Expedient 549/2023

PLEC DE PREESCRIPCIONS TÈCNIQUES APLICABLES AL CONTRACTE DEL SERVEI DE TECNOLOGIES DE SUPORT I CURA A LA COMARCA DEL PALLARS JUSSÀ

1. NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

Les necessitats administratives a satisfer, la idoneïtat de l'objecte del contracte i la justificació del procediment i dels criteris d'adjudicació són els següents :

- El Consell Comarcal del Pallars Jussà, té entre les seves funcions els serveis d'assistència social a la comarca.
- Mitjançant la contractació per procediment obert es busca una millor oferta de les empreses licitadores.

2. OBJECTE

L'objecte del present contracte és la prestació del servei de tecnologies de suport i cura per a persones grans o persones en situació de des protecció, dependència i/o discapacitat, que viuen als 14 municipis de la comarca del Pallars Jussà i hi estan empadronades.

La finalitat de la contractació és la prestació del servei durant el període de 3 anys des de la data de signatura del document de formalització del contracte.

El Codi **CPV** que corresponen a la contractació és: 85000000-9. Serveis de Salut i Assistència Social.
El Codi **CPA** que correspon a la contractació és: 88.10.11. Serveis d'Ajudes a Persones Grans.

La prestació d'aquest servei es farà segons el següent:
- Teleassistència bàsica
- Teleassistència avançada.

3. OBJECTIUS

L'objectiu del servei és promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries i la seva família mitjançant el foment de la seva autonomia tant per mitjans tecnològics com per altres tipus d'intervenció.

És fonamentalment, una eina de suport per a les persones que decideixen envellir en els seus domicilis i, per tant, facilitadora de la permanència en els seus municipis.
Les funcions principals de la teleassistència són:

- Proporcionar un contacte permanent i bidireccional entre els usuaris/àries i una persona externa al domicili vinculada a un centre d'atenció telefònica.

Codi Validació: P9WSRLM5KR23QCL3CK9SM6F4F
Verificació: https://ccpallarsjussa.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 1 de 23

- Respondre de forma immediata en cas d'emergència i seguiment de la situació.
- Donar seguretat i suport a la persona usuària i a la seva família, detectant possibles riscos potencials i coneixent la seva evolució especialment a nivell sociosanitari.
- Donar suport i assessorament i acompanyament en moments de crisis, necessitats especials o en d'altres circumstàncies que així ho requereixin.
- Evitar o retardar la institucionalització, fomentant l'autonomia de les persones tot vetllant pel seu benestar i qualitat de vida.
- Promoure l'autonomia de la persona, la seva socialització i accés a la comunitat i als seus serveis.

Els destinataris del servei són preferentment persones majors de 65 anys que visquin o romanguin soles la major part del dia, que es trobin en situació de risc o des protecció, o aquelles que es trobin en alguna de les situacions anteriors i, malgrat no viure o romandre soles la major part del dia, formen part d'un nucli o unitat de convivència, on els integrants de la qual es trobin, així mateix, en situació de des protecció, dependència i /o discapacitat. Les persones usuàries cal que tinguin capacitat cognitiva per la correcta i adequada utilització dels equips.

4. CARACTERÍSTIQUES TECNOLÒGIQUES I TÈCNIQUES DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA

4.1 Descripció dels tipus de dispositius

El Servei de Teleassistència és una prestació bàsica de caràcter tecnològic garantida en la Cartera de Serveis Socials del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, per tant, exigible com a dret subjectiu amb l'acreditació de la situació de necessitat que correspongui, d'acord amb la llei 12/2007 d'11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya, constituint un servei de competència municipal.

El servei de tecnologies de suport i cura constitueix una modalitat d'atenció ininterrompuda a les persones en el seu domicili, el qual, amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència personal, social i/o sanitària, així com garantir la comunicació permanent de la persona amb l'exterior, efectuant-ne el seguiment fins a la seva resolució, i potenciar l'autonomia personal evitant o retardant la seva institucionalització.

És un servei que funciona 24 hores - 365 dies de l'any mitjançant un terminal que permet la comunicació bidireccional amb l'exterior i que està connectat a un Centre d'Atenció Telefònica – CAT.

La prestació del servei de tecnologies de suport i cura, s'ofereix en les següents modalitats:

Codi Validació: P9WSRLM5KR23QCL3CK9SM6F4F
Verificació: https://ccpallarsjussa.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 2 de 23

Teleassistència bàsica

El servei de teleassistència bàsica, consisteix a facilitar assistència a les persones beneficiàries de forma ininterrompuda, mitjançant l'ús de la tecnologia de la informació i de la comunicació, amb suport dels mitjans personals necessaris, en resposta immediata davant situacions d'emergència, necessitat social, soledat i aïllament. Aquests mitjans són dispositius tipus fixe i tipus mòbil, segons les necessitats dels usuaris/es. Aquest dispositiu que s'instal·la en el domicili de la persona usuària connectat a la xarxa elèctrica i a la línia telefònica, i que permet la transmissió de comunicacions i avisos amb marcació automàtica i funció vocal incorporada, així com establir contacte amb el centre d'atenció simplement prement un botó.

Per tal de garantir les millores tecnològiques que puguin esdevenir en el decurs de la vigència del present contracte, l'empresa adjudicatària estarà obligada a mantenir informat al Consell Comarcal del Pallars Jussà de les millores tecnològiques dels terminals que puguin aparèixer en el mercat, i a proposar possibles proves de valoració per la implantació de dites millores.

Es duu a terme a través de la instal·lació d'un terminal en l'habitatge de la persona beneficiària connectat a una central receptora, amb la qual es comunica en cas d'urgència mitjançant l'activació d'una unitat de control remot (polsador).

Teleassistència Avançada

La teleassistència avançada és aquella que inclou, a més, dels serveis de teleassistència bàsica que la persona usuària precisa, suports tecnològics complementaris dins o fora del domicili, així com la interconnexió amb els serveis d'informació i professionals de referència en els sistemes sanitari i social, desenvolupant processos i protocols d'actuació en funció de la situació de necessitat d'atenció detectada. Per a considerar que s'està prestant un servei de Teleassistència Avançada serà necessari que es realitza un contacte directe i habitual amb la persona usuària.

Teleassistència avançada fora del domicili: El funcionament consisteix en l'entrega d'un terminal, sent aquest tipus:

- **Tipus polsera:** Aquesta polsera permet realitzar una localització a traves d'un sistema de GPS, sempre que disposi de cobertura mòbil, el qual es posa en contacte amb la central d'operacions en el moment que ha sofert un impacte. Conseqüentment, la central automàticament trucarà a la persona usuària per saber el seu estat, i en cas de no rebre resposta, la mateixa central es posarà en contracte amb les atencions mèdiques corresponents. Per altra banda, la polsera podrà tenir un seguiment des de l'aplicació mòbil per a poder saber les activitats diàries, guardar els llocs habituals, definir una zona de seguretat, etc.

Codi Validació: P9WSRLM5KR23QCL3CK9SM6F4F
Verificació: https://ccpallarsjussa.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 3 de 23

Teleassistència avançada en el domicili: Aquest tipus de teleassistència tracta de complementar l'equipament tecnològic de la Teleassistència bàsica, a través de diferents dispositius perifèrics que permeten monitorar l'entorn de la persona usuària, aconseguint amb això disposar d'una informació més completa i immediata davant possibles situacions de risc.

Ha de permetre la supervisió remota que pugui interpretar informació amb configuració personalitzada per cada persona usuària mitjançant la detecció del patró d'activitat i generació d'alertes i processos d'atenció en funció de la situació detectada, que permetre identificar el nivell d'urgència i tipus d'atenció a prestar.

La detecció de situacions de risc o emergència per incidències en el domicili (fuites de gas, d'aigua, de foc i unes altres) o d'alteracions en els hàbits o rutines i d'incidències relatives a l'activitat de la persona usuària en el domicili (per exemple, caigudes).

La totalitat de persones usuàries que disposin de teleassistència avançada tipus sensor, també se'ls hi proporcionarà un dispositiu tipus fixe, degut a la compatibilitat obligatòria d'ambdós dispositius. Aquests dispositius tipus fixe queden inclosos en la totalitat de dispositius tipus fixe a licitar.

4.2 Recursos materials i tecnològics

L'entitat ha de disposar dels mitjans tècnics necessaris per a la gestió i execució dels serveis contemplats en aquest plec.

Els recursos materials i tecnològics descrits a continuació hauran de complir els certificats de conformitat del sistema de teleassistència i sensors d'acord amb la normativa vigent.

Per a una correcta prestació del servei, l'empresa adjudicatària haurà de comptar, com a mínim, amb:

Centre d'Atenció

És el centre que dóna cobertura al servei de TAD i és el responsable de la recepció i emissió de les comunicacions, i dels avisos i alarmes enviats des dels equipaments instal·lats en els domicilis de les persones usuàries (Terminal, UCR).

Ha d'estar dotat de tecnologia (software de gestió del servei, hardware, servidors, etc.) amb la capacitat suficient per a processar aquestes comunicacions i avisos o alarmes rebudes i proporcionar als operadors informació sobre el dispositiu que les ha generat.

L'empresa adjudicatària ha de disposar de la titularitat d'un número de telèfon, de la xarxa intel·ligent, al qual es realitzaran les trucades de les persones usuàries.

Codi Validació: P9WSRLM5KR23QCL3CK9SM6F4F
Verificació: https://ccpallarsjussa.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 4 de 23

Així mateix, ha de disposar d'un número de telèfon alternatiu al qual truquin les persones usuàries en segona opció, en cas d'incidència de la xarxa intel·ligent.

Aquests números hauran d'estar configurats de forma adequada en els terminals de teleassistència de les persones usuàries del servei.

EL Centre d'Atenció està composat, com a mínim, pels següents elements tecnològics:

- Centraleta telefònica amb connexions a la xarxa pública de telefonia.
- Sistema de gravació de trucades.
- Sistema de comunicacions amb els terminals de persona usuària.
- Sistema informàtic de gestió de trucades, alarmes, manteniment de les bases de dades i expedients de les persones usuàries del servei.
- Equips servidors i estacions de treball en xarxa informàtica de suport a la gestió dels servei.

Els requisits mínims que ha de tenir el Centre d'Atenció són els descrits a continuació:

- Connexions de línies telefòniques amb la xarxa pública: aquestes connexions consistiran en una quantitat
  suficient d'accessos primaris amb les xarxes públiques per atendre totes les trucades que originen les persones usuàries.
- Han de destinar com a mínim un primari per rebre les trucades de la xarxa intel·ligent . Un altre primari a les trucades que es puguin rebre en el número directe alternatiu a l'anterior. Un tercer primari destinat a cursar la resta de tràfic de comunicacions telefòniques.
- Aplicació informàtica que permeti tenir informació de les actuacions realitzades pel sistema.
- Sistema duplicat a nivell de hardware, software, cablejat, etc.
- Sistema de comunicacions multi protocol entre el Centre d'Atenció i els terminals d'assistència domiciliària, com a mínim compatible amb els terminals en funcionament que estan indicats a d'aquest plec.
- Sistema d'alimentació alternatiu que garanteixi el subministrament elèctric continu del centre d' atenció en cas de suspensió del subministrament extern. Aquest sistema ha de comptar, com a mínim, amb un Sistema d'Alimentació Ininterrompuda (SAI) i un grup electrogen.
- Sistema que permeti la gravació de les comunicacions telefòniques realitzades per les persones usuàries del servei (trucades entrants) i que permeti que qualsevol gravació pugui ser reproduïda de forma remota, seleccionant per data, hora, persona usuària i teleoperador/a.
- Capacitat de realitzar conferències a tres (Centre d'Atenció / persona usuària / recursos externs).
- Capacitat de transferència de la trucada de la persona usuària a un recurs propi i/o extern.

Codi Validació: P9WSRLM5KR23QCL3CK9SM6F4F
Verificació: https://ccpallarsjussa.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 5 de 23

- Servei de backup de la pròpia aplicació de gestió de la central receptora amb el seu terminal de comunicacions.
- Sistema de emmagatzematge de dades estadístiques de tots els events, que en qualsevol moment i de forma remota, permeti fer seguiment i control en temps real i obtenir els informes per la coordinació i seguiment del servei.

Terminal de Teleassistència Domiciliària

Les característiques tècniques dels terminals domiciliaris compliran, com a mínim, les especificitats descrites a continuació:

- L'equip ha de garantir l'emissió de trucades i l'establiment d'una comunicació verbal entre la persona usuària i el centre d'atenció de forma nítida.
- Els equips domiciliaris hauran de ser configurats de forma que els avisos tècnics rebuts al Centre d'Atenció hauran de tenir una codificació diferenciada. Els avisos tècnics hauran de ser derivats a altres números de telèfons amb l'objectiu d'alliberar a la central els números d' atenció directa. Els llocs d' operadors que reben els avisos tècnics han d'estar ubicats en un espai diferenciat de la resta.
- El terminal ha de permetre que des del Centre d'Atenció es configuri la funció d'autoreconeixement automàtic del seu correcte funcionament. Aquest s'ha de realitzar de forma periòdica i silenciosa i amb un interval de temps màxim de 15 dies, tot i que el Consell Comarcal podria establir en determinats casos un interval menor.
- Amb la finalitat de garantir la intimitat de la persona usuària, el terminal no permetrà la activació remota d'altaveu ni micròfon excepte quan es produeixi una situació d'alarma no tècnica, incloent les produïdes pels dispositius de seguretat.
- Ha de tenir un micròfon d'alta sensibilitat que permeti a la persona usuària l'escolta de la conversa des de qualsevol indret del domicili mitjançant un sistema mans lliures.
- Haurà de ser programable, tant de forma local com remota i de forma puntual o en forma massiva, des del Centre d'Atenció. En cas de realitzar-se la re-programació remota, aquesta es podrà fer en el transcurs de la conversa amb la persona usuària i/o a través de qualsevol tipus d'avís produït per l'equip domiciliari.
- Estarà programat perquè després de l'activació, s'iniciï un període curt de durada programable (5-8 segons) durant el qual es pugui anul·lar la transmissió al Centre d'Atenció, en cas de que la pulsació s'hagi produït per error.
- Disposarà de sistemes de bloqueig per a que, una vegada activada la pulsació i rebuda aquesta en el Centre d'Atenció, la persona usuària no pugui tallar ni alliberar la línia telefònica.
- Els dispositius oferts hauran de poder connectar, com a mínim, amb quatre números de telèfon diferents prèviament definits, seguint una seqüència anteriorment establerta.

Codi Validació: P9WSRLM5KR23QCL3CK9SM6F4F
Verificació: https://ccpallarsjussa.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 6 de 23

- Disposarà de memòria no volàtil amb la finalitat d'emmagatzemar les dades d'identificació de la persona usuària i del telèfon del Centre d'Atenció.
- Haurà d'estar programat per donar prioritat a qualsevol comunicació o avís al Centre d'Atenció davant d'altres tipus de comunicacions telefòniques.
- Haurà de repetir automàticament la trucada en cas de no aconseguir connectar amb el Centre d'Atenció al primer intent després d'emetre qualsevol activació. Si tot i així, no aconsegueix comunicar amb el Centre d'Atenció, el terminal iniciarà un cicle continuat de trucades als números de telèfon programats amb la seqüència que es consideri oportuna, fins aconseguir que la trucada sigui atesa pel Centre d'Atenció.
- El terminal haurà de tenir una autonomia mínima de 48 hores en repòs, inclosa una hora de conversa "mans lliures".
- El terminal haurà de tenir capacitat per control de volum de forma remota.
- Disposarà d' identificacions òptiques i/o acústiques, que informin a la persona usuària del seu estat de normal funcionament i dels avisos tècnics corresponents a baixa bateria del terminal, anomalies, desconnexió a la xarxa elèctrica i a la xarxa telefònica.
- Haurà de fer trucades de forma automàtica als números definits per avisos tècnics si es produeix un dels estats:
  - Baixa bateria terminal
  - Baixa bateria polsador
  - Fallida d'alimentació elèctrica.
  - Recuperació d'alimentació.
- Per evitar el bloqueig de la central receptora en cas de fallida general del fluid elèctric, el terminal transmetrà la fallida de connexió a la xarxa elèctrica en un instant de temps aleatori en un període no superior a dos hores des de la seva detecció.
- Permetrà la connexió a la xarxa de subministrament elèctric de 220V o 125V.

Unitat de Control Remot (UCR)

És l'element que transmet el senyal codificat d'activació d'alarma via radio al terminal des de qualsevol indret del domicili.

La totalitat de les UCR que disposen les persones usuàries del servei de Teleassistència són propietat de l'actual empresa adjudicatària.

Les característiques tècniques de les UCR compliran, com a mínim, les especificitats descrites a continuació:

- Disposar d'un botó clarament diferenciat i reconeixedor al tacte, d'activació senzilla i protegit d'activacions al sistema de forma que la persona usuària pugui entrar en contacte, en modalitat conversa "mans lliures" amb el Centre d'Atenció.
- Haurà de tenir unes dimensions reduïdes per poder ser portat per la persona sense molèstia i si la UCR és del tipus penjoll del coll, incorporarà un

Codi Validació: P9WSRLM5KR23QCL3CK9SM6F4F
Verificació: https://ccpallarsjussa.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 7 de 23

mecanisme d'auxili front a tensions mecàniques (anti-estrangulació).
- Haurà de tenir un sistema d'identificació de forma que la pulsació del botó transmeti al terminal un codi diferenciable dels codis associats a altres UCR que puguin operar en el mateix terminal.
- Haurà de tenir un radi d'acció suficient per a garantir una cobertura de, com a mínim, 50 metres de radi a l'interior del domicili.
- Comptarà amb una bateria d'alta duració que garanteixi el funcionament durant un període mínim d'entre 3 i 5 anys, sempre que s'hagi fet un ús correcte tant en el seu manteniment como en el número de pulsacions (màxim 2-3 al dia).
- La UCR indicarà de forma lluminosa i diferenciada a la persona usuària que s'ha establert la comunicació amb el centre d'atenció.
  - La UCR serà estanca a l'aigua .
  - Realitzarà reconeixement sistemàtic de funcionament per garantir el correcte estat de les bateries. En cas de mal estat enviarà un senyal codificat i diferenciat indicant l' anomalia detectada.

Dispositius de seguretat addicionals

L'empresa contractada haurà de proveir de dispositius de seguretat quan sigui necessari el reforç del terminal de teleassistència amb altres suports tecnològics amb la finalitat d'aportar més seguretat a la persona i al seu entorn familiar.

La identificació dels riscos així com la proposta d'assignació dels dispositius haurà de venir determinada pels Serveis Socials municipals o a través de l'empresa contractada, que comptarà posteriorment amb la validació de l'ens local corresponent.

Els dispositius de seguretat quan detecten una situació de risc, envien una alarma al CAT. Aquestes alarmes emeses des d'un detector hauran d'enviar un codi que permeti identificar el tipus de dispositiu que origina la trucada des del CAT. L'empresa contractada haurà de facilitar dispositius de seguretat que permetin detectar riscos potencials.

Aquests dispositius seran del tipus: Detectors de foc/fum, de gas, de mobilitat i passivitat.

4.3. Característiques tècniques de la prestació del servei

L'empresa contractada haurà de prestar el servei de teleassistència seguint els procediments bàsics que es descriuen a continuació.

En relació a la posada en marxa del servei:

En el supòsit de què resulti adjudicatària d'aquest procediment de contractació una empresa diferent a la que actualment presta el servei, el nou contractista haurà de

Codi Validació: P9WSRLM5KR23QCL3CK9SM6F4F
Verificació: https://ccpallarsjussa.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 8 de 23

col·laborar en un procés de transferència d'informació que ha de garantir la continuïtat del servei.

Procediment d'accés, suspensió i baixa del servei

El Consell Comarcal del Pallars Jussà serà el responsable de donar la informació, valorar la idoneïtat de les persones per rebre el servei i de sol·licitar les altes de les persones a l'empresa adjudicatària, sempre que aquestes reuneixin els requisits establerts.

a) Informació i valoració

És competència dels Serveis Socials bàsics, la informació, valoració i selecció de les persones usuàries del Servei.

Aquests serveis recolliran la sol·licitud de la persona i/o d'un familiar, mitjançant el model que proporcioni el Consell Comarcal del Pallars Jussà, a més de facilitar a la persona usuària la següent informació bàsica:

- Característiques del servei.
- Condicions d'accés al servei i obligacions de la persona usuària que garanteix l'adequada prestació.
- Funcionament general del servei.
- Identificació de l'empresa que prestarà el servei.
- Terminis d'instal·lació del terminal i alta en el servei.

En el marc de la prestació del Servei de Tecnologies de suport i cura, el Consell Comarcal del Pallars Jussà assumeix la responsabilitat de:

- Proporcionar a l'empresa contractada, les dades personals bàsiques de la persona usuària per sol·licitar l'alta del Servei, mitjançant un model i circuït que determini el Consell Comarcal i que inclourà la següent informació bàsica:
    - Tipologia de persona usuària.
    - La urgència en el ritme d'instal·lació.
    - Persona de contacte o suport.
    - Altres observacions.

b) Alta i aprovació del servei

Els serveis socials bàsics faran la valoració de l'expedient, i es procedirà per l'òrgan competent a l'aprovació de les sol·licituds.

c) Instal·lació del Servei

L'empresa adjudicatària rebrà les ordres d'instal·lació del servei mitjançant correu electrònic, disposarà de 7 dies naturals per a la instal·lació de les sol·licituds amb caràcter normal, a comptar des de la data de comunicació per part del Consell Comarcal del Pallars Jussà.

Codi Validació: P9WSRLM5KR23QCL3CK9SM6F4F
Verificació: https://ccpallarsjussa.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 9 de 23

En el cas de sol·licituds amb caràcter d'urgència, el termini per a la instal·lació del terminal i alta al servei no serà superior a les 72 hores .

L'empresa adjudicatària haurà d'acordar telefònicament amb la persona usuària el dia i hora de la instal·lació. Es proporcionarà a la persona usuària el telèfon de l'empresa adjudicatària amb la finalitat de facilitar la comunicació davant de possibles incidències que modifiquin la cita establerta. En tots els casos, si es preveu un retard superior a 30 minuts de la franja horària acordada, es trucarà a la persona usuària per advertir-la del endarreriment.

La franja horària per a realitzar les instal·lacions serà compresa entre les 9h i les 20h, de dilluns a divendres i els dissabtes de 9h a 14h.

Cada nova instal·lació del Servei de Tecnologies de suport i cura comportarà:

- Proporcionar a la persona usuària tota la informació relativa al funcionament i a les prestacions del servei: atenció a emergències, serveis d'agenda, trucades de cortesia i seguiment, recordatoris.
- Connectar el terminal de Teleassistència i/o sensor i realitzar les corresponents verificacions de funcionament del sistema:
    - El personal que efectuï la instal·lació serà responsable d'oferir la informació a la persona usuària en relació al funcionament i les característiques dels dispositius instal·lats, així com de la demostració d'ús de cadascú.
    - No es donarà per finalitzada la instal·lació sense haver realitzat les corresponents verificacions del funcionament del sistema: trucada de recepció, emissió i pulsació del terminal (fix o mòbil) i des de les diferents UCR des de tots els llocs de la casa, i fins haver comprovat que les persones usuàries han entès correctament el seu funcionament.

d) Serveis de garantia, manteniment i reposició de l'equipament tècnic

L'empresa adjudicatària ha de comptar amb un sistema de gestió de l'equipament tècnic que asseguri el manteniment preventiu i correctiu.

En les avaries detectades que afectin a la continuïtat del servei, les reparacions, reposicions o substitucions s'han de realitzar en un període no superior a 24 hores des de la detecció de l'avaria. En el cas que la reparació superi aquest període es dotarà a la persona usuària d'un dispositiu de substitució.

Aquesta avaria serà comunicada també als familiars i / o persones de contacte i se'ls farà saber el temps previst de resolució de la mateixa. Igualment s'enviarà un correu electrònic al Consell Comarcal, informant del temps previst de reparació; i un altre correu, un cop arreglada l'averia.

Codi Validació: P9WSRLM5KR23QCL3CK9SM6F4F
Verificació: https://ccpallarsjussa.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 10 de 23

Totes les visites de manteniment i/o reparació seran concertades telefònicament prèviament amb la persona usuària. Es donarà a la persona usuària el telèfon de L'empresa adjudicatària amb la finalitat de facilitar la comunicació davant de possibles incidències que modifiquin la cita establerta. En tots els casos, si es preveu un retard superior a 30 minuts de la franja horària acordada, es trucarà a la persona usuària per advertir-la de l'endarreriment.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la reposició immediata, en cas necessari, dels equipaments tècnics instal·lats.

e) Suspensió temporal del servei

Es considerarà la suspensió temporal del servei, l'absència de la persona usuària del domicili durant un període limitat que serà, de caràcter general, de com a mínim 15 dies i com a màxim de 5 mesos. Tanmateix es pot considerar un retorn programat i previsible. Passat aquest període, els Serveis Socials determinaran si la baixa esdevé definitiva.

En aquest període l'empresa adjudicatària ha de tenir en compte que:

La comunicació de suspensió temporal pot arribar per diferents fonts d'informació per via telefònica, telemàtica o presencial (les mateixes persones usuàries ,familiars, serveis socials, centre d'atenció...) i això serà suficient per interrompre temporalment la prestació.

- L'empresa adjudicatària comunicarà als Serveis socials bàsics telemàticament l'activació de la suspensió indicant data, motiu i qui ha comunicat la suspensió.
- La facturació se suspendrà durant tot el període d'absència al domicili, amb un màxim de 5 mesos a l'any, tant si és de forma contínua com discontínua.
- Es valorarà si cal o no retirar el terminal del domicili per al seu manteniment tècnic. Si calgués la retirada, l'empresa es desplaçarà al domicili de la persona i es signarà un informe d'intervenció tècnica, que s'arxivarà com a prova.
- Es comunicarà de forma mensual als Serveis socials bàsics la informació de les persones usuàries que han cursat suspensió, amb la data i el motiu de l'absència.
- Es farà un seguiment específic de les persones en situació de suspensió temporal per tenir un control sobre si s'ha de reactivar el servei una vegada finalitzat el període o bé si ha esdevenir una baixa definitiva.
- La represa del servei s'ha de comunicar telefònicament o per correu electrònic al Centre d'atenció, com a mínim 24 hores abans per part de la persona usuària, familiars, o pels Serveis socials bàsics, llevat de les situacions en que s'acordi a priori la data d'alta i baixa de la suspensió.
- Si la suspensió es preveu de llarga durada, però amb retorn al domicili, es retirarà el terminal i s'assegurarà que en pugui disposar d'un altre quan torni a estar a casa, si la situació és la mateixa i previ avís de la persona usuària.

Codi Validació: P9WSRLM5KR23QCL3CK9SM6F4F
Verificació: https://ccpallarsjussa.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 11 de 23

f) Baixa del Servei

Els motius per sol·licitar una baixa definitiva en el servei són els següents:

- Defunció de la persona usuària.
- Ingrés en un centre residencial.
- Absència temporal de llarga durada del domicili habitual, sense previsió de retorn.
- Incapacitació per utilitzar el servei d'una forma òptima o modificació circumstàncies que varen motivar l'alta en el servei.
- Trasllat a un domicili que causi baixa del padró d'habitants i/o resideixi fora del municipi.
- Manifestació expressa de la persona usuària o els familiars autoritzats.
- Deixar de reunir els requisits establerts per al dret al servei.

En el procés de baixa definitiva en el servei, l'empresa contractada haurà de tenir en compte que:

- La comunicació de baixa definitiva pot arribar per diferents fonts d'informació: per via telefònica, telemàtica o presencial (la mateixa persona usuària, familiars, serveis socials, centre d'atenció...) i això serà suficient per interrompre definitivament la prestació i cessarà la facturació en el servei.
- Un cop contrastada i confirmada la intenció de baixa definitiva, és comunicarà telemàticament als serveis socials bàsics o a l'empresa, sol·licitant la confirmació. En aquest moment, la baixa definitiva es farà efectiva.
- L'empresa és l'encarregada de retirar el terminal al domicili. També la família pot portar el terminal al Consell Comarcal, i en aquest cas serà l'empresa qui vindrà a recollir-lo al Consell.
- En cas que la persona usuària/a o els seus familiars es neguin a entregar el terminal a l'empresa, aquesta ha de disposar d'un sistema de desactivació del servei de manera que aquest no estigui operatiu , i es reclamarà legalment el retorn del terminal.
- Es comunicarà de forma mensual als Serveis socials bàsics la informació de les persones usuàries que han cursat baixa definitiva , amb la data i el motiu de la baixa.

Procediment d'atenció i modalitats de prestació

La persona usuària podrà establir comunicació amb el Centre d'Atenció, mitjançant la pulsació del terminal o de la unitat de control remot, sempre que ho consideri necessari. El cost d'aquesta trucada, ha de ser considerat com de trucada local.

Quan el Centre d'Atenció, rep una trucada, els operadors s'hauran d'identificar com Servei de Teleassistència del Pallars Jussà i adreçar-se a la persona pel seu nom, identificant-se com teleoperador/a, sempre manteniment un tracte de respecte i amabilitat.

Codi Validació: P9WSRLM5KR23QCL3CK9SM6F4F
Verificació: https://ccpallarsjussa.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 12 de 23

Totes les comunicacions entrants s'han de respondre en un temps mitjà màxim de 20 segons, a comptar des de l'entrada de la trucada en el Centre d'Atenció.

Les trucades ateses en el Centre d'Atenció produiran una activació del sistema informàtic mostrant la següent informació sobre la persona usuària:

- Identificació de la trucada (nom de la persona usuària).
- Identificació del terminal o polsador que genera l'alarma.
- Dades més rellevants de la persona usuària.
- Accés a l'expedient complet.
- Recursos disponibles per mobilitzar.
- Procediments d'actuació davant incidències.

Per seguretat del sistema, la trucada, una vegada generada per la persona usuària, solament podrà ser finalitzada des del Centre d'Atenció.

En tots els casos, els/les teleoperadors/es hauran de comptar amb un suport de protocols d'actuació a emergències i del suport de un/a supervisor/a del Centre d'Atenció que davant de qualsevol dubte, garanteixi la presa de la decisió més adient a cada situació.

Els tipus generals de comunicacions es classificaran i podran avaluar-se per:

- Trucades rebudes procedents de la persona usuària mitjançant terminal o unitat de control remot.
- Trucades emeses realitzades per la Central a la persona usuària o contactes i/o recursos.
- Trucades/alarmes de seguretat, de realització automàtica, procedents de dispositius de seguretat.
- Trucades/alarmes tècniques, de realització automàtica per a la notificació de l'estat de la tecnologia.

Tipologies de trucades:

a) Les comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el Centre d'atenció es classifiquen en :

- Informatives: Faciliten l'intercanvi d'informació sobre dades, modificacions i altres continguts del servei de forma clara i senzilla. Inclouen temes concrets que poden estar relacionats amb campanyes de promoció de salut i informatives, promoció d'hàbits saludables, i adopció de mesures concretes .La informació transmesa no prevista en el present Plec, ha de ser prèviament notificada i acceptada per part dels Serveis Socials Bàsics del Pallars Jussà.
- Per emergència: Són trucades produïdes per situacions que impliquen risc per a la integritat física, psíquica o social de la persona o del seu entorn. Requereixen l'actuació i, en el seu cas, la mobilització de recursos de l'entorn de la persona usuària, externs, com ara socials o sanitaris, d'emergències o de

Codi Validació: P9WSRLM5KR23QCL3CK9SM6F4F
Verificació: https://ccpallarsjussa.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 13 de 23

forces de seguretat, o d'altres.

La resposta davant una trucada d'emergència es farà d'acord al següent protocol i atenent als següents nivells:

- Nivell 1. Resposta verbal
  Davant qualsevol comunicació d'emergència el personal del Centre d'atenció, mitjançant una escolta activa, haurà d'avaluar la situació, determinar el motiu de la trucada i donar resposta telefònica a la demanda. Si no resulta efectiu, s'haurà de passar al nivell següent.
- Nivell 2. Resposta verbal amb mobilització de recursos.
  La mobilització de recursos al domicili de la persona ha de ser motivada per una emergència domèstica, social o sanitària. Podran ser recursos de referència de la persona o d'altres recursos públics o privats.

Una vegada activada la mobilització de recursos, el Centre d'Atenció es posarà en contacte amb la xarxa de contactes habitual de la persona usuària per informar-los simultàniament de la situació. En cas que no es pugui contactar amb aquests o no puguin donar-ne resposta, s'activaran els recursos existents en funció de la situació.
El Centre d'Atenció serà responsable de realitzar el seguiment de les actuacions portades a terme, i en cas de trasllat de la persona des del seu domicili, farà el seguiment oportú de l'ingrés i del retorn de la persona al seu domicili.

Es procedirà a la mobilització de recursos en els casos següents:

- No s'ha pogut mantenir un diàleg des del Centre d'Atenció amb la persona usuària que activa la comunicació.
- La xarxa de contactes habitual no pot establir comunicació de forma reiterada amb la persona usuària i, donat el requeriment d'aquests al servei, el Centre d'Atenció tampoc pot establir-ne comunicació.
- S'ha mantingut diàleg amb la persona usuària però es considera necessària la mobilització de recursos.

Un cop atesa l'emergència, es donarà per tancada i es programarà el seguiment específic de la persona usuària durant els successius dies a través de la programació d'agendes i fins el tancament de les conseqüències (no cronificades) de l'emergència. Aquestes intervencions es recolliran mitjançant informes de seguiment que l'empresa farà arribar als Serveis Socials Bàsics.

La tipologia de trucades de seguiment i d'atenció personal és la següent:

a) De familiarització: Es realitzen a l' inici de la prestació del servei i tenen com a finalitat assegurar-se que la persona usuària ha entès i coneix el funcionament del sistema. Com a mínim es garantirà una trucada cada 10 dies durant els primers 30 dies des de la instal·lació del servei.
b) De seguiment: Trucades quinzenals de seguiment , amb finalitat preventiva, de detecció de riscos, d'actualització de dades de l'expedient socio-sanitari de la

Codi Validació: P9WSRLM5KR23QCL3CK9SM6F4F
Verificació: https://ccpallarsjussa.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 14 de 23

persona usuària i de foment d'hàbits de vida saludables.

c) De seguiment de succés: Trucades que s'estableixen al finalitzar una actuació que requereixi un seguiment de la evolució de la mateixa fins a la seva resolució.
d) De recordatori: Permeten recordar a la persona usuària la necessitat de realitzar alguna activitat o gestió, presa de medicació, cita mèdica. Es programaran a petició de la persona usuària, familiars o per decisió del Centre d'Atenció.
e) De cortesia i felicitació: Felicitacions d'aniversari i dates assenyalades.
f) De fi d'absència: Permeten confirmar que la persona usuària ha retornat al domicili en la data prevista (per vacances, ingrés hospitalari...).

b) Avisos automàtics produïts pel sistema

El Centre d'Atenció haurà de posar-se en contacte amb la persona usuària i activar el protocol necessari per activacions dels sistemes i avaries tècniques en el sistema generades per:

- Tall en la connexió del terminal a la xarxa elèctrica.
- Restabliment de la connexió a la xarxa elèctrica.
- Avís de bateria baixa del terminal.
- Avís de bateria baixa de la unitat de control remot.

El centre d'Atenció haurà de realitzar les comprovacions necessàries per restablir el servei de forma immediata.

5. RECURSOS HUMANS

L'empresa adjudicatària haurà de garantir i disposar dels mitjans personals suficients per satisfer adequadament les exigències del contracte.

El personal dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària, el qual estarà obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral i de seguretat social, de seguretat e higiene en el treball i de prevenció de riscos laborals, així com de totes les mesures COVID 19 que es vagin implementant, respecte del personal contractat per ell i sense que aquest personal tingui cap tipus de vinculació laboral amb el Consell Comarcal del Pallars Jussà.

L'organització del servei ha de tenir el personal suficient amb la formació, la titulació, els coneixements, l'estabilitat laboral, la capacitat, el reconeixement social i laboral i les aptituds que calguin per a garantir l'eficiència i l'eficàcia en la prestació dels serveis descrits en aquest plec.

L'empresa haurà d'evitar el mínim possible la rotació del personal que atén a cada persona usuària. I ha de cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats sense que això suposi la manca de compliment de la prestació dels

Codi Validació: P9WSRLM5KR23QCL3CK9SM6F4F
Verificació: https://ccpallarsjussa.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 15 de 23

serveis per part de les empreses adjudicatàries.

En cas de vaga dels treballadors de l'empresa adjudicatària, s'hauran de garantir uns serveis mínims i adequats per a cobrir les necessitat bàsiques de les persones usuàries.

En el cas de persones amb discapacitat, el seu lloc de treball haurà d'estar adequadament adaptat.

Tots els professionals del servei de teleassistència es comunicarà en català amb la persona usuària, a no ser que la persona manifesti que vol ser atesa en castellà.

Tot el personal de l'empresa adjudicatària que acudeixi als domicilis de les persones usuàries, en compliment de les tasques encomanades en el present contracte, haurà d'anar acreditat amb una tarja identificativa amb el nom, cognoms, càrrec i logotip de l'empresa adjudicatària així com del Consell Comarcal del Pallars Jussà.

L'horari de prestació del servei és de 24 h diàries els 7 dies a la setmana. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària adaptar els recursos disponibles en cada torn horari perquè en cadascun d'ells el servei es compleixi amb els requeriments de qualitat exigits per aquest plec.

5.1 Personal per a la prestació del Servei de Teleassistència

L'empresa adjudicatària ha de comptar amb un equip bàsic per a la correcta prestació del Servei i per garantir-ne un nivell òptim d'eficàcia i qualitat :

Responsable del Servei:

El responsable del servei serà, durant tot el període d'execució del contracte, l'interlocutor vàlid en les relacions entre l'empresa adjudicatària i el Consell Comarcal del Pallars Jussà, i haurà d'informar al mateix de totes les qüestions que deriven de la gestió del servei contractat.

La designació del responsable del servei, serà comunicada per escrit al Consell Comarcal en el termini màxim de 5 dies a comptar des de la data de firma del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la total disponibilitat horària del responsable i la comunicació permanent en cas d'emergència, mitjançant telèfon mòbil i haurà de designar un substitut vàlid en la seva absència, prèvia comunicació al Consell Comarcal.

Desenvoluparà les tasques següents:

- Vetllar per un bon funcionament de la plataforma dels serveis de tecnologia de suport i cura (teleassistència i sensors).

Codi Validació: P9WSRLM5KR23QCL3CK9SM6F4F
Verificació: https://ccpallarsjussa.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona |

- Planificar i coordinar els objectius del servei a curt, mig i llarg termini.
- Assignar els recursos tècnics i humans necessaris perquè el servei garanteixi els requeriments desplegats en el present plec.
- Assumir les funcions d'interlocució del servei amb el Consell Comarcal pel que fa al seguiment de la gestió del servei i la garantia de qualitat del mateix.
- Garantir la presentació de la informació de manera immediata sempre que es requereixi.

Responsable del Centre d'Atenció i/o Supervisor:

Assumirà les següents tasques:

- Coordinar l'equip professional del Centre d'Atenció.
- Garantir el correcte funcionament de l'equipament tecnològic.
- Gestionar eficaçment la gestió de les comunicacions que s'emeten i reben al Centre d'Atenció.
- Responsabilitzar-se de la mobilització dels recursos necessaris, si s'escau, per un motiu d'emergència.
- Assegurar la qualitat en tot allò que respecta a la gestió operativa dels diferents equips.
- Donar resposta a les incidències que es puguin produir en el servei.

Teleoperador/a:

Funcions:

- Atendre les alarmes i gestionar el seu seguiment, d'acord amb les instruccions, protocols i pautes d'actuacions personalitzades establertes.
- Realitzar les trucades de gestió d'agenda de la persona usuària.
- Realitzar les trucades de seguiment quinzenals a cadascú de les persones usuàries del servei, tal i com està establert en aquest plec.
- Realitzar les trucades informatives de campanyes específiques.
- Contactar amb els recursos designats, en cas de no localitzar a la persona usuària.
- Comunicar incidències a la coordinadora de zona.
- Revisar i actualitzar l'expedient informàtic de la persona usuària.

Els teleoperadors/es disposaran del temps necessari per a tasques de coordinació amb la resta de personal del servei.

Tot aquest professional serà degudament qualificat.

Tècnic Instal·lador i de manteniment:

Personal que realitza la instal·lació d'aquells aparells de Teleassistència i sensors que requereixin alguna actuació específica addicional. També s'encarrega del manteniment, configuració, reparació, substitució, baixes i retirades de l'equipament tècnic del servei (terminals).

L'entitat ha de tenir un número suficient d'instal·ladors per cobrir les instal·lacions

Codi Validació: P9WSRLM5KR23QCL3CK9SM6F4F
Verificació: https://ccpallarsjussa.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 17 de 23

descrites i resoldre qualsevol incidència tècnica amb l'equipament tècnic domiciliari segons especificacions descrites en aquest plec de condicions.

Perfil Professional.- Ha de tenir formació acadèmica i experiència professional en el camp de l'electricitat, electrònica i/o telefonia.

A més a més, l'equip de recursos humans de l'empresa contractada haurà d'estar format per altres perfils professionals complementaris (administratius/ves, informàtics/es) en quantitat suficient per atendre de forma correcta les necessitats del servei.

6. COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

L'empresa contractada haurà de coordinar-se amb els Serveis socials bàsics del Consell Comarcal.

S'estableixen els següents elements de coordinació:

a) Informes d'activitat mensual: L'empresa contractada enviarà amb periodicitat mensual, juntament amb la facturació, un informe d'activitat que recollirà dades i indicadors sobre l'activitat del servei (altes i baixes de persones usuàries, motius de les baixes, suspensions temporals, instal·lacions urgents, incidències, queixes, avaries, etc.),

b) Reunions coordinació: Amb la periodicitat que determini del Consell Comarcal s'establirà un calendari de reunions de seguiment entre els responsables tècnics del Consell Comarcal i el director/a de l'empresa adjudicatària, per tal de realitzar una valoració global de l'evolució del Servei. El contingut principal d'aquestes reunions serà:

- Seguiment de l'activitat i funcionament del servei.
- Estat de les aprovacions de servei i instal·lacions realitzades (terminals i dispositius perifèrics).
- Previsió de creixement per al període següent.
- Incidències , reclamacions i resolució de les mateixes.
- Planificació de nous serveis, projectes o protocols d'actuació i seguiment de la posada en marxa d'aquests.
- Qualsevol altra circumstància d'interès per al desenvolupament del servei.

c) Memòria anual: L'empresa adjudicatària haurà de fer arribar anualment al Consell Comarcal, abans del'1 de febrer de l'any següent a la finalització de l'exercici objecte d'anàlisi, una memòria del servei de Tecnologies de suport i cura en format electrònic i en paper, que contingui les gràfiques necessàries per la seva divulgació. Contindrà les dades següents:

- Anàlisi del perfil de les persones usuàries del servei i nombre de persones ateses durant l'any en curs (moviment de persones usuàries, altes, baixes,

Codi Validació: P9WSRLM5KR23QCL3CK9SM6F4F
Verificació: https://ccpallarsjussa.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 18 de 23

causes de les baixes, distribució territorial..).
- Anàlisi de les trucades (número d'alarmes ateses, anàlisi dels temps d'espera, tipologia,...).
- Mobilització de recursos (anàlisis actuació davant les alarmes)
- Emergències ateses en domicili (anàlisi dels temps d'arribada, actuacions realitzades, coordinació amb altres serveis socials, de salut,..)
- Agendes (total trucades per tipologia).
- Avaries i incidències tècniques (número d'avaries diferenciant tipologia d'aparells, % respecte al total, comparativa amb els anys anteriors, anàlisi dels temps mig de la resolució d'incidències, nombre d'avaries en el sistema de servei que produeixen la pèrdua de capacitat de resposta del Centre d'Atenció i que activen el sistema de suport....)
- Informe d'incidències: queixes, reclamacions i/o suggeriments realitzats per les persones usuàries i/o les seves famílies (número de queixes respecte al total de persones usuàries, temes recurrents de les queixes, mesures correctores aplicades...).

Anàlisi dels resultats de l'enquesta de satisfacció anual i àrees de millora.
Recursos materials de l'empresa (Relació d'aparells instal·lats i/o substituïts anualment innovacions tecnològiques, reposicions de material, ...)
Recursos humans (anàlisi del % de rotació, motivacions, valoració clima laboral,..)
Formació inicial i continua impartida durant l'any en curs (número d'hores de formació per perfils professionals i professional,...)
Cost del servei durant l'any en curs per perfil de les persones usuàries, distribució territorial.
Altres dades d'interès pel servei.

El Consell Comarcal podrà sol·licitar l'ampliació d'aquesta informació mínima requerida, i l'empresa adjudicatària queda obligada a aportar les dades complementàries sol·licitades, amb la finalitat de poder fer un seguiment i control del servei.

7. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des del Consell Comarcal, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei de tecnologies de cura i suport.

Durant la presentació del servei, les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del mateix, així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa. Aquesta informació es donarà verbalment i per escrit.

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran d'afavorir una bona relació amb la persona usuària com a principi de la prestació del servei.

Codi Validació: P9WSRLM5KR23QCL3CK9SM6F4F
Verificació: https://ccpallarsjussa.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 19 de 23

Per tal d'evitar possibles problemes de seguretat, L'empresa adjudicatària es compromet a la identificació i control del personal designat per l'empresa adjudicatària per a la prestació del servei a les persones usuàries.

El contractista i el personal de l'entitat hauran de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional. En general, haurà de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

8. GESTIÓ DE QUALITAT DEL SERVEI

L'empresa contractada haurà de comptar amb un Sistema de Gestió de la Qualitat implantat i certificat segons les Normes UNE EN ISO 9001:2008 i segons la "Norma específica de Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia Norma Une158401:2007" o d'altre certificació o sistema equivalent documentat que garanteixi els requeriments establerts a una norma certificada.

9. INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ

Es preveu a l'inici del contracte un total aproximat de 160 usuaris/àries.

En relació a la teleassistència mòbil i els sensors de moviment, l'empresa disposarà d'un màxim de 30 dies de de la data de formalització del contracte per assumir la totalitat del servei, assegurant que totes les persones destinatàries dels diferents tipus de teleassistència tinguin garantida la cobertura del servei.

En relació a la teleassistència domiciliària fixa, els dispositius instal·lats als diferents domicilis de les persones usuàries, amb les seves corresponents UCR, són propietat de l'empresa Quavitae Servicios asistenciales, S.A.U.

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, L'empresa adjudicatària entrant disposarà d'un màxim de 30 dies naturals des de la data de formalització del contracte per assumir la totalitat del servei. S'ha de realitzar el traspàs de la informació necessària entre l' actual empresa prestadora i la que resulti adjudicatària. Les adjudicatàries entrant i sortint han de col·laborar en la posada en marxa del servei i assegurar així la continuïtat del mateix.

En finalitzar el present contracte, el contractista sortint, també està obligat a respectar un nou període transitori per garantir la cobertura del servei amb total qualitat per les persona usuàries, tornar al Consell Comarcal les dades relatives a les persones usuàries, definir un procediment, i reprogramar els números de destí de les trucades de tots el terminals.

Codi Validació: P9WSRLM5KR23QCL3CK9SM6F4F
Verificació: https://ccpallarsjussa.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 20 de 23

10. OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i qualitat, i assumir, a més de les descrites en el Plec de clàusules administratives particulars, les obligacions següents:

- Els centres d'atenció (CA) hauran d'estar ubicats en territori espanyol.
- Ha de disposar de la titularitat d'un número 900, de la xarxa intel·ligent, al qual es realitzaran les trucades de les persones usuàries.
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- L'empresa adjudicatària haurà de disposar de connexió amb el Consell Comarcal mitjançant correu electrònic, fax, telèfon fix i mòbil.
- Aportar, a petició del Consell Comarcal, la següent documentació:
    - Certificat de la Seguretat Social d'estar al corrent de les obligacions amb aquesta entitat.
    - TC1 i TC2 pagats corresponents al mes anterior a la facturació presentada, acreditant el seu pagament a la Seguretat Social.
    - Relació de treballadors que han realitzat el servei facturat amb indicació de la part proporcional d'hores de treball imputades a l'IMSST.
    - Certificat o declaració responsable conforme els treballadors que presten els serveis per al Consell Comarcal es troben al corrent de la percepció dels seus salaris.

  En cas d'observar incidències, el Consell Comarcal podrà sol·licitar qualsevol altra documentació complementària que cregui convenient.
- Especificar les persones concretes que executaran les prestacions i acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, prèviament a l'inici de l'execució del contracte. Durant la vigència del mateix, si es el cas, d'aquelles persones i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.
- Complir la normativa general sobre la prevenció de riscos laborals i qualsevol altra norma en relació a la COVID 19
- Complir la normativa vigent aplicable sobre la integració social del discapacitat.
- L'empresa adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui ocasionar a les persones usuàries per qualsevol causa. Igualment serà responsable de tots els danys causats a tercers, a la Institució o al personal dependent d'ella.
- Tenir una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import de 30.000,00 €, que haurà de presentar anualment al Consell Comarcal.
- Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista al plec de condicions tècniques.
- Informar dels canvis que es produeixin en la situació de les persones usuàries.
- Cas d'extinció del contracte, l'empresa adjudicatària s'obliga a continuar la prestació fins a la nova adjudicació. En el supòsit de que a la finalització del

Codi Validació: P9WSRLM5KR23QCL3CK9SM6F4F
Verificació: https://ccpallarsjussa.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 21 de 23

termini de vigència del contracte resultés adjudicatària del servei una nova empresa/entitat, el contractista sortint restarà obligat a respectar un període transitori d'un màxim de 30 dies, per tal de col·laborar amb el nou adjudicatari en la instal·lació i desinstal·lació dels corresponents equips amb l'objectiu de garantir el menor perjudici per a l'atenció a la persona usuària. El contractista sortint facturarà els serveis que continuï prestant d'acord amb els preus d'adjudicació d'aquest contracte.

- Complir els requeriments tècnics dels recursos materials i tecnològics, previstos en el present plec i assegurar el manteniment preventiu i correctiu dels mateixos.
- Disposar d'un estoc de terminals que permeti les noves instal·lacions o a la reposició immediata en els casos que s'estimi necessari.
- Acomplir amb els estàndards de qualitat

En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària estarà obligada a informar al Consell Comarcal qualsevol actuació que involucri a les persones usuàries i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de prescripcions tècniques o en el plec de clàusules administratives particulars.

11. OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DEL CONSELL COMARCAL

- La planificació, programació, i regulació del servei atenent l'encàrrec de gestió i les orientacions, indicacions i/o normatives que afectin el desplegament del servei.
- La regulació del preu públic i les bonificacions corresponents i l'aplicació del que s'establiria en el Reglament de servei vigent en cada moment.
- L'assignació del servei a cada persona usuària que compren: la tramitació de la sol·licitud i valoració del compliment dels requisits , l'acord de prestació del servei i determinació de les condicions particulars d'utilització del servei (copagament, etc).
- La comunicació a l'empresa adjudicatària dels casos als que s'haurà de prestar el servei i les condicions de la prestació.
- La decisió i posterior comunicació de les baixes del servei.
- El control de la facturació i despesa pressupostària.
- La gestió del copagament corresponent a les persones usuàries.
- Vetllar pel correcte seguiment, coordinació i control de l'execució del contracte així com de la prestació del servei amb l'adjudicatari de la prestació del mateix.
- Definir i garantir els estàndards de qualitat del servei.
- L'actualització i el manteniment de les dades personals de la persona així com el seguiment de la persona usuària en el àmbit territorial de la seva competència.
- Definir el servei de Tecnologies de suport i cura i la identificació de les persones susceptibles de rebre el servei, la valoració inicial i la proposta sol·licitud d'alta.
- El control i la garantia de la qualitat en la prestació i el funcionament general del servei.

Codi Validació: P9WSRLM5KR23QCL3CK9SM6F4F
Verificació: https://ccpallarsjussa.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 22 de 23

- L'establiment de mecanismes de coordinació que siguin necessaris amb l'empresa contractada i els serveis socials, amb l'objectiu d'assolir un òptim funcionament del servei.

12. NORMATIVA

La licitació i execució del contracte es regirà pel TRLCSP, a més a més de la normativa legal aplicable, pel present Plec, pel Plec de Clàusules Administratives Particulars i pel Plec de Clàusules Administratives Generals d'aplicació als contractes de serveis, aprovats pel Consell Comarcal del Pallars Jussà

13. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'adjudicatària i el seu personal hauran de respectar les prescripcions de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de dades de Caràcter Personal.
Sota cap circumstància, l'adjudicatària no podrà obtenir altres dades (escrites,gravades,filmades o efectuades per a qualsevol altre mitjà audiovisual) de la persona usuària que les aportades pel Consell Comarcal del Pallars Jussà.
Aquestes dades no podran ser aplicades ni utilitzades per cap finalitat diferent de les que constin en el contracte i, a més a més, no les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a terceres persones.
Qualsevol ús indegut de les dades serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, quedant el Consell Comarcal exempt de la mateixa.

14. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, etc., correspon al Consell Comarcal del Pallars Jussà.
L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en el cas que el contractista s'atribueixi funcions que no li són pròpies.
Correspon al Consell Comarcal del Pallars Jussà la titularitat de la documentació derivada de la relació amb les persones usuàries, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

Maria dels Angels Cortes Burgues
Tècnica del Consell Comarcal del Pallars Jussà

Tremp, Pallars Jussà, a data de la signatura electrònica

Codi Validació: P9WSRLM5KR23QCL3CK9SM6F4F
Verificació: https://ccpallarsjussa.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 23 de 23