia y el ciclo de trabajo del emisor no tienen que superar los límites establecidos en la recomendación CEPT/ERC/REG 70-03.

- El alcance mínimo de los dispositivos al terminal de teleasistencia será de al menos 40 metros radialmente en el interior de edificios convencionales de estructura metálica o de hormigón armado y de 150 metros al aire libre.
- La señal transmitida contendrá, en manera codificada, la identificación del transmisor que será única e irrepetible, y la del tipo de alarma generada. El código que se transmita tendrá la suficiente longitud, diseño y tipo de modulación que garantice la no duplicidad o asimilación a otros mandos remotos de otras aplicaciones.
- Se garantizará la no generación de falsas alarmas en ninguna circunstancia. El sistema será suficientemente seguro como para que el receptor no considere como buena una recepción causada por interferencias o productos de intermodulación. Habrá que asegurar el buen comportamiento del receptor en los campos de alta intensidad de radiofrecuencia o el bajo efecto de inhibidores.
- En el supuesto que el mantenimiento del dispositivo requiera un reemplazo de la fuente de alimentación interna, esta será fácilmente sustituible, comercial o especial, de bajo coste.
- El dispositivo podrá comunicarse con el terminal de teleasistencia para indicar el estado de las baterías que sean imprescindibles para su correcto funcionamiento.
- En caso de batería baja, el dispositivo generará un aviso con un código específico a través del terminal. La periodicidad será programable o como máximo se tiene que recibir una señal cada 48 horas. Desde el inicio de la emisión de la alarma de batería baja, se garantizarán al menos 30 días de funcionamiento de la unidad con todas sus funcionalidades activas.
- Los dispositivos contarán con facilidad de instalación, de cambio de ubicación y de reinstalación.
- El peso y tamaño serán lo más reducidos posibles para asegurar sus funciones y permitir su uso permanente sin molestias.
- Los dispositivos estarán contruidos con materiales antialérgicos, no tóxicos, no propagadores del fuego y que se puedan reciclar. De acuerdo con la normativa de etiquetado vigente, se indicará la familia de reciclaje correspondiente.
- El contenedor externo estará fabricado con un material que facilite su limpieza, evitando las superficies rugosas, con surcos y bajos relieves.
- El diseño no contará con aristas peligrosas, elementos cortantes, punzantes o susceptibles de producir lesión alguna.

- El dispositiu tindrà un manteniment mínim i serà necessari contemplar de forma muy especial la reducció de los trabajos técnicos en el domicilio de la persona usuaria.
- Los manuales, en formato electrónico, serán amplios y completos.
- El dispositiu tindrà que disponer en el exterior y/o en el interior de la siguiente información: fecha de fabricación y número de serie.

D. Dispositivos para la prestación del servicio de teleasistencia fuera del domicilio

Los dispositivos utilizados para la prestación del servicio fuera del domicilio son terminales de comunicación móviles que se programan para interactuar con el centro de atención por medio de un protocolo aplicado a la teleasistencia.

Se trata de equipos que utilizan la tecnología GSM (Sistema Global de Comunicaciones Móviles) o la tecnología de tercera generación de comunicaciones móviles o sus posteriores evoluciones (2G, 3G, 4G, etc.), que pueden incluir funciones especializadas como el cálculo de la ubicación, acelerómetros, detectores de radio frecuencia (RF), etc.

El terminal tindrà que disponer de un botón de auxilio SOS exclusivo, que permita a la persona usuaria enviar una alarma de atención inmediata. Este botón podrá ser físico (hardware) o programado en el dispositivo (software) para su activación mediante la pantalla táctil siendo en ambos casos de fácil identificación y accionamiento.

Las alarmas también permitirán ser provocadas automáticamente por el terminal basándose en las medidas, es decir, cuando un parámetro logre un umbral de riesgo o una combinación de parámetros indique una combinación de riesgo potencial (detección de caídas, por ejemplo).

Otras características que habrá que tener en cuenta son:

- Tendrá que ser de fácil manejo, sencillo de entender, intuitivo y ligero.
- Deberá ser accesible en conformidad con los requisitos de la norma UNE-EN 301549.
- En el supuesto de que el dispositivo tenga salida de voz, para aquellas personas que dispongan de tecnologías auditivas compatibles con acoplamiento magnético, y cuando el dispositivo se utilice pegado al oído, se tendrá que proporcionar un dispositivo compatible con este acoplamiento que satisfaga los requisitos de la norma ETSI SE 200 381-2.

- Tendrá que disponer de un sistema de localización precisa, o mediante GPS o en su defecto usando sistemas alternativos de precisión y fiabilidad que se puedan garantizar.
- Tendrá que enviar la información sobre localización juntamente con las alarmas de atención inmediata y cuando el centro de atención lo pida.
- Tienen que ofrecer la posibilidad de ser configurados para que, exceptuando las alarmas de atención inmediata, el dispositivo no comunique información sobre su localización. Se debe tener en cuenta que hay personas que solicitan que el servicio no ofrezca información sobre su localización.
- Habilitada opcionalmente la funcionalidad tracking o de seguimiento de recorrido con la posibilidad de configurar la ventana de tiempo en que esta funcionalidad esté en activo.
- Disponer de la funcionalidad de comunicarse con el centro de atención, de manera periódica y silenciosa, de forma que el centro de atención pueda detectar situaciones en las cuales el dispositivo no pueda establecer comunicación. El intervalo de tiempo entre comunicaciones tiene que ser programable.
- Tendrá que poder ser interrogado y programado remotamente sobre los datos de conexión con el centro de atención.
- La batería del dispositivo deberá tener durabilidad de 24 horas en reposo, y tiene que ser capaz durante este periodo de realizar una comunicación de alarma de atención inmediata de una duración de cinco minutos.
- Tendrá que generar una alarma de batería baja de manera automática cuando la batería se encuentre entre un 10% y un 20% de carga.
- Notificar a la persona usuaria que el nivel de batería es bajo.
- Notificar a la persona usuaria que la alarma de atención inmediata está en curso.
- Las notificaciones a la persona usuaria tendrán que hacerse de forma que las pueda diferenciar.
- A las personas usuarias que lo necesiten, se les tiene que facilitar un dispositivo que se pueda configurar para generar las notificaciones de manera visual, acústica y por vibración o por un subconjunto de estas modalidades.
- Si el botón es hardware, tendrá que ser diferenciable de manera táctil. Las personas ciegas o con limitaciones de la visión se benefician de controles diferenciables por el tacto.

- Las comunicaciones por voz del servicio de teleasistencia deberán tener una gama de frecuencias, cuyo límite superior tiene que ser como mínimo de 7.000 Hz con el fin de proporcionar una buena calidad de audio.
- En el supuesto de que el dispositivo disponga de salida de voz, tendrá que proporcionar la manera de ajustar el volumen de la salida de voz. Esta debería permitir ajustar el volumen de la salida de voz en un rango de al menos 18 db.
- Para aquellas personas que tengan limitación de movilidad en los miembros superiores, la alarma podrá ser activada mediante un producto de apoyo adecuado a las necesidades de la persona usuaria. Si fuera necesario, la empresa contratada tendrá que facilitar el producto de apoyo juntamente con el dispositivo para la prestación del servicio de teleasistencia fuera del domicilio. Hay que especificar que hay productos de apoyo que permiten a una persona con movilidad reducida en los miembros superiores activar una función, como por ejemplo, los pulsadores de mejilla, pulsadores que presenten una gran superficie de contacto, pulsadores de pie, reconocedores de voz, etc.
- Para aquellas personas usuarias que no puedan usar la comunicación oral, ya sea de expresión o en la recepción de mensajes, el dispositivo tiene que facilitar el cauce de comunicación más adecuado a sus características, entre las cuales destacan:
 - a) Comunicación vía texto.
 - b) Comunicación aumentativa y alternativa. Los sistemas aumentativos de comunicación complementan el lenguaje oral cuando, por sí solo, no es suficiente para establecer una comunicación efectiva con el entorno. Los sistemas alternativos de comunicación sustituyen al lenguaje oral cuando este no es comprensible o está ausente. Un ejemplo de comunicación aumentativa y alternativa combina el uso de texto con imágenes (pictogramas, fotos, etc.).
 - c) Lengua de signos mediante videocomunicación. Esta puede incluir un servicio de intermediación para los profesionales del centro de atención que no sean personas usuarias de lengua de signos que podrá ser proporcionado directamente por el centro de atención o a través de terceros.

En estos tres casos se tiene que permitir la transmisión simultánea de voz.

E. Centro de atención

El centro de atención, así como el de respaldo, tendrán que:

- Tener un sistema de comunicaciones con un número de líneas telefónicas suficientes para garantizar la atención de la persona usuaria. Este sistema tendrá que permitir:
 - Realizar transferencia de las llamadas recibidas.
 - Ofrecer la posibilidad de realizar conferencias a tres (centro de atención/persona usuaria/recursos externos).
 - Disponer de un sistema receptor multiprotocolo, que permitirá negociar y establecer una comunicación con los terminales y protocolos de los diferentes fabricantes.
- Tener la capacidad de implementar los diferentes protocolos normalizados de alarmas sociales o teleasistencia. De estos, como mínimo dos, tendrán que estar normalizados en algún país europeo.
- Disponer de una aplicación informática integrada con el sistema de comunicaciones que permita:
 - Acceder a la información de las personas usuarias.
 - Grabar y gestionar todas las comunicaciones con las personas usuarias del servicio.
 - Ofrecer acceso, al atender una alarma de atención inmediata, a la siguiente información:
 - Identificador del terminal.
 - Tipo de alarma y localización, esta ubicación cuando proceda.
 - Identificador del dispositivo que genera la alarma, si procede..
 - Información de la persona usuaria, especialmente aquella que sea más relevante como su unidad de convivencia, recursos privados de la persona usuaria, datos relativos a la vivienda y otros que puedan ser clave para darle una respuesta inmediata.
 - Historial de las comunicaciones.
 - Almacenar las alarmas recibidas de tal forma que se asocien a la información siguiente:
 - Tipo de alarma y localización, esta ubicación cuando proceda.
 - Fecha, hora y minuto en la que se recibe, atiende y cierra.
 - Identificador del terminal.
 - Identificador del dispositivo que genera la alarma, si procede.
 - Información de la persona usuaria.
 - Codificar las comunicaciones según los motivos y las actuaciones que se deriven.

- Contar con un módulo de agendas o recordatorios que permita generar el número de agendas por usuarios según la periodicidad que se haya establecido (visitas médicas, cumpleaños u otros recordatorios).
 - Disponer de un módulo de consulta en remoto desde el cual se pueda tener acceso a los datos de la persona usuaria con el fin de facilitar el trabajo cuando se realizan intervenciones en el domicilio.
- Disponer de un sistema de seguridad y respaldo que tenga:
 - Un sistema de replicación de datos en tiempo real entre el centro de atención principal y el/los centro/s de respaldo.
 - Un sistema de copias de seguridad que garantice la salvaguardia y posibilidad de una rápida recuperación de los datos.
 - Unas líneas de redes inteligentes y opción de desvío automático de las llamadas entre el centro de atención principal y el centro de respaldo.

F. Gestión del equipamiento técnico

La empresa contratada tendrá que garantizar el suministro, la instalación, el mantenimiento, la reparación y la reposición del equipamiento técnico utilizado por las personas usuarias, así como la retirada en caso de baja en el servicio.

Así mismo, tendrá que garantizar la planificación, ejecución y revisión de un plan de mantenimiento correctivo y preventivo del centro de atención que sirva como apoyo de este y que incluya todos los elementos de seguridad para el correcto funcionamiento y su servicio de forma ininterrumpida.

La contratista tendrá que contar con un sistema de gestión del equipamiento técnico (terminal, UCR, dispositivos periféricos y otros que pueda haber para la prestación del servicio) que asegure el mantenimiento correctivo y preventivo.

En cuanto a la periodicidad de comprobación automática de los terminales domiciliarios, esta se realizará como mínimo una vez cada 15 días naturales y tendrá un coste gratuito para la persona usuaria.

Las unidades de control remoto y en general cualquier dispositivo conectado vía radio con el terminal domiciliario, deberán tener funciones de reconocimiento periódico de baja batería para asegurar su correcto funcionamiento en caso de emergencia.

En las incidencias de la tecnología domiciliaria que afecten a la continuidad del servicio, las reparaciones, reposiciones o sustituciones se tienen que realizar en un periodo no superior a 48 horas desde la detección de la avería.

Una vez realizada la reparación o sustitución del equipamiento técnico se llevarán a cabo todas las pruebas para comprobar su correcto funcionamiento.

La empresa contratada tiene que disponer de un teléfono para realizar la comunicación de cualquier avería o incidencia que impida establecer comunicación con el centro de atención a través de su terminal o cualquier otra anomalía que pueda ser detectada en el funcionamiento normal del servicio. Este teléfono de contacto tendrá un coste gratuito para la persona usuaria. Así mismo tiene que aparecer en un lugar visible del terminal y en toda la documentación entregada a la persona usuaria: manuales, reglamento de uso, notificaciones por parte del servicio, etc. También será recordado por el personal que concierte la cita para la resolución de averías e incidencias en caso de que estas se produzcan, con el fin de que la persona usuaria pueda comunicar posibles modificaciones al respecto.

La empresa contratada tendrá que garantizar la reposición del equipamiento instalado en los domicilios de las personas usuarias, manteniendo un stock mínimo del 10% respecto a los equipos instalados en dependencias próximas al territorio donde se realice el servicio.

Metadades del document

Núm. expedient	2020/0003363
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars que han de regir el contracte de serveis de la Diputació de Barcelona relatiu a la prestació del Servei local de teleassistència per als municipis de la província de Barcelona menors de 300.000 habitants. Traduït al castellà.

Signatures

Signatari	Acte	Data acte
CPISR-1 C Yolanda Maria Moragues Casabon	Signa	15/06/2020 10:49

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
bc56299d77018bad2827	https://seuelectronica.diba.cat	

