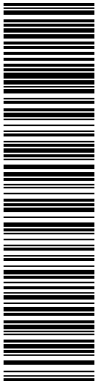


DOCUMENT Altres: PLEC de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 1 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22
	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E9AA69F6B5D2756F8D201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL SERVEI MUNICIPAL DE TELEASSISTÈNCIA ADREÇAT A PERSONES MAJORS DE 65 ANYS O MENORS DE 65 ANYS EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA, QUE VISQUIN SOLES O AMB PERSONES DE SIMILAR EDAT, A LA CIUTAT DE GIRONA

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació del servei de teleassistència avançada per a persones majors de 65 anys o menors en situació de persones dependents, residents al municipi de Girona.

El servei de teleassistència de l'Ajuntament de Girona va començar l'any 2003 com un servei de telealarma, per anar evolucionant cap a un model de teleassistència bàsica fins arribar a l'actual model de teleassistència avançada.

L'Acord del Consell Territorial de Serveis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència de 19 d'octubre de 2017, aprovat per la Resolució de 15 de gener de 2018 de la Secretaria d'Estat de Serveis Socials i Igualtat, defineix la teleassistència avançada com aquella que inclou, a més dels serveis de teleassistència bàsica contemplats a l'apartat I de l'esmentat Acord, aquells suports de caire tecnològic complementaris dins o fora del domicili, o en ambdós casos, així com la interconnexió amb els serveis d'informació i protocols d'actuació en funció de la situació de necessitat detectada.

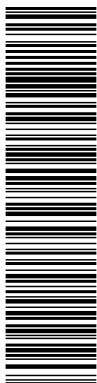
El model del Servei de Teleassistència de l'Ajuntament de Girona és el de teleassistència avançada, atès que es caracteritza per oferir un model d'atenció centrada en la persona, que disposa de diversos serveis, programes i tecnologies. Això implica que l'atenció que s'ofereix a cada persona s'adapta a les seves necessitats i característiques personals. Així, el mateix servei ofereix diverses intensitats d'atenció, diverses modalitats de seguiment i de tecnologies complementàries, que una mateixa persona pot rebre al llarg de la seva trajectòria com a usuària del servei, en funció de les necessitats que presenti en cada moment.

A més dels serveis propis de la teleassistència bàsica, el Servei Municipal de Teleassistència ofereix programes d'atenció integral que inclouen atencions personals de suport i ajut, actuacions preventives en matèria de seguretat i salut, promoció de l'envelliment actiu, detecció de situacions de violència masclista i de maltractaments vers les persones usuàries, actuacions de suport a les persones cuidadores i tecnologia complementària amb dispositius perifèrics de detecció de situacions de risc per a la persona o per la llar.

2. DESCRIPCIÓ, FUNCIONS I OBJECTIUS DEL SERVEI MUNICIPAL DE TELEASSISTÈNCIA

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, regulada pel Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011 i, per tant, exigible com a dret subjectiu amb l'acreditació de la situació de necessitat que correspongui, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'Annex 2 del Decret 27/2003,

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 2 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E8A4696B5D27565ED201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

de 21 de gener, d'atenció social primària, constituint un servei de competència municipal.

La teleassistència és un servei tècnic de suport i intervenció social que permet a les persones usuàries, mitjançant la línia telefònica, disposar d'un servei d'atenció permanent, les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any. Principalment és un servei preventiu en casos de soledat, caigudes, seguretat i suport a la xarxa social i familiar.

El servei està es presta des d'un Centre d'Atenció (CA) per persones específicament preparades per donar resposta adequada a situacions d'emergència o necessitat social, activant els recursos propis i/o comunitaris necessaris. El contacte entre l'equip d'atenció i la persona usuària es pot activar a petició d'aquesta o des del propi servei per fer seguiment del cas, o quan es consideri que hi ha una situació de risc.

L'objectiu del servei és promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries mitjançant el foment de la seva autonomia i d'unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn. És, fonamentalment, una eina de suport per a les persones que decideixen envellir en el seu domicili.

Pel compliment d'aquest objectiu, el servei es basa en el model d'atenció centrada en la persona, de manera que el servei de teleassistència esdevé un suport perquè les persones puguin desenvolupar el seu projecte de vida segons les seves necessitats, desitjos i preferències, en el seu entorn i en la forma que considerin.

Per poder oferir les atencions i serveis que una persona pot necessitar és imprescindible valorar la seva situació de salut, la situació del domicili respecte a les barreres arquitectòniques o el nivell de seguretat i confort, la xarxa de suport familiar i social i la seva situació econòmica. A partir d'aquesta valoració, es realitzarà el diagnòstic i s'establirà un pla d'atenció personalitzat on constarà el grau de suport, la periodicitat de seguiment i la tecnologia complementària que pot necessitar cada persona usuària.

És per això que el servei de teleassistència de l'Ajuntament de Girona és un servei de teleassistència avançada, que segueix el model d'atenció centrada en la persona, incorporant diverses prestacions, tecnologies i intervencions en funció de les necessitats de la persona. No obstant, tot i que el servei ha d'incloure tots els serveis és de teleassistència avançada, no tots els usuaris rebran el mateix nivell d'atenció i hi haurà diferents nivells d'intensitat i diferents prestacions i serveis que rebran les persones. Així, hi haurà una modalitat de servei més complet, amb més intensitat, adreçat principalment a les persones amb dependència, i persones no dependents però en situació de risc social, que direm tipologia de teleassistència avançada, i un nivell més senzill, on els usuaris no necessiten tants serveis i prestacions, i que direm tipologia de teleassistència bàsica.

Les definicions dels dos models de tipologia del servei, bàsic i avançat, son les que estableix l'Acord del 19 d'octubre de 2017 del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomia y Atención a la Dependència, sobre determinació del contingut del servei de teleassistència bàsica i avançada previst a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència, que es va publicar mitjançant la Resolució de 15 de gener de 2018, de la Secretaria d'Estat de Serveis Socials i Igualtat:

2.1. Definició del servei de teleassistència bàsica.

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 3 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9548479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E9A4696B5D27565ED201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

El servei de teleassistència bàsica, consisteix en facilitar assistència a les persones beneficiàries de manera 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, d'inseguretat, soledat i aïllament.

Es duu a terme mitjançant la instal·lació d'un terminal al domicili de la persona beneficiària connectat a una central receptora, amb la qual es comunica en cas d'urgència mitjançant l'activació d'un polsador.

2.2. Descripció detallada dels serveis de la teleassistència bàsica.

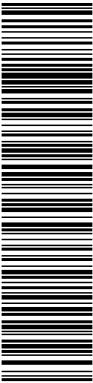
Els serveis que es presten en el domicili seran els següents:

- Instal·lació i manteniment dels terminals de Teleassistència domiciliària.
- Informació sobre els equips, proporcionat a les persones usuàries depenent de la modalitat per la qual mostrin preferència: escrita en format imprès llegible, disponible en Braille i escrita en format electrònic accessible.
- Informació sobre recursos socials.
- Informació permanent des del Centre d'Atenció a les persones usuàries i persones cuidadores que ho demanin i sobre activitats d'interès per a elles.
- Atenció les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.
- Atenció directa donant resposta adient a la necessitat o mobilitzant altres recursos humans o materials propis de la persona usuària o existents a la localitat on resideixi.
- Entrega de claus que quedin en custòdia per part de l'Entitat o per part d'almenys una persona de l'entorn sociofamiliar més proper, excepte les persones usuàries que no la facilitin.
- Emissió de comunicacions per al seguiment de la persona usuària des del centre d'atenció i comunicacions de cortesia (felicitació d'aniversari, en situacions de convalescència, etc.).
- Emissió de comunicacions de control d'absència domiciliària de les persones usuàries.
- Atenció personal per iniciativa de l'entitat prestadora del servei o a petició de les persones usuàries o persones cuidadores, que cobrirà com a mínim funcions com agenda personalitzada, resolució de dubtes i intervenció psicosocial:
 - o Agenda personalitzada, on comunicacions establertes pel propi servei de teleassistència per a recordar dades importants sobre la salut (tractaments crònics, consulta mèdica), gestions socials, campanyes, o qualssevol altres.
 - o Resolució de qüestions i dubtes que li puguin sorgir a la persona usuària, persona cuidadora i familiars de les persones usuàries en un telèfon específic i de trucada gratuïta.
 - o Intervenció psicosocial telefònica, en el seu cas, amb suport emocional.
- Unitat mòbil, en el seu cas, entesa com el conjunt de mitjans humans i materials que complementen els serveis prestats des del centre d'atenció, amb la intervenció presencial, per tal de prestar suport personal o activitats de manteniment dels terminals.

2.3. Tecnologia associada als serveis de teleassistència bàsica.

- Dispositius domiciliaris que possibiliten la recepció i emissió de comunicacions, amb les seves corresponents unitats de control remot.
- Un centre d'atenció a la persona usuària.

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 4 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22
	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E9A469F6B5D2756F8D201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

- Tant els dispositius domèstics com la tecnologia (hardware y software) utilitzada per la persona usuària amb el centre d'atenció han de ser accessibles, amb la finalitat de garantir la correcta prestació del servei, tenint en compte la diversitat que es pot donar entre les persones usuaris quant a les seves capacitats i limitacions. Entre aquestes es troben les relacionades amb el funcionament cognitiu i la comunicació, la visió i audició, la mobilitat i maneig dels dispositius.
- La tecnologia associada als serveis de teleassistència ha de possibilitar diverses modalitats de comunicació, no restringides únicament a l'emissió-recepció de missatges parlats. Entre les modalitats de comunicació que, a través de la tecnologia adient són possibles, es troba la comunicació via text, la comunicació augmentativa i alternativa (amb ús de pictogrames o imatges), i la llengua de signes mitjançant la videocomunicació.
- El terminal domèstic ha de tenir pulsadors o botons diferenciats entre si per les seves característiques de color, mida, text, relleu, símbol o forma en funció de les necessitats de la persona usuària.
- El terminal ha de poder ésser activat mitjançant un producte de suport adient per a les persones usuàries que, degut a limitacions de mobilitat de membres superiors, ho necessitin.

2.4. Definició del servei de Teleassistència Avançada.

La teleassistència avançada és aquella que inclou, a més dels serveis de teleassistència bàsica que necessiti la persona usuària, suports tecnològics complementaris dins o fora del domicili, o ambdós, 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 poder considerar que s'està prestant un servei de Teleassistència Avançada serà necessari que es realitzi un contacte directe i habitual amb la persona usuària i que com a mínim disposi de dos dels serveis que es detallen a l'apartat següent.

2.5. Descripció detallada dels serveis i la seva tecnologia associada, i programes d'atenció integral.

Serveis a dins del domicili:

- Supervisió remota que pugui interpretar informació amb configuració personalitzada per a 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 permeti identificar el nivell d'urgència i tipus d'atenció a prestar i que no estigui comprès en el supòsit de supervisió remota fora del domicili.
- Detecció de situacions de risc o emergència per incidències en el domicili (fuites de gas, d'aigua, de foc i altres).

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 5 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E9A469F6B5D27565ED201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

- Detecció 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 detecció d'aquestes incidències pot alertar sobre una situació que requereixi atenció.

Servicios fora del domicilio:

- Supervisió remota i detecció de situacions de risc o emergència, que permeti identificar nivell d'urgència i tipus d'atenció a prestar i que no estigui comprès en el supòsit de supervisió remota en el domicili.
- Teleassistència mòbil amb geo-localització.

Serveis de col·laboració amb els serveis sanitaris.

En un marc de col·laboració entre els serveis de salut i els serveis socials, es podran considerar com a serveis de teleassistència avançada els següents:

- Gestió de cites mèdiques en els sistemes d'atenció. Agenda.
- Integració entre les plataformes de Teleassistència y dels Sistemes de Salut i Socials públics.
- Definició de processos y protocols d'informació, derivació, actuació en funció de la situació de la persona, en coordinació amb els serveis públics..
- Telediagnòstic, Teleconsulta sanitària i social.
- Tele-estimulació cognitiva, Tele-rehabilitació física i funcional.

Programes d'atenció integral.

Es podran incloure com a programes en el servei de teleassistència avançada l'atenció i seguiment de les persones en situació de dependència mitjançant els diferents serveis específics en matèria de prevenció, promoció, suport a la persona cuidadora o actuacions especials que es desenvolupin en el territori, com per exemple:

- Programa d'atenció psicosocial.
- Programa de promoció de l'Envel·liment Actiu i Saludable.
- Programes de prevenció i detecció de deteriorament cognitiu.
- Programes de Tele-monitorització de persones amb malalties cròniques.
- Programa de Teleassistència com Suport a la persona cuidadora.
- Protocols especials:
 - o Atenció en situacions de dol.
 - o Prevenció del maltractament.
 - o Prevenció del suïcidi.
 - o Atenció en situació de contingència i grans catàstrofes.
 - o Altres.

2.6. Tecnologia associada als serveis de Teleassistència avançada com a suports complementaris.

Es posaran a disposició de la persona usuària dels serveis de Teleassistència avançada els dispositius tecnològics necessaris per a la seva efectivitat. Entre d'altres:

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 6 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 951879 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E8A4696B5D3D756F8D201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

- Detectores de caigudes, fuites de gas, d'aigua, de foc, convulsions, enuresis i altres).
- Polsera que contempli com a funcions principals la localització i alertes de zona.
- Dispositiu mòbil específic que integra les funcionalitats de la polsera y afegeix la possibilitat d'emissió i recepció de comunicacions. Entre les possibles modalitats per a l'emissió i recepció de missatges es troba la videocomunicació.
- Smartphone/ tablet adaptats per a la recepció de missatges i esdeveniments, agenda personal o compartida amb la persona cuidadora, comunicació d'incidències, o enviament de pictogrames i missatges preestablerts.
- Aplicació mòbil de teleassistència (app) per tal de gestionar i/o sol·licitar els serveis contemplats.
- Altres dispositius i/o solucions tecnològiques que puguin facilitar els serveis descrits als apartats anteriors.

Els prestadors de serveis de Teleassistència avançada posaran a disposició de la persona usuària, els dispositius tecnològics necessaris per a la seva efectivitat i per a l'atenció de les necessitats de la persona usuària. Han de complir les següents funcions:

- Detecció de caigudes, fuites de gas, d'aigua, de foc, convulsions, enuresis i altres
- Localització i alertes en zona, per exemple mitjançant «wearables» o dispositius de polsera que contempli aquestes funcions principals, entre d'altres.
- Atenció deslocalitzada a través de dispositius mòbils amb possibilitat d'emissió i recepció de comunicacions. Entre les possibles modalitats per a l'emissió i recepció de missatges es troba la videocomunicació.
- Dispositius adaptats per a la recepció de missatges i esdeveniments, agenda personal o compartida amb la persona cuidadora, comunicació d'incidències, o enviament de pictogrames i missatges preestablerts, com per exemple Smartphone o Tablet.
- Aplicacions mòbils de Teleassistència (app) per tal de gestionar i/o sol·licitar els serveis contemplats.
- Altres dispositius i/o solucions tecnològiques que puguin facilitar els serveis descrits en els apartats anteriors.

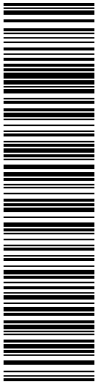
Les necessitats es valoren de forma individual a la seva llar i, a partir d'aquesta valoració, s'elaborarà un pla d'intervenció personalitzat que inclou un dels dos tipus de servei: bàsic i avançat.

Una mateixa persona pot disposar inicialment d'un nivell de suport bàsic i, segons evolucioni la seva salut, anar necessitant un nivell d'atenció de més intensitat fins necessitar la tipologia d'assistència avançada. Igualment, una persona pot estar en aquest últim nivell degut a un empitjorament temporal de salut o una situació de dol i, un cop recuperada, passar a un nivell de suport bàsic. És per això que el pla d'intervenció s'adapta a les necessitats de la persona, ofereix diverses prestacions i tecnologies així com diferents nivells d'atenció i suport.

2.7. Les funcions principals de la Teleassistència són:

- Proporcionar un contacte permanent, bidireccional i accés als serveis de la comunitat.
- Respondre de forma immediata en cas d'emergència i seguiment de la situació que activa l'alerta, tant dins com fora del domicili, en el cas de disposar de teleassistència mòbil.

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 7 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E8A469F6B5D2756F8D201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

- 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.
- Evitar o retardar la institucionalització, fomentant l'autonomia de les persones.
- Altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent.

Es d'especial interès per l'Ajuntament de Girona, que el servei de teleassistència detecti, entre els possibles riscos en els que es pot trobar la persona usuària, les situacions de maltractament i/o de violència de gènere que pot patir la persona gran o dependent, així com el risc de suïcidi. En aquests casos, caldrà disposar d'un sistema d'alerta i atenció que protegeixi la persona usuària i alhora faciliti una ràpida intervenció. Per això, l'empresa haurà de disposar de protocols propis de maltractament i de prevenció del suïcidi, que tinguin en compte els protocols contra la violència domèstica i de gènere que existeixen a la demarcació de Girona.

Els agents que intervenen en relació a la titularitat del Servei són:

- Ajuntament de Girona: titular del servei i proveïdor del servei a les persones usuàries dins de l'àmbit territorial de la seva competència. El procés de resolució de sol·licituds és gestionat per la regidoria delegada de Drets Socials i Cooperació, a través del Servei d'Atenció a la Gent Gran i les Persones Dependents.
- L'empresa contractada: responsable de la prestació del servei a les persones usuàries.

El Servei s'adreça a persones en situació de risc o fragilitat per factors d'edat, socials, sanitaris o funcionals, les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, mitjançant un terminal connectat al Centre d'Atenció.

Els Serveis Bàsics d'Atenció Social (en endavant, SBAS), les Unitats de treball social de les Àrees Bàsiques de Salut (ABS) i el Servei d'Atenció a la Gent Gran i les Persones Dependents (SAGGID), seran els responsables de valorar la idoneïtat de les persones per rebre el servei i efectuar-ne les sol·licituds d'alta, de modificació i de baixa.

Les persones sol·licitants del servei hauran de reunir els requisits establerts a continuació.

3. PERFIL DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

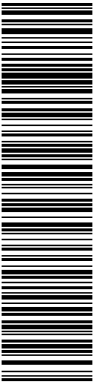
El Servei Municipal de Teleassistència té un caràcter universal, però en seran destinatàries prioritàries aquelles persones que mitjançant l'aplicació dels criteris socials d'idoneïtat es determini que és urgent la instal·lació del servei per part de l'empresa contractada.

El perfil de les persones que poden ser usuàries del servei vindrà determinat pels següents criteris:

- Persona de 65 anys, o més.
- Persones majors d'edat i menors de 65 anys en situació de dependència reconeguda, o amb certificat de disminució del 65% o més, o altres situacions de risc valorades pels Serveis Socials.

Les persones usuàries han de viure soles o amb persones de similar edat en el cas de les

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 8 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 951879 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E9A4696B5D27565BD201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mil·liantant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

persones grans.

Han de trobar-se en una o més de les següents situacions:

- Amb malalties cròniques.
- Manca de xarxa social o familiar.
- Passar moltes hores en soledat o en situació d'aïllament social.
- Dificultats de mobilitat i/o caigudes freqüents.
- Altres situacions de risc valorades pels Serveis Socials.

Atès que la percepció del risc i la vulnerabilitat que poden sentir les persones grans també pot ser subjectiva, és voluntat de l'Ajuntament que el servei de teleassistència doni resposta a totes les persones majors de 65 anys, que viuen soles o amb altres persones de similar edat, i estableix dos formes d'accés al servei de teleassistència:

Forma d'accés A:

- 1.- Totes les persones de 75 anys o més.
- 2.- Persones entre 65 anys i 75 anys, sempre que compleixen els criteris socials de reconeixement de dependència o situacions de risc valorades pels Serveis Socials.
- 3.- Persones entre 18 i 65 anys en situació de dependència reconeguda.
- 4.- Persones majors d'edat que visquin soles i tinguin un reconeixement de discapacitat de 65% o més, amb factors de vulnerabilitat.

Per aquests tres grups, s'establirà un sistema de copagament que tindrà en compte les rendes familiars de la unitat de convivència, i que serà aprovat anualment.

Forma d'accés B:

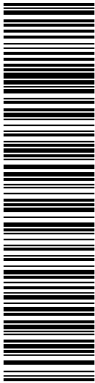
- 1.- Persones entre 65 anys i 75 anys, autònomes, que viuen soles o amb altres persones grans, i que tenen una percepció d'inseguretat o vulnerabilitat, sense tenir altres factors de risc.

L'Ajuntament també oferirà el servei a aquestes persones, amb les mateixes condicions d'atenció que a les anteriors, però no finançarà part del cost, que anirà íntegrament a càrrec de la persona usuària.

L'Ajuntament de Girona fixarà com a preus públics els imports que hauran de pagar els beneficiaris del servei. La recaptació anirà a càrrec de l'Ajuntament, de manera que la contraprestació econòmica del contracte serà abonada directament per l'Ajuntament al contractista.

En el cas que la demanda sobrepassi les previsions d'aquest contracte, incloses les seves eventuals modificacions, aquest col·lectiu de persones autònomes sense factors de risc no seran prioritàries i podran romandre en llista d'espera si ho desitgen. L'ordre de prioritats en aquesta llista serà, en primer lloc les persones dependents, en segon lloc les persones majors de 75 anys, en ordre d'edat, en tercer lloc les persones menors de 75 anys amb indicadors de risc; seguidament les persones majors d'edat amb un certificat de discapacitat amb 65% de disminució o més. En últim lloc, les persones majors de 65 anys i menors de 75 sense factors de risc.

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 9 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22
	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E8A4696B5D27565ED201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

Es valoraran els riscos potencials de la persona a la seva llar (barreres arquitectòniques, instal·lacions de baixa seguretat), del seu estat de salut (malalties amb alt risc de desmai o caiguda, cardiopaties, hipertensió, problemes ossis...), per tal d'indicar els casos en què resulta necessari reforçar l'atenció de les persones usuàries amb dispositius tecnològics de seguretat, o d'altres intervencions socials.

Les tipologies de les persones usuàries del Servei Municipal de Teleassistència que s'establiran són les següents:

- Tipus A:

Titular del servei: Persona que reuneix els requisits, disposarà de terminal i unitat de control remot (polsador). En una llar només podrà haver una persona de tipus A.

- Tipus B:

Persona usuària amb unitat de control remot addicional que conviu amb qui ostenta la titularitat del servei i que alhora reuneix els requisits per ser-ne usuària. Aquesta persona disposarà d'una unitat de control remot (polsador) i substituirà a la persona titular (usuari/ària A) en cas de baixa d'aquesta. En un domicili pot haver una o més persones usuàries de tipus B.

- Tipus C:

Persona usuària sense unitat de control remot. Conviu amb el titular del servei i necessita de les prestacions i atencions que el servei proporciona, tot i que donada la seva capacitat física, psíquica o sensorial, no pot activar per sí mateixa el polsador. Aquesta persona usuària ha de causar baixa quan ho faci el titular, excepte en el cas que passi a dependre d'una altra persona titular del servei.

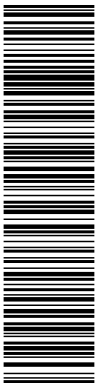
Les persones amb limitacions de comprensió i discerniment, malalties mentals greus o demències no podran ser titulars del servei, però podran ser persones usuàries de tipus C.

Durant la prestació del servei es canviarà la tipologia de persona usuària en determinats casos:

- Defunció de la persona titular del servei (usuari tipus A). Si convivia amb una persona de tipus B, aquesta passarà a ser la titular. Si hi ha una persona de tipus C, caldrà donar de baixa el servei, prèvia valoració de Serveis Socials.
- Empitjorament greu de la persona titular. Si viu sola, es valoraria la conveniència d'un altre recurs i es podria donar de baixa el servei, a proposta de Serveis Socials. Si hi ha una persona usuària de tipus B, aquesta passarà a ser A i l'anterior titular seria tipus C. Si conviu amb una persona usuària tipus C, es donaria de baixa el servei, prèvia valoració de Serveis Socials.
- Empitjorament greu de la persona tipus B. Passaria a ser usuari de tipus C i el titular es mantindria.

En cas que l'empresa detecti un canvi en la situació de la persona usuària, els Serveis Socials municipals hauran d'autoritzar les modificacions del tipus d'usuari. En cas que siguin

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 10 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9548479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E9A469F6B5D27565BD201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

els Serveis Socials municipals els que detecten la necessitat de modificar alguna dada de la persona usuària, han de traslladar a l'empresa un document de proposta de modificació de la tipologia de persona usuària.

En el cas que l'empresa adjudicatària detecti la necessitat d'algun complement de seguretat, servei o ajuda necessària per a la persona usuària, ho traslladarà als Serveis Socials Municipals mitjançant informes.

En cap cas podrà utilitzar les dades dels usuaris del Servei per a altres finalitats.

4. RESPONSABILITATS DELS AGENTS PARTICIPANTS EN EL SERVEI MUNICIPAL DE TELEASSISTÈNCIA

4.1. Responsabilitat de l'Ajuntament de Girona

L'ens local serà el responsable de portar a terme les següents funcions generals:

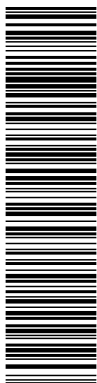
- Definir el servei de teleassistència, establir el preu públic i el sistema de copagament.
- La identificació de les persones susceptibles de rebre el servei de teleassistència, la valoració inicial i la proposta de sol·licitud d'alta, mitjançant el Servei d'Atenció a la Gent Gran i les Persones Dependents.
- L'actualització i el manteniment de les dades personals de la persona usuària, així com el seguiment d'aquesta en el àmbit territorial de la seva competència.
- La supervisió i seguiment de l'execució del contracte.
- El control i assegurament de la qualitat en la prestació.
- L'establiment dels mecanismes de coordinació que siguin necessaris amb l'empresa contractada i els Serveis Socials amb l'objectiu d'assolir un òptim funcionament del servei.

4.2. Responsabilitats de l'empresa

L'empresa contractada serà responsable de desenvolupar les següents funcions generals:

- Prestació del servei de teleassistència ininterrompudament tots els dies de l'any (24 h/365 dies), per la qual cosa haurà de disposar de protocols específics per als àmbits d'actuació descrits en aquest plec.
- Provisió dels recursos materials i humans suficients per a la prestació del servei seguint els paràmetres especificats en aquest plec.
- Assegurar la qualitat del servei i la satisfacció de les persones usuàries.
- Informar periòdicament del funcionament del servei a la persona responsable de l'Ajuntament de l'execució d'aquest contracte.
- Coordinar-se tècnicament amb el Servei d'Atenció a la Gent Gran i la Persones Dependents.
- Gestió i seguiment dels sistemes d'informació.
- L'empresa haurà de disposar de plans d'actuacions davant onades de fred i calor, i haurà de col·laborar amb l'Ajuntament davant situacions d'emergència a la ciutat.
- Emissió de la facturació mensualment a l'Ajuntament, per mes vençut, especificant el nombre de terminals actius aquell mes en dues llistes separades, una per als usuaris de teleassistència bàsica i una altra per als usuaris de la teleassistència avançada. Si en un mateix domicili conviuen dues persones beneficiàries, una que rep el servei

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 11 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E9A469F6B5D2756F8D201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

de teleassistència bàsica i l'altra el de teleassistència avançada, es facturarà com aquest últim tipus de servei.

- Custodiar les claus en els casos que així es valori per part de Serveis Socials.
- Compliment de la normativa de protecció de dades.

4.3. Requeriments sobre la imatge corporativa

L'empresa contractada haurà d'incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzades de l'Ajuntament de Girona en la totalitat de la documentació de gestió o d'altres materials tècnics o tecnològics (roba, terminals, vehicles...). Així mateix, la imatge corporativa de l'Ajuntament de Girona serà inclosa en aquelles activitats de difusió i comunicació del servei que pugui realitzar l'empresa contractada amb l'autorització de l'Ajuntament de Girona, així com altres logos d'entitats cofinançadores del servei, si fos el cas.

5. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI. RESPONSABILITATS ESPECÍFIQUES DE L'EMPRESA CONTRACTADA.

5.1 Sobre el procediment de prestació i gestió del servei

L'empresa contractada haurà de prestar el servei de teleassistència seguint els següents procediments bàsics, que seran descrits en protocols, per a una adequada gestió del servei de teleassistència.

5.1.1. Transferència d'informació per acabament de contracte

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa prestadora del servei, s'haurà de realitzar la transferència d'informació entre l'actual empresa prestadora del servei i l'empresa contractada, atenent als següents criteris:

- En finalitzar el present contracte i/o les seves pròrrogues, en el supòsit d'adjudicar el servei a una nova empresa, l'empresa contractada restarà obligada a continuar prestant el servei fins que la nova empresa no hagi signat el nou contracte. A partir d'aquest moment haurà de respectar també un nou període transitori, màxim d'1 mes, per tal de col·laborar amb el nou contractista en el traspàs del servei en les millors condicions per a la continuïtat del mateix, sense perjudici de l'atenció de les persones usuàries, en els termes especificats anteriorment. Tot això, sense perjudici d'allò establert a l'article 29.4 LSCP.
- Des de la data de formalització del contracte s'establirà un període transitori, per un màxim d'1 mes, per a realitzar el traspàs de les dades dels usuaris, les claus custodiades, els elements de gestió que s'hagin implementat durant l'execució del contracte, així com reprogramar els terminals i instal·lar els dispositius de seguretat, perifèrics o complementaris, entre l'actual empresa prestadora i l'empresa que resulti contractada, per a una correcta prestació del servei. Durant aquest període transitori, l'empresa responsable del servei serà la nova adjudicatària de la licitació, atès que l'anterior contracte haurà finalitzat.

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 12 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E9A469F6B5D27565B201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

- L'Ajuntament de Girona efectuarà la coordinació i el seguiment tècnic en aquest procés de traspàs, tot realitzant les tasques necessàries.

5.1.2. Informació, valoració i accés al servei

Les persones interessades en rebre aquest servei, es poden adreçar per sol·licitar-ho als serveis socials bàsics, les unitats de treball social dels CAP, l'Equip d'Atenció a la Dependència municipal, o trucant directament a l'empresa prestadora del servei.

En tots els casos, les sol·licituds seran valorades i aprovades per la responsable del Servei d'Atenció a la Gent Gran i Persones Dependents, de l'Ajuntament de Girona.

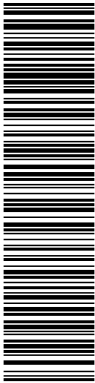
Aquests serveis recolliran la sol·licitud de la persona i/o d'un familiar, mitjançant un document de sol·licitud segons el model que proporcioni l'Ajuntament de Girona i facilitaran a la persona usuària la següent informació bàsica:

- Característiques del servei.
- Condicions d'accés al servei i obligacions de la persona usuària que garanteixin l'adequada prestació.
- Lliurament d'un model d'Informe Mèdic per al seu compliment, segons el model que proporcioni l'Ajuntament de Girona.
- Funcionament general del servei.
- Identificació de l'empresa que prestarà el servei.
- Terminis d'instal·lació del terminal i alta en el servei.
- El preu del servei i el cost que s'estableix per a la persona usuària, segons els criteris de copagament establerts en les ordenances i preus públics aprovats pel Ple per a l'exercici anual en el que s'inicia el servei.
- El funcionament de la suspensió temporal respecte els terminis i facturació, tal com s'especifica en l'apartat 5.1.5 d'aquest plec.

En el marc de la prestació del Servei Municipal de Teleassistència, l'Ajuntament assumeix la responsabilitat de:

- Proporcionar a l'empresa contractada les dades personals bàsiques de la persona usuària, en el moment de la sol·licitud d'alta del Servei, mitjançant una aplicació informàtica que proporcionarà l'empresa contractada i que inclourà la següent informació bàsica:
 - Dades personals: edat, unitat de convivència, salut, xarxa relacional, tipologia d'usuari
 - Situació de dependència de la persona, i grau de valoració, si correspon.
 - La situació de risc de la persona usuària en els termes que s'estableixin per determinar la urgència en el ritme d'instal·lació.
 - Persona de contacte o suport
 - Persona cuidadora, si en tingués
 - Necessitat de custòdia de claus, si en calgués.
 - Altres serveis o recursos de que disposa
 - Altres observacions que puguin ser rellevants per a la correcta prestació del servei.

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 13 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E9A469F6B5D2756F8D201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

- Mantenir actualitzades les dades de la persona usuària.
- Facilitar a l'empresa que resulti contractada, les dades sobre els recursos d'atenció a emergència que disposa l'Ajuntament i informar dels canvis que s'hi produeixen.

5.1.3. Alta en el servei

L'ordre d'alta a l'empresa adjudicatària la farà el Servei d'Atenció a la Gent Gran i les Persones Dependents, mitjançant l'aplicació informàtica que proporcionarà l'empresa. Aquesta serà la responsable de la instal·lació del terminal al domicili de la persona i de la corresponent alta efectiva en el servei de teleassistència. També serà l'encarregada del manteniment tècnic dels aparells i la substitució dels mateixos en el cas d'avaría o altres causes.

Per tant, l'empresa contractada realitzarà les següents tasques:

- Concertar telefònicament una visita domiciliària. Per concerta la visita, pot comptar amb la col·laboració dels Serveis Socials municipals si cal, .
- Visitar la persona al domicili per informar-la dels termes detallats en la prestació dels servei:
 - Característiques específiques de la teleassistència i funcionament.
 - Requeriments tècnics o tecnològics per disposar del servei, així com proveïdors de telefonia compatibles amb el servei de teleassistència.
 - Prestacions que inclou el servei: atenció a emergències, serveis d'agenda, trucades de cortesia i seguiment, campanyes informatives, recordatoris,...
 - Controls automàtics del sistema
 - Condicions, drets, deures i recomanacions de la persona usuària per garantir l'adequada prestació.
 - Explicar el protocol de mobilització i custòdia de claus, si hagués estat proposada pels Serveis Socials.

En aquesta visita també caldrà:

- Recollir l'Informe mèdic de la persona complimentat, dades que seran incorporades a la Fitxa de la persona usuària.
- Observar la necessitat d'instal·lar dispositius perifèrics de seguretat.
- Explicar el Document d'Acceptació de drets i deures de la persona usuària en el Servei Municipal de Teleassistència, model que serà proporcionat per l'Ajuntament de Girona, i recollir la signatura de la persona.
- Complimentar una fitxa de la persona usuària que amplii la informació de la que es disposa, on hi haurà de constar les següents dades mínimes:
 - Dades personals.
 - Persones de contacte de la xarxa familiar i/o social.
 - Informació del domicili, (característiques del habitatge, barreres arquitectòniques, riscos potencials per a la salut i/o la llar).
 - Dades sobre el nivell d'autonomia funcional i situació de

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 14 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E9A469F6B5D3D756F8D201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

- Persones Dependents.
- Dades de la persona cuidadora, si en tingués.
 - Dades sobre la unitat de convivència.
 - Dades sobre l'estat de salut.
 - Riscos detectats que no constessin en la fitxa de derivació de Serveis Socials.
 - Amb la valoració de totes aquestes dades o altres pròpies de la persona usuària, complementarà el pla de treball en el que s'establirà els serveis, la intensitat del seguiment i la tecnologia complementària que pugui necessitar.

Un cop que l'Ajuntament ha aprovat el servei i ha informat a l'empresa, cal concertar una nova visita per instal·lar el terminal en les condicions i terminis prèviament acordats. La instal·lació serà realitzada per tècnics especialitzats, que estaran sempre acreditats i que oferiran degudament a la persona la informació sobre l'ús i el manteniment dels aparells

Aquesta fitxa haurà de constituir l'expedient de la persona usuària en el servei i haurà d'estar informatitzada i preparada per a l'explotació de la informació.

Els terminis d'instal·lació no podran ser superiors a 15 dies naturals des de la data de la comunicació d'alta per part de l'Ajuntament a l'empresa. Si el cas està prèviament valorat com a urgent, aquest termini no serà superior a les 48 hores. Seran identificats com a urgents només en casos extraordinaris (risc imminent de patir una emergència sanitària) i la urgència haurà de ser determinada pels Serveis Socials. En tot cas, el número de casos urgents no podrà superar el 20% del nombre total de casos.

La instal·lació es realitzarà de forma que el terminal de teleassistència tingui la capacitat de prioritzar qualsevol comunicació per pulsació del terminal o de la unitat de control remot a qualsevol tipus de comunicació telefònica, exceptuant que hi hagi impediments tècnics insalvables que ho impedeixin.

En la visita de instal·lació, es realitzaran les proves tècniques que sigui necessàries des del domicili per verificar la cobertura. Aquestes trucades tindran un cost mínim per a la persona usuària (màxim una trucada local) i seran l'evidència del correcte funcionament del terminal i del polsador, confirmant l'alta de la persona en el servei.

Si es comprova una avaria o fallida del sistema, el manteniment tècnic dels aparells es realitzarà en les 48 hores següents a la detecció de la incidència. Els equips hauran d'estar programats per realitzar una comprovació automàtica de funcionament al menys un cop cada quinze dies.

5.1.4. Procediment d'atenció i modalitats de prestació

L'atenció que es presta pel servei haurà de venir configurada per les següents modalitats i condicions:

a) Comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el Centre d'Atenció

Consideracions generals:

La persona usuària podrà establir comunicació amb el CA, mitjançant la pulsació del terminal

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 15 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E9A469F6B5D2756F8D201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

o de la unitat de control remot, sempre que ho consideri necessari. El cost d'aquesta trucada no podrà ser mai de tarificació especial o addicional, havent de considerar-se com a màxim com a una trucada local.

Davant qualsevol trucada rebuda en el CA, els operadors s'hauran d'identificar com Servei Municipal de Teleassistència de l'Ajuntament de Girona i adreçar-se a la persona pel seu nom, identificar-se com teleoperador/a, amb un tracte de respecte i amabilitat, i en la llengua de la persona usuària (català o castellà), informant-la sempre que la conversa serà gravada.

Totes les comunicacions entrants s'han de respondre en un temps mitjà màxim de 10 segons, a comptar des de l'entrada de la trucada en el Centre d'Atenció i la durada serà la necessària per atendre l'emergència o demanda que es faci.

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 CA.

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 pel CA 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:

Les comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el CA es classifiquen en trucades informatives, per emergència o de seguiment i atenció personal, tipologies i protocols de comunicació que es descriuen a continuació.

- **Informatives:** Són trucades que faciliten l'intercanvi d'informació sobre dades, modificacions i altres continguts del servei, com aquelles preventives recomanacions davant situacions específiques o la programació de trucades de seguiment de persones usuàries d'alt risc. S'ha d'informar a l'Ajuntament de Girona amb caràcter previ d'aquelles trucades informatives no previstes relatives a campanyes, i no previstes en el present Plec, per al seu consentiment.

Les trucades preventives tractaran sobre prevenció d'accidents a la llar, prevenció de caigudes, meteorologia per temperatures extremes de fred i calor, consells sobre

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 16 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E9A469F6B5D2756F8D201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

salut i cura, actualitat (incendis a prop, canvis horaris..), prevenció estafes i robatoris.

- **D'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 del propi servei, de l'entorn de la persona usuària, i/o de recursos com ara socials o sanitaris, d'emergències o de forces de seguretat, o d'altres.

La resposta davant una trucada d'emergència es farà d'acord el protocol descrit a continuació 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 propis del servei de teleassistència, de referència de la persona o d'altres recursos públics o privats.

Una vegada activada la mobilització de recursos, el CA es posarà en contacte amb la xarxa de contactes habitual de la persona usuària per informar-los simultàniament de la situació.

El CA 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:

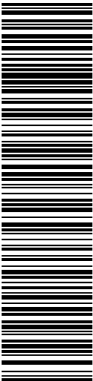
- No s'ha pogut mantenir un diàleg des del Centre d'Atenció amb la persona usuària que activa la comunicació.
- La xarxa de contactes habitual no pot establir comunicació de forma reiterada amb la persona usuària i, donat el requeriment d'aquests al servei, el CA tampoc pot establir-ne comunicació.
- 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 de l'Ajuntament de Girona, especialment en aquells casos en què el motiu de l'emergència afecti a més d'una persona usuària.

- **De seguiment i atenció personal.** Són aquelles trucades que tenen l'objectiu de realitzar un seguiment de la persona usuària per comprovar el seu estat físic i/o anímic, o bé per recordar cites, activitats o gestions. Es tracta de transmetre recolzament, confiança i acompanyament permanent.

Atès que el Servei Municipal de Teleassistència és un servei d'atenció centrada en la persona, el seguiment s'haurà d'establir en funció de la diversitat de persones usuàries, de

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 17 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22
	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E8A469F6B5D2756F8D201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

les seves característiques i necessitats. És per això, que el seguiment s'haurà de planificar seguint criteris tècnics de segmentació, que tindran en compte la promoció de l'autonomia de la persona usuària i la seva seguretat, així com la xarxa de suport de la que disposi. Aquesta planificació es comunicarà al Servei d'Atenció a la Gent Gran i la Persones Dependents. En tot cas, s'haurà de mantenir un contacte mínim semestral amb totes les persones, tret que per la seva voluntat es vulgui allargar aquest termini. En aquest cas, s'informarà al Servei d'Atenció a la Gent Gran i la Persones Dependents de què el termini s'ampliarà i els motius.

Hi haurà diferents nivells d'atenció: bàsic, mitjà, alt i molt elevat, segons la situació de vulnerabilitat de la persona atenent el seu estat de salut, l'estat de l'habitatge i la xarxa de suport que tingui:

- Nivell bàsic: una trucada trimestral de seguiment.
- Nivell mitjà: una trucada bimensual de seguiment.
- Nivell alt: una trucada quinzenal.
- Nivell molt alt: segons el nivell de risc, podran ser setmanals o diàries en casos extrems.

b) Avisos automàtics produïts pel sistema

El Centre d'Atenció haurà de posar-se en contacte amb la persona usuària per 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.

c) Valoració presencial de la persona usuària

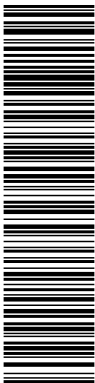
El seguiment de les persones usuàries no es farà únicament per telèfon, sinó també presencialment. A més de la primera visita de valoració, l'equip d'atenció domiciliària de l'empresa haurà de visitar periòdicament els usuaris per mantenir actualitzada la informació i per conèixer l'evolució de la situació. La temporalitat dependrà dels nivells d'atenció que s'hagin fet i que estarà registrada en el seu expedient. En tot cas, l'empresa contractada haurà de realitzar al menys una visita semestral a cada persona usuària, durant la qual s'omplirà un Informe de valoració que es lliurarà al Servei d'Atenció a la Gent Gran i la Persones Dependents.

Aquestes visites es realitzaran independentment de les visites que siguin necessàries per realitzar l'alta en el servei, instal·lació de terminals i manteniment tècnic del servei, i seran realitzades o supervisades pels coordinadors tècnics.

5.1.5. Suspensió temporal en el servei

El servei es podrà suspendre temporalment quan la persona usuària estigui absent del seu domicili durant un període limitat, que serà com a màxim de 2 mesos o un termini inferior amb una data de retorn concreta.

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 18 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E9A4696B5D27565ED201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

En el procés de suspensió temporal del servei, l'empresa contractada haurà de tenir en compte que:

- a) La comunicació de l'absència temporal podrà arribar a l'empresa per diferents vies: per la persona usuària o la família, el Servei d'Atenció a la Gent Gran i la Persones Dependents, el professional de referència o bé per detecció de la mateixa empresa mitjançant les trucades de seguiment.
- b) Serà suficient la comunicació via telèfon. Aquesta trucada interromp temporalment la prestació del servei durant el període d'absència.
- c) La suspensió temporal es produirà en els següents casos:
 - Ingrés en centre sociosanitari per convalescència.
 - Ingrés hospitalari.
 - Per vacances o visites a familiars.
 - Per obres a l'habitatge o reparacions de serveis i/o subministraments.
- d) 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.
- e) L'empresa haurà de comunicar la suspensió al Servei d'Atenció a la Gent Gran i les Persones Dependents, així com la data i el motiu de l'absència.
- f) 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 d'esdevenir una baixa definitiva.
- g) La sol·licitud de represa del servei s'ha de comunicar telefònicament per part de la persona usuària, familiars, o els Serveis Socials municipals al Centre d'Atenció. L'empresa haurà de reiniciar el servei en un termini màxim de 24 hores des de la recepció de la sol·licitud.
- h) Si s'ha procedit a la retirada del terminal, la reinstal·lació es farà en un període no superior a 48 hores.
- i) Les absències temporals del domicili inferiors a dos mesos continuats no impliquen aturada de la facturació atès que la persona usuària no es dona de baixa i continua disposant del terminal i dispositius, si els tingués, en el seu domicili, sense que es puguin assignar a una altra persona.
- j) Passats dos mesos de la suspensió, es donarà de baixa el servei i, per tant, es deixarà de facturar, tret de situacions extraordinàries prèvia valoració dels Serveis Socials. En cas de baixa del servei, si posteriorment la persona usuària tornés a necessitar-ho, es tramitaria l'alta del servei de nou amb les mateixes condicions. Si hi hagués llista d'espera, es consideraria una sol·licitud prioritària.

5.1.6. Baixa definitiva en el servei

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 19 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E8A469F6B5D27565ED201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

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

- Defunció de la persona usuària.
- Ingress en un centre residencial.
- Absència de llarga durada del domicili habitual.
- Incapacitació per utilitzar el servei d'una forma òptima o modificació circumstàncies que varen motivar l'alta en el servei.
- Trasl·lat a un domicili fora del municipi o a un domicili on rep suport suficient.
- Manifestació expressa de la persona usuària o els familiars de referència.

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

- La sol·licitud de baixa definitiva podrà ser notificada per diferents vies: per la persona usuària o la família, el Servei d'Atenció a la Gent Gran i la Persones Dependents, el professional de referència o bé la mateixa empresa ho detecta mitjançant les trucades de seguiment.
- Un cop l'empresa contractada ha contrast i confirmat la sol·licitud de baixa o situació que implica baixa definitiva, adreçarà als Serveis Socials un correu electrònic per sol·licitar la confirmació de la bixa definitiva, seguint el model de document de baixa proporcionat per l'Ajuntament de Girona.
- Els Serveis Socials municipals confirmaran formalment la sol·licitud en un termini màxim de 10 dies naturals des de la rebuda del document i pel mateix canal que s'ha rebut. En aquest moment, la baixa definitiva es farà efectiva i cessarà la facturació en el servei.
- L'empresa procedirà a retirar el terminat del domicili, signant un part d'intervenció tècnica que serà el comprovant de la retirada. En el cas que la persona usuària o la família no permeti l'entrada o es negui a retornar el terminal, l'empresa haurà de disposar d'un sistema de desactivació del servei de forma que aquest no estigui operatiu.
- Els Serveis Socials municipals disposaran d'informació de les persones usuàries amb caràcter mensual que han cursat baixa definitiva, la data i el motiu de la baixa.

5.2. SOBRE ELS RECURSOS NECESSARIS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

5.2.1. RECURSOS MATERIALS I TECNOLÒGICS

L'empresa contractada ha de proveir al Servei Municipal de Teleassistència, seguint les condicions tècniques descrites, dels següents recursos tècnics i tecnològics bàsics:

- Terminal domiciliari de teleassistència: unitat fixa més Unitat de Control Remot (UCR)
- Dispositius de seguretat i teleassistència mòbil
- Centre d'Atenció
- Unitat mòbil

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 20 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E8A469F6B5D2756F8D201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

Les característiques tècniques específiques dels recursos materials i tecnològics són les següents:

5.2.1.1. Terminal domiciliari de teleassistència

El terminal és el dispositiu bàsic que s'instal·la al domicili de la persona usuària connectat a la xarxa elèctrica i a la línia telefònica.
L'empresa contractada haurà de comptar amb:

- Un sistema de gestió d'equipament tècnic que asseguri el possible creixement del servei i el manteniment preventiu i correctiu que es derivi de l'estoc en domicili.
- S'haurà de disposar d'un estoc que permeti la reposició immediata en els casos que s'estimi necessari.

El terminal domiciliari està constituït per dues unitats: la unitat fixa principal, o terminal, i la unitat de control remot (UCR).

La unitat fixa principal:

Ha de tenir un mínim de dos botons: botó d'alarma i botó de cancel·lació d'alarma. Haurà de tenir *leds* avisadors de trucada i d'incidències tècniques. Aquesta unitat es podrà connectar amb el Centre d'Atenció mitjançant una línia telefònica fixa. En el cas de què no n'hi hagi, caldrà disposar de terminals que utilitzin una línia alternativa a la fixa. També haurà d'acceptar, com a mínim, tres unitats de control remot, que estaran clarament diferenciades i identificades quan es rebí la trucada al Centre d'Atenció.

Les característiques generals de l'equipament tecnològic utilitzat per a la prestació del servei hauran de complir:

Funcionalitats i característiques de la unitat fixa

L'equip de terminal domiciliari ha de ser multiprotocol que permeti a través de la línia telefònica la transmissió d'alarmes amb marcació automàtica i sistema de comunicació "mans lliures", fent possible que la persona usuària pugui parlar amb el Centre d'Atenció quan aquest generi una alarma mitjançant la pulsació d'un botó en el terminal, o la pulsació de la unitat de control remot associada a aquest terminal o altres dispositius perifèrics associats al terminal.

Amb la finalitat de preservar la intimitat de la persona usuària, el terminal no permetrà l'activació remota d'altaveu- ni micròfon excepte quan es produeixi una situació d'alarma no tècnica, incloent les produïdes pels dispositius de seguretat que puguin estar instal·lats i associats a l'equip en complir-se la situació per la qual han estat autoritzats i aprovats.

Disposarà de sistemes de bloqueig per a que, una vegada activada l'alarma i rebuda aquesta en el Centre d'Atenció, la persona usuària no pugui tallar ni alliberar la línia telefònica.

Les comunicacions realitzades pel terminal mitjançant la pulsació del botó d'alarma, a través de la UCR o qualsevol dispositiu perifèric associat, enviarà una codificació diferenciada. Es disposarà al menys de les següents codificacions bàsiques:

- Alarma de la persona usuària des de la UCR (identificació UCR)
- Alarma de fallida en la corrent

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 21 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E9AA69F6B5D3756F8D201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

- Alarma de la persona usuària des del terminal
- Alarma de restabliment de corrent
- Alarma de la persona usuària des d'UCR amb bateria baixa
- Alarma de bateria baixa des del terminal
- Alarma d'atuoxequeig periòdic

Qualsevol dispositiu perifèric associat al terminal domiciliari, tant en el present com en un futur, haurà d'enviar una codificació específica que identifiqui de forma única aquest dispositiu.

En cas de produir-se una alarma de qualsevol tipus, estant una altra en curs, el dispositiu ha de garantir que ambdues trucades arribin al Centre d'Atenció. Després de l'emissió d'una alarma, la persona usuària no podrà mai tallar i alliberar la línia telefònica.

La bateria del terminal serà de tipus recarregable i proporcionarà una autonomia amb total garantia i capacitat de, al menys, 24 hores, 23 i mitja en stand-by, més mitja hora de conversa en estat "mans lliures". Els dispositius comptaran amb un sistema d'implementat de protecció davant descàrregues electrostàtiques de la línia telefònica i sobre càrregues en la tensió d'alimentació.

En el terminal d'usuari es senyalitzarà òpticament el seu estat de normal funcionament i, al menys, les alarmes tècniques corresponents a una baixa bateria del terminal i, òptica i opcionalment acústica, les anomalies de connexió a la xarxa elèctrica i a la xarxa telefònica. Un dels números programats en el equip no deu pertànyer a una xarxa de comunicació intel·ligent en previsió de poder oferir servei en cas de caigudes de les xarxes contractades.

Unitat de Control Remot

La seva funció és emetre la senyal codificada, via radio, des de qualsevol punt del domicili. Haurà de disposar d'una modalitat de subjecció en forma de polsera o penjoll. Aquest últim haurà de tenir un sistema antiestrangulament que ha de complir la normativa EN-50134-2, o equivalent, i un radi d'acció suficient per garantir una cobertura de 50 metres, com a mínim, de radi a l'interior del domicili, i d'uns 80 metres fora d'aquest.

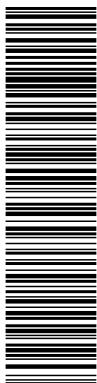
Haurà de ser hermètica a l'aigua i complir els requisits exigits per al nivell d'estanquitat IP67 i IPX68, comptar amb una bateria d'alta duració, per un període mínim d'entre 3 i 5 anys, haurà de poder indicar de forma lluminosa que s'ha establert la comunicació amb el Centre d'Atenció i haurà de poder enviar al terminal avís de bateria baixa.

Normativa de seguretat

Els terminals, UCR, dispositius i altres accessoris hauran de complir amb tota la normativa estatal i europea en vigor (s'haurà de presentar certificació acreditativa de cadascun d'ells del organisme que correspongui, quan ho sol·liciti l'Ajuntament). En particular s'exigeix:

- Directiva Europea 199/5/EC del Parlament Europeu i del Consell del 9 de març de 1999 sobre "Harmonització dels equips de ràdio i terminals de telecomunicacions i reconeixement mutu de la conformitat" (Directiva R&TTE)".
- Les senyals entre la terminal i la UCR utilitzaran una senyal de radiofreqüència d'una banda absent d'interferències. S'atendrà a allò que s'especifiqui en aquesta matèria

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 22 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E8A469F6B5D27565ED201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

per la Direcció General de Telecomunicacions relatiu a les especificacions tècniques dels equips a utilitzar en els serveis de valor afegit de telecomandament, telemedicina, telealarma i telesenyallització.

- Compatibilitat electromagnètica (EMC) del terminal i UCR marcada per la normativa vigent.

5.2.1.2. Dispositius de seguretat

Per tal de d'aportar més seguretat a la persona i al seu entorn familiar, l'empresa contractada haurà de proveir de dispositius de seguretat en aquells casos on s'identifiquin potencials riscos de la persona usuària relacionats amb la seva salut o a la seva llar, que facin necessari el reforç del terminal de teleassistència amb altres suports tecnològics.

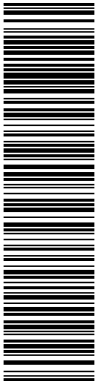
Els dispositius de seguretat tenen l'objectiu d'incrementar la seguretat de la persona en la seva llar i per tant, també del seu entorn familiar i, en definitiva, vetllar per al benestar de la persona, enviant una alarma al Centre d'Atenció si es detectés una emergència d'aquestes característiques. Aquestes alarmes emeses des d'un detector hauran d'enviar un codi que permeti identificar el tipus de dispositiu que origina la trucada des del Centre d'Atenció.

L'empresa contractada haurà de facilitar dispositius de seguretat, sense cost addicional i inclosos com a part del Servei Municipal de Teleassistència, en els termes següents de tipologia i nombre:

- Dispositius per detectar riscos potencials per a la llar:
 - Detectors de gas: Són dispositius per detectar fuites a la llar de gasos com el butà, propà, gas natural i gas ciutat. Estan indicats per a llars on són utilitzats com a combustibles i presenten riscos de fuites i/o hi viuen persones que pateixen freqüents pèrdues de memòria, tenen una limitació visual o olfactiva o han sofert algun incident relacionat.
 - Detectors de foc/fum: Son dispositius per detectar la presència de fums procedents d'un incendi. Estan indicats per a llars que disposen d'aparells susceptibles de provocar foc, tant si són elèctrics com si no (cuina de gas, braser elèctric o de carbó, etc.) i, a més, hi viuen persones que pateixen freqüents pèrdues de memòria, tenen una limitació visual o olfactiva o han sofert algun incident relacionat.
- Dispositius per detectar riscos potencials per a la salut de la persona:
 - Detectors de mobilitat/passivitat: Són dispositius per controlar l'activitat i/o la inactivitat de la persona, per exemple, els detectors d'obertura de portes. El dispositiu alerta d'un incompliment de certa rutina diària d'aquesta persona que pot estar relacionada amb una situació de risc, per la qual cosa es programa el dispositiu, per exemple si s'instal·la a la nevera, controla la no obertura en més de 12 hores.
 - Detectors de caigudes: Son dispositius per detectar la caiguda d'una persona, indicats per persones amb riscos o historials de caigudes freqüents.

A més d'aquests dispositius, l'adjudicatari haurà de disposar de tecnologies adaptades per a persones amb necessitats especials i teleassistència mòbil.

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 23 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9548479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E9A469F6B5D2756F8D201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

Els dispositius hauran de complir un pla de revisió periòdica per tècnics/ques especialitzats/des en un període màxim d'un any entre revisions.

A més, els dispositius que depenguin de bateries per al seu funcionament hauran de tenir activa la funció d'emissió de trucada tècnica de baixa bateria amb la codificació adequada per a la seva identificació pel Centre d'Atenció.

Els dispositius hauran de ser via ràdio i emetre sota freqüència 869.250 Mhz. El seu abast haurà de superar els 50 metres.

Els detectors o dispositius hauran de disposar d'un sistema de senyalització acústica i òptica. La senyalització haurà de ser diferenciada perquè l'actuació en el Centre d'Atenció sigui prioritària davant d'altres alarmes convencionals.

Els dispositius enviaran avisos de baixa bateria per garantir un òptim funcionament i s'haurà de garantir una bateria d'una durada mínima de 12 mesos.

Estaran construïts amb materials antial·lèrgics, no tòxics, no propagadors de foc i que es puguin reciclar. Així mateix, el seu disseny no comptarà amb arestes perilloses o elements susceptibles de produir lesions.

L'empresa adjudicatària haurà d'assumir la prestació actual i haurà d'atendre les noves demandes, sempre que compleixin els requisits i amb l'autorització del Servei d'Atenció a la Gent Gran i Persones Dependents.

5.2.1.3.Centre d'Atenció

L'empresa haurà de disposar **d'un Centre d'Atenció** que doni cobertura al Servei Municipal de Teleassistència. El Centre d'Atenció serà el responsable de la recepció i emissió de les comunicacions i avisos enviats des dels equipaments instal·lats en els domicilis de les persones usuàries (Terminal i UCR). El servei haurà de garantir el nombre suficient de recursos humans i tècnics perquè es pugui atendre 24h, 365 dies l'any, totes les trucades entrants.

El Centre d'Atenció haurà de disposar de la tecnologia (software de gestió de servei, hardware, servidors, etc.) amb capacitat suficient per processar les comunicacions i avisos adequadament i proporcionar als operadors la informació sobre el dispositiu que les genera.

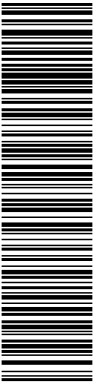
Caldrà disposar d'un centre principal, així com d'un centre d'Atenció alternatiu de suport, independent del principal, que garanteixi l'operativitat tècnica en cas d'emergència en un temps no superior a 30 minuts.

Ambdós centres, disposaran de Sistemes Ininterromputs d'Alimentació Elèctrica que garanteixin el correcte funcionament dels centres d'atenció en cas de tall de subministrament elèctric general. Aquests sistemes hauran de suportar com a mínim l'equipament dels centres d'atenció (inclosa la il·luminació) i l'equipament de la sala tècnica inclosa la climatització de la mateixa.

La sala tècnica on s'ubica l'equipament tecnològic dels centres d'atenció, haurà de disposar d'un sistema de climatització principal i altre de backup.

Cada Centre d'Atenció haurà de disposar com a mínim d'un backup de les línies

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 24 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E8A469F6B5D3D756F8D201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

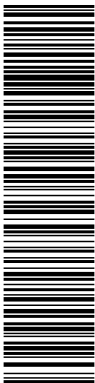
telefòniques destinades per rebre i emetre les trucades del servei, així com d'un sistema de gravació per a totes les trucades telefòniques rebudes i emeses.

El Centre d'Atenció ha de comptar amb els següents requisits tecnològics mínims:

- Sistema de comunicacions amb el nombre i tipus de línies telefòniques suficients per garantir l'atenció de la persona usuària amb una central que permeti:
- Transferir les trucades de veu a serveis d'emergència i d'altres números telefònics.
- Oferir la possibilitat de realitzar conferències a tres (Centre d'Atenció/persona usuària/recursos externs).
- Permetre la funcionalitat de multitasca i multilloc.
- Disposar d'un sistema receptor multiprotocol, fet que permetrà comunicar-se correctament amb terminals de teleassistència de diverses marques.
- Aplicació informàtica integrada amb el sistema de comunicacions que permeti:
 - Identificar les persones usuàries de forma immediata.
 - Accedir a les fitxes de les persones usuàries i els protocols d'actuació.
 - Enregistrar la trucada rebuda i permetre poder reproduir-la de forma remota, seleccionant-les per data, hora, usuari i teleoperador/a.
 - Tenir disponible en atendre una trucada, i de forma automàtica, la següent informació:
 - Tipus de trucada
 - Terminal de la qual procedeix
 - Historial de trucades
 - Dades d'identificació de la persona usuària, dades sobre la unitat de convivència, recursos privats de la persona usuària, dades relatives a l'habitatge i d'altres característiques de la persona usuària rellevants per a la prestació del servei.
 - Tenir capacitat per enregistrar la informació sobre les trucades que emeti o rebí el Centre amb identificació de data i hora, línia d'entrada; i en el cas de trucades entrants, disposar de la identificació del terminal que procedeix i de la tipologia d'alarma.
- Sistemes de seguretat i suport:
 - Sistema de Replicació de Dades en temps real entre en Centre d'Atenció principal i el Centre de suport.
 - Sistema duplicat a nivell de software i hardware
 - Sistema de còpies de seguretat que garanteixi la salvaguarda i disponibilitat de les dades.
 - Línies de xarxa Intel·ligent i opció de desviament automàtic de trucades entre el Centre d'Atenció principal i el Centre de suport.

Caldrà que hi hagi un Centre d'Atenció principal a Girona ciutat, atès que un centre d'atenció

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 25 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E9AA69F6B5D2756F8D201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

local determina els temps de reacció i ofereix una atenció més eficient. Aquest requisit es considera un benefici significatiu en l'execució de la prestació i imprescindible per desenvolupar el servei amb el nivell de qualitat que es pretén assolir.

5.2.1.4. La Unitat Mòbil (UM)

La unitat mòbil és un recurs propi del servei de teleassistència que ofereix una primera resposta d'atenció a emergència social de forma presencial, **operatiu les 24 hores i els 365 dies de l'any**.

Aquest recurs el conformen un conjunt de mitjans humans i materials que complementen els serveis que es presten des del CA, a través de la intervenció presencial en el domicili amb l'objecte de realitzar actuacions socials de primera resposta, seguiment de les persones usuàries o intervencions tecnològiques bàsiques.

Les seves funcions son:

- Aixecament de caigudes produïdes en el domicili, quan el Centre d'atenció i els serveis sanitaris descartin que s'ha produït una lesió que requereixi la intervenció d'un servei de salut.
- Intervenció en situacions de risc social per intents de robatori, violència domèstica i/o de gènere, accident o sinistre a la llar.
- Donar suport en les situacions d'emergències sanitàries.
- Mobilització de les claus que tindrà en custòdia l'empresa, amb la màxima garantia de confidencialitat i seguretat, en els casos proposats des de Serveis Socials.
- Acompanyament i seguiment dels casos en els que es detectin altres situacions de risc, a petició dels Serveis Socials
- Intervencions tecnològiques bàsiques relacionades amb el terminal i dispositius de teleassistència.

El temps màxim de resposta de la UM davant una emergència haurà de ser de 30 minuts. Si en aquell moment estigués fent una intervenció domiciliària no d'emergència, haurà de deixar aquesta i reprendre-la més tard, si fos possible.

5.2.1.5. Digitalització del servei

L'empresa contractada haurà de realitzar un procés de digitalització del Servei municipal de Teleassistència que impliqui la substitució, com a mínim del 25% per cada any de contracte, incloses les seves pròrrogues, de l'equipament instal·lat a les llars per terminals IP (Internet Protocol. Si s'arribés al 100% de substitució de terminals abans de la finalització dels 4 anys, caldrà mantenir aquest percentatge fins l'acabament d'aquest termini.

Aquesta exigència té la finalitat d'adaptar el servei a l'actual desenvolupament i transformació de les xarxes i infraestructures de les telecomunicacions i que recullen les principals agendes

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 26 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9548479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E9A469F6B5D2756F8D201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

digitals d'àmbit europeu, estatal i autonòmic. Aquesta transició digital s'entén com una complementació dels serveis proveïts fins ara a les persones usuàries i com una possibilitat de millora del Servei Municipal de Teleassistència de l'Ajuntament de Girona.

Aquesta transició digital ha de comportar un procés d'integració completa als sistemes d'informació del servei i a la tecnologia complementària que tingui la persona instal·lada a la llar amb l'objectiu d'integrar digitalment les prestacions del servei. A més, aquesta digitalització ha de possibilitar funcions diverses com el monitoratge, l'aprenentatge i la predicció de comportaments alhora que hauria d'obrir noves capacitats de comunicació per a la persona usuària i per al seu entorn que facilitin la seva atenció.

Aquesta transició digital haurà de ser realitzada durant la vigència del contracte i s'haurà d'executar atenent als següents requeriments mínims:

- Totes les altes noves de persones que no disposin de línia fixa tindran un terminal digital.
 - Totes aquelles llars on actualment hi ha problemes tecnològics per accedir al servei i/o dificultats de compatibilitat amb els proveïdors tecnològics, també disposaran de terminal digital.
- La relació d'aquets domicilis serà objecte d'identificació específica, en cas que es realitzi un transferència d'informació entre empreses.
- Així mateix, un cop instal·lats els terminals digitals segons aquests criteris, es procedirà a instal·lar els terminals digitals a les persones amb nivells de suport molt alt, alt i mitjà, establint-se prioritats segons el nivell d'atenció.
 - La transició digital haurà de contemplar la coexistència entre serveis prestats en format analògic i serveis prestats en format digital de tal forma que es garanteixi la prestació d'un servei de teleassistència homogeni.
 - Als informes mensuals caldrà especificar el nombre de llars on s'ha procedit a instal·lar un terminal digital.
 - La digitalització haurà de ser avaluada una vegada es finalitzi el seu període d'implantació i s'haurà de realitzar un informe de resultats que inclogui propostes de millora per al futur.

5.2.2. SOBRE ELS RECURSOS HUMANS

L'empresa contractada haurà de comptar amb un equip de treballadors/res suficient i adequat per satisfer les exigències del contracte. Ha d'haver teleoperadors/res, coordinadors/res tècnics/ques, oficials de Unitat Mòbil, oficials de teleassistència, supervisors/res i altre personal tècnic i auxiliar amb la formació, titulació, competències, capacitat i aptituds necessaris per garantir l'eficiència i eficàcia en la prestació dels serveis descrits en aquest plec.

És important que el servei sigui atès per personal amb l'adequada capacitat per gestionar les trucades amb la qualitat exigida, resoldre eficaçment les demandes de les persones usuàries i transmetre-les la confiança en el servei, així com fer una atenció i seguiment domiciliari de qualitat i una gestió del servei correcta.

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 27 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E8A4696B5D2756F8D201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

L'empresa haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral i de Seguretat Social, de Seguretat i Higiene en el treball i de Prevenció de Riscos Laborals respecte tot el personal contractat, així com el conveni laboral d'aplicació

L'empresa haurà d'informar expressament al seu personal laboral què dependran exclusivament de l'adjudicatària i que no hi haurà cap relació laboral entre el personal treballador i l'Ajuntament de Girona.

5.2.2.1. Formació del personal

L'empresa contractada del Servei Municipal de Teleassistència haurà de:

- Assegurar la formació i competència necessària de l'equip de recursos humans dedicats a la prestació del servei.
- Mantenir actualitzat l'arxiu de dades amb titulacions, experiència i formació contínua de l'equip de treball.
- Proporcionar un mínim de 20 hores anuals de formació per persona treballadora destinada al servei.

L'empresa contractada haurà de realitzar un programa de formació contínua que inclogui un Pla de formació, com a mínim anual, amb accions formatives vinculades a l'objecte del contracte, amb continguts relacionats amb les necessitats dels equips de treball per a la realització de les seves tasques, gestió de les incidències, aspectes de millora de la qualitat, així com altres continguts especialitzats per perfils i llocs de treball. Aquest document haurà de ser presentat anualment a l'Ajuntament de Girona, en format electrònic, com a mínim en els dos primer anys de l'any objecte del Pla.

Aquest Pla de formació haurà de venir especificat en les ofertes tècniques que es presentin al procediment obert de contractació, i la seva millora respecte als mínims especificats en aquest apartat serà valorada en els termes previstos al PCAP.

Pel que respecta als requeriments específics de la formació, d'una banda, **la formació inicial** ha d'incloure una formació comuna que compregui:

- Descripció general de l'empresa/entitat
- Marc de col·laboració interinstitucional en que es desenvolupa el Servei
- Política de qualitat i sistemes de millora continua
- Prevenció de riscos laborals
- Organització del servei i programa de treball
- Col·lectiu al què es presta el servei
- Sistemes de millora contínua
- Atenció de queixes i reclamacions
- Etc.

Per altra banda, **la formació específica** dels determinats llocs de treball ha d'estar relacionada amb els següents àmbits:

- Atenció i comunicació:
 - Atenció a les persones usuàries.

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 28 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E9A469F6B5D2D7565BD201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

- Habilitats de comunicació.
 - Protocols d'actuació i atenció.
 - Gestió de l'estrès en l'atenció telefònica.
 - Valors ètics en l'atenció.
 - Perfil de les persones usuàries i foment del respecte a la diversitat pel que fa a l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere entre les persones usuàries del servei.
 - Drets del col·lectiu LGTBI.
 - Atenció a les persones amb ús inclusiu i no sexista del llenguatge.
- Tecnologia i sistemes d'informació:
 - Maneig del software.
 - Coneixement bàsic de l'equip tecnològic.
 - Gestió d'equips de treball.
 - Funcionament dels sistemes d'informació de teleassistència.
 - Instal·lació i reparació de terminals.
 - Gestió:
 - Legislació sobre serveis de teleassistència.
 - Elaboració i gestió d'expedients.
 - Gestió d'incidències.
 - Sistemes de coordinació.
 - Coneixement dels recursos externs d'emergència.
 - Elaboració d'informes i altres documents amb ús inclusiu i no sexista del llenguatge.

5.3. CUSTÒDIA DE CLAUS

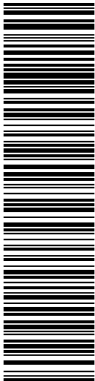
L'empresa haurà de disposar d'un espai tancat per a la custòdia de claus en aquells casos en que els Serveis Socials ho proposin. Haurà d'estar dotat de mesures de codificació, seguretat i accés (per lector biomètric) restringit per garantir la confidencialitat i màxima seguretat. El sistema de codificació ha de ser fiable, segur i d'ubicació canviant aleatòriament. En cas de robatori o pèrdua, s'haurà de garantir la impossibilitat d'identificar les claus per persones alienes a les autoritzades en el procés de custòdia. Així i tot, en el cas de pèrdua o robatori, l'empresa haurà de tenir previst un protocol d'actuació.

6. MECANISMES DE COORDINACIÓ I SEGUIMENT

L'empresa contractada haurà de disposar d'una aplicació informàtica de gestió que garantirà la comunicació entre l'empresa i l'Ajuntament de Girona per tal de gestionar l'activitat del servei. Aquesta plataforma web ha de permetre l'intercanvi de la informació entre les dues parts i també que es puguin tramitar les altes, baixes, suspensions i incidències de les persones usuàries.

6.1. Coordinació i seguiment tècnic entre l'empresa contractada i els Serveis Socials municipals

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 29 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E9A469F6B5D2756F8D201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

L'empresa contractada s'haurà de coordinar amb els Serveis Socials a través de la figura del/de la Coordinador/a de zona pel que respecta a la derivació de casos i seguiment de l'activitat en el territori. El control del seguiment de l'activitat municipal s'articularà mitjançant:

- Reunions mensuals de coordinació amb els tècnics referents del Servei d'Atenció a la Gent Gran i Persones Dependents. En determinats casos, també participaran en les reunions altre personal dels SBAS o ABS.
- Informe mensual de seguiment de l'activitat del servei al municipi

L'empresa contractada enviarà per correu electrònic a la responsable del Servei d'Atenció a la Gent Gran i Persones Dependents de l'Ajuntament de Girona, i per seu electrònica, un Informe de seguiment amb caràcter mensual que recollirà els principals indicadors del Servei Municipal de Teleassistència. Aquest informe haurà d'estar en format full de càlcul electrònic per tal que l'Ajuntament pugui analitzar i explotar les dades. Aquest tindrà la següent informació mínima: dades sobre l'activitat del servei, dades sobre l'activitat del Centre d'atenció i incidències, persones ateses a domicili, nombre d'emergències ateses, queixes i/o reclamacions rebudes.

6.2. Coordinació i seguiment de gestió entre l'empresa contractada i l'Ajuntament de Girona

L'empresa contractada s'haurà de coordinar amb l'Ajuntament de Girona, com a mínim trimestralment, a través de la persona que dirigeixi el Servei d'Atenció a la Gent Gran i les Persones Dependents, pel que respecta a la coordinació i seguiment de l'activitat en el territori i per treballar conjuntament els temes de gestió i qualitat del servei.

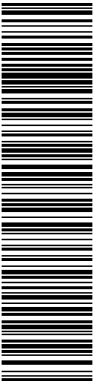
A efectes d'assegurar un procés de seguiment de l'evolució del servei per a l'Ajuntament de Girona en termes de màxima qualitat, l'empresa contractada haurà de:

- Facilitar aquella informació tant de caràcter ordinari com d'altra de caire extraordinari que, a efectes de control i seguiment del servei prestat als ens locals, pugui requerir- li l'Ajuntament de Girona.
- Informar i analitzar conjuntament amb l'Ajuntament de Girona les queixes i reclamacions que puguin ser interposades per les persones usuàries del servei i/o algun dels ens locals.
- Treballar amb l'Ajuntament de Girona les modificacions que sobre els procediments d'atenció puguin produir-se i d'aquelles informacions noves relatives a campanyes que puguin realitzar-se a les persones usuàries.
- Col·laborar amb l'Ajuntament de Girona en l'elaboració dels estudis d'avaluació d'impacte que es puguin realitzar o en la realització de proves pilot que siguin considerades com a necessàries per a la millora de la qualitat en la prestació del servei.

6.3. Dossier anual de gestió

Anualment, l'empresa contractada haurà de realitzar un dossier de gestió del servei amb un format gràfic per a la seva divulgació. Aquests dossiers seran lliurats a l'Ajuntament de Girona per seu electrònica abans del 10 de febrer de l'any següent al de la memòria.

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADDES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 30 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E9A4696B5D2756F8D201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mirant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

Contindrà les dades següents:

- Anàlisi del perfil de la persona usuària. Sexe, edat, sector, convivència, grau de persones dependents
- Evolució de l'activitat general (nombre de persones usuàries, cobertura, altes, baixes, nombre de dispositius...)
- Activitat del Centre d'atenció: anàlisi de trucades
- Nombre de visites domiciliàries, motius
- Equip professional dedicat al servei
- Qualitat i millores introduïdes
- Recursos materials de l'empresa
- Compliment de les condicions especials d'execució
- Altres dades que puguin ser d'interès per al servei

Aquest dossier el presentarà la direcció de l'empresa a la direcció de l'àrea de Serveis en la reunió anual de seguiment i valoració de l'execució del contracte.

L'Ajuntament de Girona, en tot cas, podrà sol·licitar l'ampliació d'aquesta informació mínima requerida en el plec de contractació, sempre i quan les dades requerides siguin claus per a la prestació del servei o el seguiment, el control del servei i tecnològicament sigui factible la seva explotació.

7. ESTÀNDARDS DE QUALITAT

Atès que aquesta condició s'ha fixat com a requisit de solvència per participar en la licitació, l'empresa haurà de mantenir vigent, durant tota l'execució del contracte, la disposició d'un Sistema de Gestió de la Qualitat implantat i certificat segons les Normes *UNE EN ISO 9001:2015* i segons la *Norma específica de servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia Norma Une 158401* o d'altre certificació o sistema equivalent documentat que garanteixi els requeriments establerts a una norma certificada i en especial d'aquells aspectes descrits a continuació:

7.1. Sistema de Gestió de la Qualitat

El Sistema de Gestió de la Qualitat haurà de:

- Tenir definit un sistema d'avaluació interna de la qualitat del servei que garanteixi una immediata detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la prestació del servei i permeti la millora contínua, orientada a assolir un nivell de qualitat òptim en la prestació.
- Mantenir sistemes d'avaluació, seguiment i millora de la qualitat percebuda per les persones usuàries, familiars i altre personal vinculat al servei.
- Comptar amb un sistema de recepció i anàlisi de queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrites. Aquestes han de posar-se en coneixement de l'Ajuntament de Girona en els terminis descrits en l'apartat 6. Mecanismes de coordinació i seguiment del present plec i amb caràcter immediat, aquelles que puguin ser considerades greus o reiterades,

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 31 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E8A4696B5D27565ED201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

per tal de poder treballar conjuntament les solucions que siguin oportunes.

- Tenir un sistema de custòdia de claus que garanteixi la seva seguretat per aquells casos en les que no hi ha suficient xarxa familiar o relacional.
- Disposar d'instruments per elaborar propostes de millora contínua. L'empresa contractada haurà de realitzar els informes de seguiment tal i com es descriuen en el present plec.

Disposarà d'un **Pla de Qualitat** documentat que ha de definir:

- La política de qualitat.
- Els objectius.
- El funcionament i l'organització.

Aquest Pla haurà d'estar documentat i aplicat al servei específic descrit en el present plec. Haurà de ser revisat anualment i les modificacions o millores seran comunicades a l'Ajuntament de Girona.

L'empresa contractada haurà de basar el seu sistema de seguiment i millora, com a mínim, en els següents **indicadors de qualitat**, que s'hauran de mesurar amb una periodicitat trimestral, i que l'Ajuntament avaluarà durant les reunions de coordinació, així com amb l'informe mensual de gestió, per tal de vetllar pel manteniment de la qualitat del servei durant la durada del contracte. La disminució reiterada de la qualitat serà objecte de penalitzacions.

Inici del servei:

- Temps mitjà (hores) d'inici del servei, en sol·licitud d'alta prioritària.
- Temps mitjà (hores) d'inici del servei, en sol·licitud d'alta normal.

Prestació del servei:

- Nombre de reunions de seguiment i coordinació amb el Responsable del servei i Coordinador de Teleassistència que s'han mantingut amb els responsables municipals.
- Índex de satisfacció de les persones usuàries del servei.
- Percentatge de persones usuàries del servei sobre les que s'ha avaluat la prestació del servei
- Nombre de persones usuàries amb queixes del servei respecte al nombre total de persones usuàries al municipi.
- Temps mitjà (en segons) de resposta del/de la teleoperador/a a una trucada una vegada ha entrat en el Centre d'Atenció.
- Temps mitjà (en minuts) des de que es rep una trucada en el Centre d'Atenció fins la mobilització de recursos especialitzats (bombers, ambulància, seguretat...)
- Temps mitjà (en minuts) des de que es rep una trucada en el Centre d'Atenció fins la mobilització d'altres recursos com família o veïnatge.
- Temps mitjà (en minuts) de durada de les trucades de les persones usuàries.
- Nombre mitjà de trucades de seguiment per persona usuària al mes.
- Nombre d'emergències detectades a través dels detectors de seguretat, localitzadors GPS i de les terminals específiques per a persones amb

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 32 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9518479 XZM58-EGJOI-XYGMQ A94797591E9A4696B5D3D756F8D201463A9DD64) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

dificultats d'oïda i/o comunicació.

Anualment, també haurà d'informar sobre el nombre de persones usuàries a les que s'ha realitzat una enquesta de satisfacció respecte al total de persones usuàries. Aquesta enquesta la podrà realitzar una empresa aliena a la licitadora, que hauria de ser contractada per ella.

Baixa o finalització del servei:

- Nombre de persones usuàries que causen baixa en el servei a causa de la insatisfacció en la prestació del mateix.

Personal:

- Total d'hores de formació emesa.
- Mitjà d'hores de formació rebuda per treballador/a.

Recursos materials:

- Nombre d'avaries en l'equipament de la persona usuària que impedeixen la comunicació d'aquesta amb el Centre d'Atenció.
- Temps mitjà (en hores) de la resolució d'avaries del terminal que impedeixen la comunicació de la persona usuària amb el Centre d'Atenció.

Centre d'Atenció:

- Nombre d'avaries en el sistema del servei que produeixen la pèrdua de la capacitat de resposta del Centre d'Atenció i que activen el sistema de suport.

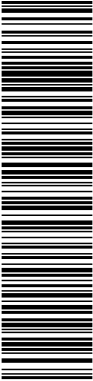
7.2. Protocols de gestió del servei

L'empresa haurà de comptar amb Protocols documentats sobre els procediments i actuacions a seguir per a l'atenció a les persones usuàries en la prestació dels serveis, que l'Ajuntament haurà de validar, especificats a continuació:

Des del Centre d'Atenció s'ha de garantir per part del personal, el coneixement i aplicació, de al menys els següents protocols:

- Alta en el servei.
- Actuacions davant comunicacions de:
 - Atenció d'aviso automàtics del sistema.
 - Atenció a trucades d'emergència.
 - Atenció de trucades informatives i de seguiment.
 - Mobilització de recursos externs.
 - Detecció i actuació davant la sospita de violència domèstica o de gènere.
- Comunicació i coordinació amb l'Ajuntament de Girona.
- Actuacions de manteniment tècnic (preventiu i correctiu).

DOCUMENT Altres: Plec de Prescripcions Tècniques Particulars - PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 12859497	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: XZM58-EGJOI-XYGMQ Data d'emissió: 6 de Juliol de 2023 a les 13:14:59 Pàgina 33 de 33	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Serveis Socials Especialitzats de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 26/05/2023 14:22	ESTAT SIGNAT



- Suspensió temporal en el servei.
- Atenció de suggeriments, queixes i reclamacions.
- Baixa en el servei.

La cap de secció de Serveis Socials Especialitzats

El cap de Drets Socials

Lourdes Delgado Navarro

Marc Geronès Sambola

Girona, 19 de març de 2022