Contractació

PLEC

DE

CLÀUSULES

TÈCNIQUES

PARTICULARS

CONTRACTE DE SERVEIS

Tramitació: **ORDINÀRIA**

Procediment: **OBERT**

Nº Contracte	**23000012**	Import	**35.014.828,00 €**
Descripció	Contracte mixt de serveis per a la gestió del servei de teleassistència i subministrament de l'equipament tècnic domiciliari de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona.		

ÍNDEX

CLÀUSULA 1. OBJECTE 7

CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ, OBJECTIU I FUNCIONS DEL SERVEI 7

2.1. DEFINICIÓ 7
2.2. OBJECTIUS 7
2.3. FUNCIONS 8

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ, MODALITATS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI I PARTICIPACIÓ . 8

3.1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI 8
3.2. MODALITATS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI 9
3.2.1. TELEASSISTÈNCIA ESSENCIAL 10
3.2.2. TELEASSISTÈNCIA PERSONALITZADA 12
3.3. PARTICIPACIÓ EN LA DEFINICIÓ DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA 12
3.4. CONSELL DE PARTICIPACIÓ DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA 13

CLÀUSULA 4. PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI 15

4.1. REQUERIMENTS DE LES PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI 15
4.2. PERFILS DE PERSONA USUÀRIA DEL SERVEI 16

CLÀUSULA 5. ORGANITZACIÓ, GESTIÓ I PROCEDIMENT D'ATENCIÓ DE LA TELEASSISTÈNCIA ESSENCIAL 18

5.1. SOL·LICITUD D'ALTA AL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA ESSENCIAL 18
5.2. GESTIÓ D'ALTA 20
5.2.1 VISITA DE VALORACIÓ 21
5.2.2. VISITA D'INSTAL·LACIÓ DE TECNOLOGIA DOMICILIÀRIA 24
5.3. CADUCITAT DEL PROCEDIMENT 25
5.4. INTRODUCCIÓ DE TAULETES AMB SIGNATURA DIGITALITZADA 25
5.5. MILLORES EN L'ACCESSIBILITAT AL SERVEI: CARESOS, VIDEOTRUCADA AMB INTÈRPRET, ACTIVACIÓ AMB VEU, TAM 26
5.6. SEGMENTACIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES EN ELS DIFERENTS NIVELLS DE SUPORT 29
5.7. COMUNICACIONS INICIALS DE BENVINGUDA AL SERVEI I SESSIONS DE BENVINGUDA 31
5.8. COMUNICACIONS BIDIRECCIONALS AMB EL CENTRE D'ATENCIÓ. CONSIDERACIONS GENERALS ... 32
5.9. ACTUACIÓ PREVENTIVA DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA ESSENCIAL 35
5.9.1. AGENDES DE SEGUIMENT I ATENCIÓ PERSONAL 35
5.9.2. REVALORACIONS: COMUNICACIONS I ALTRES ACTUACIONS 37
5.9.3. VISITES DOMICILIÀRIES DE SEGUIMENT I ALTRES VISITES DEL PERSONAL COORDINADOR 39
5.10. CAMPANYES I COMUNICACIONS ADREÇADES A LES PERSONES USUÀRIES 40
5.10.1. CAMPANYES D'HÀBITS DE VIDA SALUDABLE I FOMENT DE L'ENVELLIMENT ACTIU 40

5.10.2. Comunicacions massives 41
5.11. Actuacions davant de comunicacions entrants al CA 43
5.12. Actuacions de la Unitat Mòbil 45
5.13. Aplicació de protocols especials d'actuació 50
5.13.1. Protocol de suport davant de sospites de maltractament a les persones grans .. 50
5.13.2. Protocol de detecció i prevenció de suïcidi 53
5.14. Reutilització, manteniment, reposició i renovació de l'equipament tècnic de teleassistència essencial 55
5.14.1. Inventari de tecnologia i bateries 55
5.14.2. Reutilització de tecnologia antiga, arrendament de tecnologia nova i digitalització del parc 56
5.14.3. Manteniment, reposició i renovació de l'equipament tècnic 57
5.15. Suspensió temporal del servei de teleassistència essencial 59
5.16. Baixa del servei de teleassistència essencial 60
5.17. Sevei integral d'atenció domiciliària 61

CLÀUSULA 6. PROCEDIMENTS D'ACTUACIÓ DELS PROGRAMES DE TELEASSISTENCIA PERSONALITZADA 62

6.1. Informació general 62
6.2. Programes de teleassistència personalitzada. 64
6.2.1. Programes tecnològics 64
6.2.1.1. Programa de seguretat a la llar 65
6.2.1.2. Programa per a persones amb deteriorament cognitiu lleu o moderat. MIMAL 66
6.2.1.3. Programa per a la detecció precoç de deteriorament cognitiu 68
6.2.2. Programes d'atenció integrada social i sanitària del servei de teleassistència 71
6.2.2.1. Programa de suport a la persona cuidadora 72
6.2.2.2. Programa de suport contra la soledat no volguda 74
6.2.2.3. Altres programes d'atenció integrada social i sanitària possibles 77
6.3. Sol·licitud d'alta als programes de teleassistència personalitzada 77
6.4. Gestió de les sol·licituds d'alta a la teleassistència personalitzada 77
6.5. Alta als programes de teleassistència personalitzada. 78
6.6. Reutilització, manteniment, reposició i renovació de l'equipament tècnic de la teleassistència personalitzada 78
6.7. Suspensió temporal i baixa dels programes de teleassistència personalitzada. 81

CLÀUSULA 7. RECURSOS HUMANS 82

7.1. Obligacions de caràcter general 82
7.2. Estabilitat, substitucions i equitat de gènere en la contractació 85
7.3. Subrogació 85
7.4. Protecció de riscos laborals 85
7.5. Perfils professionals del servei de teleassistència 86

7.6. Formació del Personal 96
7.7. Teletreball 99

CLÀUSULA 8. BENS I ESPAIS 100

8.1. Bens 100
8.2. Espais 100
8.2.1. Centre d'atenció 100
8.2.2. Bases per al servei d'intervenció domiciliària 101
8.2.3. Zones de custòdia de claus 101
8.2.4. Àrea d'arxiu d'expedients 102
8.2.5. Magatzem 103
8.2.6. Sales de reunions 103
8.2.7. Altres espais a les dependències de l'empresa per al projecte Barcelona 103

CLÀUSULA 9. RECURSOS MATERIALS I TECNOLÒGICS 104

9.1. Sistema de recepció i emissió de comunicacions 105
9.2. *Software* d'atenció 108
9.2.1. Interoperabilitat 112
9.2.1.1. Interoperabilitat a l'inici del contracte 112
9.2.1.2. Interoperabilitat amb el nou SI municipal 114
9.2.2. Interiorització de dades 114
9.2.3. Altres canvis i evolutius de la plataforma a petició del servei 115
9.2.4. Manteniment del programari 116
9.3. Lloc de treball per a l'ús dels sistemes d'informació 117
9.4. Terminal de Teleassistència Domiciliària 117
9.5. Unitat de Control Remot (UCR) 126
9.6. Dispositius de seguretat a la llar 129
9.7. Dispositius funcionals 133
9.8. Altres dispositius 139
9.9. Requeriments de les aplicacions mòbils i altre programari 142
9.10. Vehicles 143

CLÀUSULA 10. COORDINACIÓ 143

10.1. Coordinació a nivell de territori 144
10.2. Coordinació amb el Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB) 145
10.3. Coordinació amb les empreses del Servei d'Atenció Domiciliària Municipal 145
10.4. Coordinació amb els Habitatges amb Serveis i Apartaments Tutelats Municipals. 147
10.5. Coordinació amb projectes municipals. 147
10.6. Coordinació amb els serveis de salut i SEM 148
10.7. Coordinació amb l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat 149

10.8. COORDINACIÓ AMB ELS SERVEIS D'ATENCIÓ I ACOLLIDA I RECUPERACIÓ DE VIOLÈNCIA MASCLISTA 149
10.9. COORDINACIÓ AMB AGENTS COMUNITARIS: BOMBERS, GU, MOSSOS D'ESQUADRA..... 149

CLÀUSULA 11. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA 150

CLÀUSULA 12. DRETS I DEURES DE LES PERSONES DE CONTACTE DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA 152

CLÀUSULA 13. GESTIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI 155

13.1. PLA DE QUALITAT 155
13.2. AVALUACIÓ LA QUALITAT DEL SERVEI..... 156
13.3. QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS 157
13.4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI 158
13.5. MECANISMES DE SEGUIMENT, VIGILÀNCIA I CONTROL..... 167
13.6. FACTURACIÓ DEL SERVEI 172

CLÀUSULA 14. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ, DRETS D'IMATGE, IDENTIFICACIÓ I UNIFORMITAT..... 177

14.1. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ, DRETS D'IMATGE 177
14.2. IDENTIFICACIÓ I UNIFORMITAT 178

CLÀUSULA 15. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS 179

15.1. PROPIETAT DE LA INFORMACIÓ 179
15.2. CONDICIONS GENERALS DE SEGURETAT..... 180
15.3. CONDICIONS ESPECÍFIQUES DE SEGURETAT 186
15.4. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS 196
15.5. CAUSES ESPECÍFIQUES DE RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE PER SEGURETAT DE DADES 197

CLÀUSULA 16. PLA DE CONTINGÈNCIA 197

CLÀUSULA 17. INICI DEL CONTRACTE, RECEPCIÓ, DEVOLUCIÓ I FINALITZACIÓ 199

17.1. CONSIDERACIONS GENERALS 199
17.2. PLA DE DEVOLUCIÓ I RECEPCIÓ DE BASES DE DADES I SISTEMES DE LA INFORMACIÓ 203
17.3. PLA DE TRASPÀS DE LÍNIES DE COMUNICACIÓ I INFORMACIÓ SOBRE LA CENTRALETA 208
17.4. PLA DE DEVOLUCIÓ, RECEPCIÓ I REPROGRAMACIÓ DE TERMINALS I RESTA DE TECNOLOGIA 210
17.5. PLA DE DEVOLUCIÓ I RECEPCIÓ SOBRE INFORMES DE SEGUIMENT I CÀLCUL D'INDICADORS 212
17.6. PLA DE DEVOLUCIÓ I RECEPCIÓ DE CLAUS I EXPEDIENTS 213
17.7. PLA DE TRASPÀS I SUBROGACIÓ DE RRHH 215

ANNEX I- COMUNICACIONS BIDIRECCIONALS ENTRE LA PERSONA USUÀRIA I EL CENTRE D'ATENCIÓ 217

ANNEX II- DOCUMENT PACTE PRESTACIÓ DE SERVEI 224

ANNEX III- EXPEDIENT INFORMÀTIC DE LA PERSONA SOL·LICITANT/USUÀRIA 230

ANNEX IV- SISTEMA MUNICIPAL-SERVEIS WEB 234

ANNEX V- INTEROPERABILITAT AMB EL SI DOMUS..... 246

ANNEX VI. CERTIFICATS DE CONFORMITAT DEL SISTEMA DE TELEASSISTÈNCIA..... 250

ANNEX VII. TAULA RESUM DE TERMINALS DOMICILIARIS I ESTIMACIONS DE RENOVACIÓ D'EQUIPAMENT TÈCNIC DOMICILIARI..... 254

ANNEX VIII- CONTINGUT DE L'INFORME MENSUAL DE SEGUIMENT..... 256

ANNEX IX- PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL 262

ANNEX X. ANÀLISI ACTUAL DEL SERVEI, EVOLUCIÓ DURANT EL CONTRACTE ANTERIOR I PREVISIÓ DE FUTUR 263

X.1. DADES DE POBLACIÓ D'USUARIS I LLARS ATESES PEL SERVEI 263
X.1.1. DADES ASSOCIADES A LA TELEASSISTÈNCIA ESSENCIAL 263
X.1.2. DADES ASSOCIADES A LA TELEASSISTÈNCIA PERSONALITZADA 267
X.2. ACTIVITAT: ALARMES ATESES I ACTUACIONS..... 269
X.4. PREVISIÓ DE FUTUR 272

CLÀUSULA 1. OBJECTE

El present contracte té per objecte establir les condicions tècniques particulars que han de regir la prestació del Servei de Teleassistència Domiciliària adreçat a les persones grans, persones amb dependència i/o discapacitat, o persones amb necessitats especials de cura i les seves persones cuidadores, residents a la ciutat de Barcelona, així com definir els programes específics d'aplicació a determinats perfils de persones usuàries, associant en cada cas l'equipament tècnic (terminal domiciliari de teleassistència, unitat de control remot, dispositius de seguretat a la llar i dispositius funcionals) necessaris i/o recomanables.

El servei de teleassistència contractat per l'Institut Municipal de Serveis Socials (en endavant IMSS) incorporarà la funció de centralitzar les comunicacions entre les persones usuàries dels serveis d'atenció domiciliària que presta l'Ajuntament de Barcelona, les empreses prestadores dels serveis i l'IMSS, en el cas que la prova pilot que es realitzarà amb aquest propòsit tingui una avaluació positiva.

El servei de teleassistència és una prestació garantida, aprovada per la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, i regulada pel Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la cartera de serveis socials 2010-2011. I subjecte al "Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia."

CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ, OBJECTIU I FUNCIONS DEL SERVEI

2.1. Definició

El servei de teleassistència que presta l'IMSS constitueix una modalitat del servei d'atenció domiciliària que, amb la tecnologia adequada permet, d'una banda, donar una resposta ràpida davant d'alertes de situacions d'emergència i, de l'altra, garantir la comunicació permanent de la persona usuària amb l'exterior.

En el present plec es diferencien dos tipus de prestació del servei: la teleassistència essencial i la personalitzada (veure clàusula 3.2.).

2.2. Objectius

Els objectius bàsics del servei són:

- Millorar la qualitat de vida de les persones usuàries, augmentant les seves possibilitats de permanència al seu domicili i incrementant l'autonomia de la persona atesa i de la seva família o unitat de convivència.
- Ser el recurs bàsic d'atenció presencial a la persona usuària en situació d'emergència no sanitària.
- Ser un suport per a les persones que tenen al seu càrrec la cura d'altres persones amb necessitats especials de cura.
- Ser el principal canal de comunicació entre les persones usuàries dels tres serveis d'atenció domiciliària majoritaris (teleassistència, Servei d'Atenció a Domicili i àpats a domicili) i l'IMSS.

2.3. Funcions

Les funcions principals del servei de teleassistència són les que s'enumeren a continuació:

- Proporcionar i transmetre a la persona usuària i a la seva família seguretat i suport en cas de necessitat.
- Proporcionar a la persona usuària un contacte permanent amb l'exterior i accés als serveis de la comunitat.
- Vehicular la intervenció de forma immediata en cas d'emergència personal, social i/o sanitària.
- Realitzar el seguiment de la persona usuària per detectar i prevenir possibles situacions de risc.
- Quan l'IMSS ho determini, centralitzar i derivar les comunicacions entre les persones usuàries dels serveis d'atenció domiciliària i les empreses prestadores d'aquests serveis.

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ, MODALITATS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI I PARTICIPACIÓ

3.1. Descripció del servei

Es tracta d'un servei de caire preventiu i de proximitat, que ofereix a les persones grans, persones amb dependència i/o discapacitat o amb necessitats especials de cura, i als seus cuidadors i cuidadores un suport personal per continuar vivint en el seu entorn habitual i facilitar les tasques de cura.

Permet que aquestes persones tinguin la seguretat que davant de situacions de crisi, caigudes, emergències sanitàries o accidents domèstics, podran contactar de forma immediata amb el Centre d'Atenció.

A més d'actuar en casos d'emergència, el servei també actua de forma preventiva mantenint un contacte continuat amb la persona usuària.

La Teleassistència Domiciliària (en endavant TAD), que es presta a través de la línia telefònica (fixa, de veu mòbil o de veu i dades mòbil) o també a través d'una línia *Ethernet* d'accés a Internet, consta de:

- Equipament informàtic i de comunicacions específic ubicat al Centre d'Atenció (en endavant CA), dotat del suport tecnològic, de comunicacions i dels recursos humans necessaris per a la prestació del servei.
- Terminal de la persona usuària i corresponent Unitat de Control Remot (UCR). Permet l'activació de l'alarma i la comunicació de la persona usuària amb el CA en modalitat conversa "mans lliures".

L'adjudicatària serà la titular de les línies mòbils que fan servir els terminals GSM i GSM-IP, i la resta de dispositius que s'utilitzin al servei de teleassistència i que facin servir tecnologia GSM. El cost de la targeta SIM i de les comunicacions associades anirà a càrrec de l'adjudicatària.

3.2. Modalitats de prestació del servei

Totes les persones usuàries del Servei són destinatàries de la teleassistència essencial, descrita en el següent subapartat, ara bé, la teleassistència personalitzada, s'oferirà només en el cas que les persones usuàries s'ajustin a determinades condicions establertes per l'IMSS.

La Resolució de 15 de gener de 2018, de la Secretaria d'Estat de Serveis Socials i Igualtat, per la qual es publica l'Acord del Consell Territorial de Serveis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència del 19 d'octubre de 2017, determina el 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.

Aquest acord defineix com teleassistència bàsica *l'assistència de forma ininterrompuda, mitjançant l'ús de la tecnologia de la informació i de la comunicació, amb recolzament dels mitjans personals necessaris, en resposta immediata davant de situacions d'emergència, inseguretat, soledat i aïllament*.

L'acord també defineix la teleassistència avançada *com aquella que inclou, a més dels serveis de teleassistència bàsica, 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 professionals de referència en els sistemes sanitari i social,*

desenvolupant processos i protocols d'actuació en funció de la situació de necessitat detectada.

D'acord amb aquestes definicions i tenint en compte la descripció del servei de teleassistència municipal que presta l'IMSS, es pot considerar que tant la teleassistència essencial com la teleassistència personalitzada són modalitats de teleassistència avançada segons l'Acord del Consell Territorial de Serveis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència del 19 d'octubre de 2017.

3.2.1. Teleassistència essencial

Adreçada a totes les persones usuàries del servei, facilita de forma permanent, l'assistència a les persones usuàries i dona una resposta immediata i adequada a la necessitat presentada davant de situacions de petició d'ajuda, bé amb recursos del servei mitjançant les unitats mòbils, o bé mobilitzant altres recursos humans o materials existents a la comunitat segons el tipus d'emergència de què es tracti, d'acord amb els protocols i procediments establerts amb els serveis de salut i altres serveis comunitaris (bombers, 112...) o les indicacions donades des de l'IMSS.

El servei també actua de forma preventiva mantenint un contacte continuat amb la persona usuària, en què promou l'envelliment actiu i saludable, i l'acompanya al llarg del seu procés d'envelliment modificant la intensitat del seguiment en funció de les necessitats detectades al llarg del contínuum assistencial.

A més, el servei aplica protocols de prevenció davant la sospita de maltractaments i prevenció de suïcidi, desenvolupats conjuntament amb els serveis de salut i els serveis socials, així com el protocol d'atenció a contingències i grans catàstrofes.

La teleassistència essencial ha de contenir, com a mínim, les següents accions:

- Garantir la comunicació interpersonal, bidireccional, davant de qualsevol necessitat, les 24 hores del dia, tots els dies de l'any, garantint l'atenció en cas d'emergència.
- Proporcionar atenció presencial immediata i adequada a la persona usuària en el cas de necessitat a través de personal especialitzat d'intervenció domiciliària del servei, especialment en cas d'emergència no sanitària que no pugui resoldre's pel personal del centre d'atenció i no s'hagi de derivar a un recurs comunitari d'acord amb els protocols o instruccions pactats amb l'IMSS.
- Mobilitzar altres recursos davant de situacions d'emergència sanitària, social i/o domiciliària, que d'acord amb els protocols o instruccions de l'IMSS no hagin de ser ateses pel personal d'intervenció domiciliària del servei.
- Detectar i prevenir les situacions de risc de la persona usuària en el seu entorn habitual.

- Proporcionar seguretat i tranquil·litat a les persones usuàries i els seus familiars i cuidadors.
- Realitzar el seguiment permanent de la persona usuària des del CA, mitjançant trucades telefòniques periòdiques amb la finalitat acompanyar, potenciar hàbits de vida saludables i de foment de l'envelliment actiu, i actualitzar les dades de l'expedient sòcio-sanitari de la persona usuària.
- Gestionar agendes que permetin recordar-li preses de medicació, activitats, gestions o cites, respectant el desig de la persona usuària.
- Previ consentiment de la persona usuària, donar informació a les seves persones de contacte en cas d'emergència, així com coordinar-se amb aquestes davant de situacions de manca/impossibilitat de contacte amb la persona usuària per part del servei, problemes amb la instal·lació o renovació de la tecnologia, reparació d'avaries, ...
- Realitzar comunicacions informatives a propòsit de campanyes específiques que siguin d'interès per a la persona usuària, recomanacions per onada de calor o de fred, recordar la campanya de vacunació de la grip, campanyes preventives per evitar estafes, etc..., d'acord amb les instruccions de l'IMSS.
- Informar a les persones usuàries sobre programes, projectes i actuacions dels serveis socials municipals o, altres agents comunitaris, com per exemple, els serveis bàsics de salut, a petició de l'IMSS.
- Difondre de forma massiva missatges a les persones usuàries del servei a requeriment de l'IMSS. Aquests missatges s'articulen principalment en forma d'SMS i/o locucions pregravades, tot i que l'IMSS no descarta la utilització també del correu electrònic.
- Oferir un sistema segur i fiable de custòdia de les claus del domicili de la persona usuària i informar-la de les alternatives a la utilització de les claus en custòdia en cas d'haver d'accedir al domicili en resposta a una emergència. L'objectiu ha de ser disposar de custòdia de claus del màxim nombre possible de persones usuàries del servei i, especialment, en el cas de persones usuàries que viuen soles, per tal de ser autònoms per a l'atenció de les emergències i no haver de mobilitzar a les persones de contacte o als bombers per a l'accés al domicili en cas d'emergència.
- Valorar la idoneïtat d'oferir a les persones usuàries l'alta als diferents programes de teleassistència personalitzada sempre que acompleixin amb els requeriments d'accés.
- Assessorar a la persona usuària que sol·liciti cobertura fora del domicili sobre la instal·lació i utilització de l'aplicació mòbil del servei d'emergències 112.
- En el moment que l'IMSS determini, centralitzar les comunicacions de les persones usuàries dels Serveis d'Atenció Domiciliària i l'IMSS o les empreses adjudicatàries dels mateixos.

3.2.2. Teleassistència personalitzada

Més del 96% de la població atesa pel servei de teleassistència és major de 65 anys i es caracteritza pel seu elevat nivell d'heterogeneïtat. Es tracta del grup poblacional possiblement més divers pel que fa al seu estat de salut, autonomia personal, formes de convivència, nivells sòcio-culturals i econòmics. Aquesta demostrada diversitat exigeix una atenció més orientada a la persona i l'assignació dels programes més adients a les necessitats expressades per la persona usuària o a la seva situació.

La teleassistència personalitzada està conformada per una sèrie de programes adreçats a determinats perfils d'usuaris, alguns dels quals poden portar associada tecnologia domiciliària o funcional. L'oferiment a les persones usuàries de participar en els diferents programes, amb o sense dispositius associats, es farà en funció de les característiques de l'habitatge de la persona usuària, unitat de convivència, relacions sòcio-familiars, capacitats sensorials i estat de salut o altres criteris que determini l'IMSS. Només aquelles persones usuàries que acompleixin amb els perfils associats a cada programa d'actuació seran destinatàries dels mateixos.

La teleassistència personalitzada ha de contenir, com a mínim, les següents accions:

- Oferir a la persona usuària la possibilitat d'incorporació en el programa de teleassistència personalitzada més idoni a la seva situació, sempre que acompleixi els requeriments fixats per l'IMSS.
- En cada programa, focalitzar el suport en funció del contingut del programa seguint els protocols definits per l'IMSS.
- En aquells programes que impliquin l'ús de dispositius de seguretat a la llar o dispositius funcionals, realitzar totes les tasques associades a la correcta instal·lació, manteniment tant preventiu com correctiu, substitució i renovació de la tecnologia que correspongui segons indicacions de l'IMSS.
- Atendre totes les alarmes provinents dels dispositius de seguretat a la llar i dels dispositius funcionals.
- Mobilitzar els recursos adequats d'acord amb els protocols establerts per l'IMSS segons la tipologia d'emergència.

3.3. Participació en la definició del servei de teleassistència

La participació de tots els actors que conformen el servei de teleassistència és un factor clau per a la millora de la qualitat del servei, sent essencial la participació per part de les persones usuàries. L'adjudicatària, a banda d'altres actuacions puntuals que s'aniran descrivint en altres parts del plec, haurà de realitzar les accions que es detallen a continuació i d'altres que es puguin proposar per afavorir la participació:

- ***Grups focals***: L'adjudicatària haurà de realitzar reunions amb persones usuàries i/o les seves persones de contacte per recollir la seva visió, opinió o suggeriments respecte a aspectes concrets de la prestació del servei, i farà exposició i demostració de la tecnologia associada al servei. Per tal de garantir la màxima participació, aquestes reunions es faran de forma telemàtica o presencial a les instal·lacions de l'adjudicatària, d'acord amb l'IMSS. Els grups hauran d'estar formats per 8 - 10 persones que han de ser diferents per a cada grup focal. L'IMSS determinarà la temàtica i periodicitat dels grups focals a realitzar que, com a mínim, serà trimestral. L'adjudicatària farà arribar a l'IMSS l'informe sobre el que s'ha parlat a la reunió i les conclusions a les que s'ha arribat en un termini màxim de 5 dies hàbils després de la reunió.
- ***Micro-enquestes de satisfacció:*** S'han de realitzar a una mostra de persones usuàries o de les seves persones de contacte, seleccionada per l'IMSS, que sigui representativa de la qüestió que es vulgui estudiar. Quan siguin temàtiques pròpies de la teleassistència essencial la mostra serà de com a mínim 400 persones; quan siguin temàtiques pròpies dels programes de teleassistència personalitzada la mostra haurà de ser representativa de la globalitat de persones usuàries del programa en qüestió. A cada micro-enquesta es realitzaran entre dues i quatre preguntes pactades amb l'IMSS i es realitzaran amb una periodicitat mínima trimestral. L'adjudicatària farà arribar a l'IMSS l'informe amb els resultats i les conclusions de la micro-enquesta en un termini màxim de 5 dies hàbils després d'haver-la finalitzat.
- ***Visites en grup al centre d'atenció:*** S'adrecen a les persones usuàries i/o a les seves persones de contacte, tot i que també a altres col·lectius. L'adjudicatària haurà d'atendre totes les sol·licituds de visita que es plantegin des de l'IMSS.

3.4. Consell de Participació del Servei de Teleassistència

L'Ajuntament de Barcelona i d'acord amb el Reglament de participació ciutadana va crear el Consell de Participació del Servei de Teleassistència Municipal de l'Ajuntament de Barcelona.

És un òrgan consultiu, de participació i de representació que es proposa com un espai de trobada i interlocució regulat entre les persones usuàries, familiars i organitzacions associades que es relacionen amb les activitats del servei de teleassistència municipal, el propi servei de teleassistència i l'Ajuntament de Barcelona, per debatre i recollir opinions i propostes amb la finalitat de millorar el benestar i la qualitat de vida de les persones usuàries en el seu entorn habitual.

En ser un òrgan de participació i consulta, pot valorar i assessorar en decisions que comportin un disseny de servei dirigit a les necessitats i expectatives de les persones

que el reben, des del punt de vista de persones usuàries, familiars i persones cuidadores.

Com a òrgan de representació, la seva finalitat és instrumentar la participació de les persones usuàries i de tots els agents socials vinculats al servei de teleassistència municipal, en les polítiques socials del municipi amb la finalitat d'integrar-se en la presa de decisions que possibiliten l'eficàcia i el reforç dels serveis socials dirigits a la gent gran, persones amb diversitat funcional i persones dependents, amb especial atenció a les situacions de vulnerabilitat.

Les funcions del consell de participació de teleassistència són:

1. Fomentar la participació de les persones usuàries, els seus familiars i entorn de cura en el disseny i desenvolupament del model de servei de teleassistència.
2. Rebre informació periòdica sobre la marxa del servei, inclosa la Memòria Anual i les enquestes de satisfacció.
3. Emetre opinió sobre aspectes dins la prestació del servei de teleassistència.
4. Conèixer, debatre i fer propostes i recomanacions sobre programes, actuacions o campanyes de teleassistència, que actuïn sobre les necessitats i expectatives de les persones usuàries, per millorar-ne la qualitat de vida amb especial atenció a les situacions de vulnerabilitat i fragilitat.
5. Impulsar la coordinació, col·laboració i cooperació entre el servei de teleassistència i entitats, associacions i institucions per a la promoció de la gent gran.
6. Contribuir a la projecció de la teleassistència a la societat i a segments com col·legis, associacions... per donar visibilitat a les persones usuàries com a part integrant de la societat.
7. Proposar la creació de grups de treball temàtics i participar-hi.

El consell de participació el conformen com a mínim:

- Deu persones usuàries del servei, designades entre i per les persones usuàries. S'ha de respectar la paritat de gènere i la diversitat dels perfils i dels col·lectius atesos.
- Dues persones cuidadores usuàries del servei escollides entre i per les persones que componen aquest col·lectiu en el servei.
- Dues persones familiars de les persones usuàries d'algun dels programes d'atenció a les persones amb deteriorament cognitiu.
- Dues persones que treballen en el servei escollides entre i per les persones que componen aquest col·lectiu. Almenys una d'elles ha de desenvolupar funcions d'atenció directa.

- Dues persones representants del Consell Assessor de la Gent Gran de la ciutat de Barcelona.
- Dues persones representants de l'Administració local.
- Dos tècnics/ques municipals responsables del servei de l'IMSS.
- Una persona representant de l'adjudicatària del servei.
- El director o directora del servei de teleassistència de l'adjudicatària, que ostentarà les funcions de secretari/a del consell i que podrà ser assistit per un professional del servei. Dins les seves funcions hi ha la de convocar les sessions per ordre de l'IMSS o per acord del propi òrgan de participació, preparar la documentació que s'ha de sotmetre a la consideració del Consell, coordinar el pla de treball de les comissions, aixecar acta de totes les reunions i el suport tècnic i administratiu necessari per al bon funcionament del Consell.

La durada del mandat de representació al Consell serà de dos anys, amb possibilitat d'acordar-se una prolongació fins a un màxim de quatre anys. En finalitzar els quatre anys s'haurà de renovar tota la representació del Consell, sense perjudici que les persones interessades puguin ser reelegides.

El Consell es reunirà amb caràcter ordinari almenys un cop l'any i tantes vegades com es consideri per situació de necessitat i, de manera extraordinària, quan el convoqui la direcció amb funcions de secretaria a petició, d'almenys, un 50% de les persones membres del Consell.

La Secretaria en notificarà la convocatòria i farà arribar l'ordre del dia i documentació associada amb, almenys, 20 dies d'antelació. La convocatòria de sessions extraordinàries es farà amb almenys 5 dies d'antelació i anirà acompanyada de l'ordre del dia.

El Consell de Participació es pot dotar de grups de treball per a l'estudi o consulta en relació amb temàtiques d'interès específiques del servei de teleassistència. Són òrgans temporals per tractar temes concrets de manera especialitzada. I s'extingeixen per acord del Consell, un cop finalitzat l'objecte de l'estudi pel qual es van crear.

CLÀUSULA 4. PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI

4.1. Requeriments de les persones destinatàries del servei

Les persones usuàries hauran de complir els següents requisits:

- Estar empadronades a la ciutat de Barcelona.
- Gaudir de les capacitats necessàries per fer un ús adequat del servei.
- Complir alguna de les condicions següents:

a. Ser persona major de 75 anys i viure sola permanentment o durant gran part del dia, o bé conviure acompanyada d'altres persones que presenten idèntiques característiques d'edat avançada, discapacitat i/o dependència.
b. Ser persona amb certificat de discapacitat o dependència reconeguda amb necessitat de l'assistència de tercera persona o mobilitat.
c. Ser persona amb necessitat de cura permanent o continuada que requereix d'una atenció especial per problemes de salut. En aquest cas, quan es tracta de persona menor d'edat o que no pot fer un ús adequat del servei, caldrà que convisqui, o passi la major part del temps que està al domicili, acompanyada d'una persona major d'edat que en tingui cura i es responsabilitzi del bon ús del servei.

4.2. Perfils de persona usuària del servei

Segons el perfil de la persona sol·licitant del servei es defineixen els següents casos:

- **CAS 1:** Persones de 75 anys o més
- **CAS 2:** Persones menors de 75 anys, amb reconeixement de grau de dependència o amb certificat de discapacitat on figuri que superen el barem de dependència o de mobilitat.
- **CAS 3:** Altres situacions descrites a la clàusula 4.1. c) en les que el/la treballador/a social valori la necessitat de disposar del servei. En aquests casos, el servei es prestarà tant a la persona usuària com a persona cuidadora, tot i que aquesta darrera no ha de ser necessàriament usuària del servei.

L'IMSS està treballant per canviar la tipologia actual de persones usuàries del servei, definides en funció del nombre de persones que necessiten disposar del servei de teleassistència dins d'un mateix domicili. D'acord amb aquesta classificació existeixen tres tipus de persones usuàries:

- **La persona usuària titular del servei (tipus A)**

És la persona que reuneix els requisits necessaris per ser usuària del servei de teleassistència. En el seu domicili s'instal·larà un terminal i se li lliurarà una Unitat de Control Remot (en endavant, UCR). Només hi ha una persona titular del servei per unitat domiciliària.

- **Beneficiari/a amb unitat de control remot addicional (tipus B)**

És la persona que conviu amb el/la titular del servei, alhora reuneix els requisits per a ser-ne també usuària i manifesta que també necessita el servei. Aquesta altra persona usuària disposarà també d'una UCR per al seu ús exclusiu.

En el cas que el/la titular (tipus A) sigui baixa, la persona usuària tipus B passarà a ser el/la titular del servei.

- **Beneficiari/a sense unitat de control remot addicional (tipus C)**

Hi ha dues casuístiques de persones usuàries associades a aquesta tipologia:

- La persona que conviu amb el/la titular i necessita les prestacions i atencions que el servei proporciona, però que no té capacitat física, psíquica o sensorial per poder sol·licitar per sí mateixa aquesta atenció i, per tant, no pot fer ús de la UCR.

  En aquests casos, la persona usuària tipus C serà donada de baixa quan no hi hagi cap altra persona que hi convisqui o en tingui cura d'acord amb els paràmetres establerts.

- La persona cuidadora amb sobrecàrrega moderada o intensa atesa en el programa de suport a la persona cuidadora, i que no acomplia amb els criteris d'edat, dependència o discapacitat que s'establien per ser persona usuària del servei en la licitació anterior, sempre i quan la persona de la que té cura i amb la que conviu sigui persona usuària amb UCR.

  En aquest cas, la persona usuària tipus C serà donada de baixa del servei quan deixi d'exercir la seva tasca de cura i no formi part dels altres perfils per ser persona usuària del servei.

L'IMSS té com a objectiu, tant punt el SI municipal estigui adaptat transformar totes les persones beneficiaries del servei (B i C) en persones titulars. Aquest canvi pot ser que s'efectuï abans de l'inici del present contracte o durant l'execució del mateix. En aquest segon cas, l'adjudicatària haurà de realitzar el canvi corresponent en el seu SI en l termini que indiqui l'IMSS.

Així, es defineixen diferents situacions de les persones en relació al servei:

- **TITULAR:** Destinatari del servei.
- **SOL·LICITANT:** Persona que signa la sol·licitud. Serà el titular sempre que sigui major d'edat o estigui capacitat per fer-ho. En cas contrari, sol·licitant serà la persona que tingui la custodia o la tutela legal.
- **PERSONA CUIDADORA:** Persona que té cura de la persona titular del servei, que pot ser destinatari del programa cuidadors.

En cada domicili s'instal·larà només un terminal domiciliari, però poden haver tantes Unitats de Control Remot (en endavant, UCR) com a persones titulars amb capacitat per a fer-ne ús que hi convisquin, segons la valoració que es faci de la situació del nucli de convivència.

CLÀUSULA 5. ORGANITZACIÓ, GESTIÓ I PROCEDIMENT D'ATENCIÓ DE LA TELEASSISTÈNCIA ESSENCIAL

NOTA: tots els terminis que s'estableixin en dies al llarg del Plec de Prescripcions Tècniques (en endavant PPT) es computaran d'acord amb les previsions de la normativa aplicable, tret que al PPT s'indiqui expressament el contrari.

5.1. Sol·licitud d'alta al servei de teleassistència essencial

És responsabilitat de l'IMSS, i entitats en qui delegui, la informació, valoració i selecció de les persones usuàries.

L'IMSS oferirà a la ciutadania sol·licitant del servei la informació prèvia necessària amb el següent contingut mínim:

- Definició i prestacions del servei.
- Condicions d'accés al servei.
- Funcionament general del servei.
- Formularis necessaris per a l'accés al servei, amb la informació necessària sobre el tractament de dades personals, que haurà d'estar signada per la persona sol·licitant.
- Cost del servei per a la persona usuària, si s'escau.

La ciutadania disposa de dos canals d'entrada al servei :

- Presencial : Oficines d'atenció ciutadana (OAC), centres de serveis socials de la ciutat de Barcelona (CSS) i àrees bàsiques de salut (ABS) i qualsevol altre canal que l'IMSS consideri adient.
- Telemàtic: La tramitació de la sol·licitud d'alta pels casos 1 i 2 també es pot realitzar telemàticament a través del portal de tràmits de l'Ajuntament de Barcelona,);
- És possible que en un futur també es pugui realitzar a través d'un canal telefònic d'abast ciutadà, com el 010.

La tramitació que es fa en cada un dels canals implica una gestió diferenciada a l'empresa adjudicatària.

Els canals presencials entren la sol·licitud al SI municipal per a la gestió de les sol·licituds. Els/les professionals prescriptors procediran a complimentar la sol·licitud de la persona al SI Municipal, adjuntant la documentació necessària per a cada cas, indicant el caràcter de la sol·licitud (normal o prioritari) i informant, si escau, de la necessitat de l'activació del servei de forma urgent i el motiu que aconsella la instal·lació d'urgència tant al SI Municipal com directament als responsables tècnics de

l'IMSS. L'IMSS establirà els criteris per a la valoració de l'expedient, podent canviar el caràcter de la sol·licitud a urgent, si les circumstàncies ho aconsellen.

Quan la sol·licitud entra pel canal telemàtic o per instància al Registre Municipal, l'adjudicatària haurà d'introduir les dades i la documentació al SI municipal de les sol·licituds d'alta al servei. En cas necessari, l'adjudicatària posarà els mitjans per a recollir, amb la periodicitat pactada, tota la documentació en suport paper. També s'encarregarà de la reclamació d'esmena de les sol·licituds incompletes o errònies donant-li al sol·licitant un termini de 10 dies hàbils per fer-ho, amb indicació que, si no ho fes, es tindrà per desistit de la seva petició.

L'IMSS, prèvia resolució dictada al respecte, procedirà a l'arxiu de la sol·licitud si passats 10 dies hàbils des del requeriment efectuat al respecte no es produeix l'esmena de la sol·licitud o no es fa arribar la documentació sol·licitada, fet que notificarà a la persona sol·licitant, qui podrà tornar a sol·licitar el servei en qualsevol moment posterior. En aquesta situació els professionals prescriptors hauran de recuperar les dades de la sol·licitud anterior arxivada al SI municipal, i realitzar modificacions o afegir nova informació per a prosseguir amb la tramitació.

Les sol·licituds que disposen de tota la informació i documentació necessària són aprovades al SI municipal, i transferides al SI de l'adjudicatària. En el cas de sol·licituds de caràcter urgent l'aprovació anirà acompanyada de comunicació prèvia a l'adjudicatària per part dels responsables tècnics de l'IMSS.

L'IMSS podrà modificar els documents o el procediment de recollida i aprovació de les sol·licituds sempre que ho consideri oportú.

La responsabilitat de la valoració i verificació del compliment dels requeriments d'accés al servei recau exclusivament en l'adjudicatària, que la realitzarà en la visita d'alta al servei seguint el procediment dictat per l'IMSS.

L'IMSS requereix que les dades de les sol·licituds aprovades de totes les persones sol·licitants del servei estiguin recollides al SI de l'adjudicatària malgrat que la persona sol·licitant pugui no acabar disposant del servei.

El SI municipal recull:

- Identificació de la persona titular del servei (nom, cognoms i NIF/NIE/passaport, adreça de padró/residència
- Identificació i dades de contacte de la persona cuidadora (si s'escau)
- Identificació i dades de contacte de la persona sol·licitant (nom, cognoms i NIF/NIE/passaport), en cas d'actuar per representació, tutela o curatela.
- Persones de contacte amb les que coordinar-se per gestionar l'alta al servei.
- Identificació del prescriptor que activa la petició

- Documentació que acompanya la sol·licitud d'alta

5.2. Gestió d'alta

L'adjudicatària disposarà de 15 dies fer l'alta al servei de teleassistència essencial en les sol·licituds amb caràcter normal. Aquest termini començarà a comptar des de la data de comunicació de l'aprovació per part de l'IMSS. En el cas de les sol·licituds amb caràcter prioritari aquest termini màxim per fer l'alta serà de 7 dies, i de 2 dies hàbils en el cas de sol·licituds de caràcter urgent.

L'alta es realitzarà segons disponibilitat de la persona usuària i podrà comportar, com a mínim, una visita del/la professional del departament de coordinació de l'adjudicatària al domicili de la persona usuària, i addicionalment una visita per a la instal·lació dels dispositius de seguretat a la llar, que haurà de dur a terme personal amb formació especifica per a realitzar-la.

L'adjudicatària haurà d'acordar telefònicament amb la persona sol·licitant/usuària el dia i hora de la visita, oferint una franja horària no superior a una hora i mitja (90 minuts), tot i respectant les preferències de la persona sol·licitant/usuària del servei. Es proporcionarà a la persona sol·licitant/usuària el telèfon de l'adjudicatària amb la finalitat de facilitar la comunicació davant de possibles incidències que puguin afectar la programació de la cita establerta. En tots els casos, si es preveu un retard de la franja horària acordada, es trucarà a la persona sol·licitant/usuària per advertir-la de l'endarreriment. En el cas d'haver de canviar la programació de la visita se li preguntarà a la persona sol·licitant/usuària si hi ha alguna altra persona que hagi d'acompanyar-la el dia de la visita, per tal que la nova visita es pugui programar tant amb la persona sol·licitant/usuària com amb la persona que l'hagi d'acompanyar. Totes aquestes comunicacions han de quedar gravades i guardades a l'expedient de la persona sol·licitant/usuària.

Les instruccions que es recullen en aquest apartat respecte de la programació de visites domiciliàries és d'aplicació a qualsevol cita que s'hagi de programar amb qualsevol professional de l'empresa.

L'adjudicatària disposarà dels mitjans necessaris perquè les comunicacions bidireccionals amb les persones sol·licitants o les seves persones de contacte amb la finalitat d'activar el servei quedin registrades i codificades segons la tipificació de l'annex I. En aquest sentit, s'aprofitaran les comunicacions entrants informant que s'ha resolt el problema que impedia la instal·lació del terminal per programar la visita d'instal·lació.

En el cas que la persona sol·licitant estigui en condicions per realitzar l'alta del servei però aquesta no es pugui realitzar en el termini establert als plecs, l'adjudicatària haurà de contactar amb ella amb una periodicitat mínima setmanal per tal de verificar i/o oferir informació per resoldre possibles incidències que impedeixin l'activació del servei. Cas que la persona sol·licitant no estigui en condicions de realitzar l'alta al servei (p. ex. perquè no està al domicili de forma transitòria) s'ha de recollir la data prevista d'activació, i fer el seguiment de la sol·licitud d'acord amb la informació proporcionada.

En aquestes comunicacions, els/les professionals han d'identificar-se, indicar que truquen des del servei de teleassistència de l'Ajuntament de Barcelona, dirigir-se a la persona sol·licitant pel seu nom i utilitzar en tot moment un tracte de respecte i amabilitat. La persona amb què es parla ha d'estar assabentada que la conversa serà gravada. El contingut de la locució haurà de ser consensuat i aprovat per l'IMSS. En el cas que la comunicació no es faci directament amb la persona sol·licitant sinó que es faci amb algun contacte especificat a la sol·licitud, se l'ha d'informar sobre els seus drets de protecció de dades i la política de privacitat de l'Ajuntament respecte de les seves dades personals.

5.2.1 Visita de valoració

Tant bon punt com l'adjudicatària disposa de tota la informació/documentació, programarà una visita domiciliària de valoració.

En aquesta visita el/ la professional realitzarà les següents tasques:

- Valorar si la persona sol·licitant disposa de la capacitat cognitiva suficient per fer un ús adequat del servei o si conviu amb alguna altra persona que pogués assegurar el bon ús del servei, especialment quan la sol·licitud no s'ha produït a través d'un prescriptor de serveis socials bàsics o dels serveis de salut.
- Valorar la necessitat d'utilització de mitjans alternatius de comunicació amb el CA en el cas de persones amb dificultats de comunicació oral o amb altres dificultats per utilitzar els mitjans habituals i oferir i informar sobre les diferents opcions.
- Realitzar l'informe de valoració sòcio-sanitària i per a la prestació del servei d'acord amb el protocol d'assignació de nivell de suport de totes les persones sol·licitants del servei que hi hagi al domicili, recollint, com a mínim, informació a propòsit de:
    - Dades personals.
    - Dades de valoració de relacions socials i factors de soledat. Dades sobre els hàbits de sortir del domicili i relacionar-se amb el seu entorn.

- Característiques de l'habitatge on es presta el servei (barreres arquitectòniques, confort tèrmic (si disposa de mitjans per afrontar les onades de fred i/o calor), indicadors de pobresa energètica, subministraments, cuina de gas, ...)
- Dades sobre el nivell d'autonomia funcional i situació de dependència per a la realització de les AVD.
- Altres serveis d'atenció domiciliària dels que és usuari (SAD, àpats a domicili)
- Dades sobre l'estat de salut, estat emocional, capacitat cognitiva, física i sensorial.
- Dades sobre la unitat de convivència i contacte amb l'exterior.
- Dades d'autorització de recursos a contactar en cas d'urgència o en altres situacions (familiars i/o persones de contacte designades per la persona usuària).
- Hàbits d'ús de noves tecnologies.
- Preferència horària per realitzar les trucades de seguiment i nombre de tons que s'ha de deixar sonar la trucada.
- Recollir totes les dades que siguin necessàries de la persona usuària i del seu entorn per determinar si són possibles destinatàries d'algun dels programes de teleassistència personalitzada.
- Qualsevol altra dada que l'IMSS consideri necessària.

- En el cas que la persona usuària del servei sigui menor d'edat o no disposi de capacitat cognitiva suficient per fer-ne un ús adequat, les dades de la persona cuidadora, que se'n responsabilitza del bon ús del servei, han de quedar registrades a l'expedient de la persona usuària, especificant quina és la seva relació (parentiu, professional,...)
- Proporcionar-li tota la informació relativa al funcionament i a les prestacions del servei.
- Informar a la persona usuària del número de telèfon des del qual se la trucarà en les diferents comunicacions que rebrà des del servei, i ajudar-la per tal de gravar el número al mòbil, si escau, per tal que pugui reconèixer les trucades que rebi des del servei de teleassistència municipal.
- Assessorar la persona usuària en la instal·lació de l'app del 112 en el telèfon mòbil, si mostra interès per tenir cobertura fora del domicili i disposa de telèfon mòbil.
- Informar a la persona usuària dels riscos de no portar la UCR posada al domicili.
- Complimentar el document de pacte de prestació del servei (annex II). L'IMSS pot modificar el contingut i format del document, avisant a l'adjudicatària al

respecte, per tal que faci efectiu el canvi en el termini màxim d'un mes des que l'IMSS li passi la nova versió del document.

- Informar a la persona usuària sobre la conveniència de realitzar la cessió de claus a l'adjudicatària, especialment per a aquelles persones usuàries que viuen soles. En el cas que la persona usuària no vulgui fer cessió de claus se l'ha d'informar sobre la manera d'actuar del servei en el cas que es produeixi una emergència, i de les conseqüències que se'n poden derivar. Informar dels deures que comporta la cessió de claus en cas de canvi de claus i l'ús de baldes i forrellats, i les implicacions de no fer-ho.
- Informar, verbalment i per escrit, sobre el tractament que rebran les claus cedides per part de l'adjudicatària.
- Complimentar el document de cessió o no cessió de claus i d'autorització per al retorn d'aquestes claus, signat per la persona usuària.
- Informar sobre el circuit de reclamacions, queixes i suggeriments.
- Informar sobre el circuit de suspensió temporal i baixa.
- Valorar la conveniència de participació de la persona usuària en algun dels programes de teleassistència personalitzada i en el cas que no requereixi una nova visita del personal de coordinació per fer l'alta (clàusula 6.5.), oferir-li de participar en el programa.
- Informar sobre el dia i hora de la visita del/de la professional del servei d'intervenció domiciliària que realitzarà la instal·lació del terminal i la resta de dispositius, si escau.
- Detectar situacions de risc social i informar d'aquestes als serveis socials bàsics.

La documentació que haurà d'entregar en aquesta visita a la persona usuària del servei serà:

- Pacte de prestació de servei signat per la persona usuària i l'adjudicatària.
- Pla de prestació del servei segons el nivell de suport que s'assigni a la persona usuària (clàusula 5.5) signat per la persona usuària i l'adjudicatària.
- Document d'autorització de cessió/no cessió de claus signat per la persona usuària.
- Manual bàsic d'ús de l'equip de teleassistència.
- Manual d'ús del dispositiu de teleassistència adaptada, si escau.
- Sistema de reclamacions, queixes i suggeriments.
- Díptic de recomanacions específiques.

L'IMSS haurà d'aprovar el contingut i format dels diferents formularis i documents, mentre que la impressió, entrega i cost dels mateixos anirà a càrrec de l'adjudicatària.

La informació recollida i la forma de prestació del servei pactada a la visita d'alta, juntament amb la informació recollida en la sol·licitud del servei, haurà de formar part de l'expedient d'alta de la persona usuària en el servei i haurà d'estar informatitzada i preparada per a l'explotació de la informació.

Totes les persones usuàries hauran de tenir assignat el seu nivell de suport com a màxim 24 hores després d'haver-se realitzat la visita d'alta al servei. L'incompliment d'aquesta obligació estarà sotmesa a sanció d'acord amb el sistema de sancions establert al PCAP.

En cas que la persona usuària cedeixi les claus del seu domicili per a la seva custòdia, l'adjudicatària haurà de disposar com a mesura de seguretat que la recollida es realitzi mitjançant una bossa de seguretat on la persona usuària dipositarà les claus i quedarà tancada i precintada. Cada bossa disposarà d'un codi de seguretat que la identificarà amb la persona usuària que només podrà ser desxifrat des de la sala de custòdia de claus de la seu corresponent del servei de teleassistència, garantint-ne en tot moment la seva traçabilitat. Aquesta bossa disposarà d'un xip que permetrà en tot moment geo-localitzar-la.

5.2.2. Visita d'instal·lació de tecnologia domiciliària

En cas que durant la visita de valoració no s'hagi pogut fer la instal·lació del terminal domiciliari, es programarà una nova visita en la que aprofitarà per instal·lar els aparells de seguretat a la llar.

Les instruccions que es recullen en aquest apartat respecte de la instal·lació o subministrament de tecnologia són d'aplicació per a qualsevol equipament que s'hagi d'instal·lar en el domicili de les persones usuàries o que se'ls hagi de subministrar, així com qualsevol app o entorn web associat al servei que es faci servir ja sigui per a la prestació de la teleassistència essencial com de la personalitzada.

En el cas concret de la visita d'alta, amb independència del professional que realitzi la instal·lació del terminal, aquest serà el responsable d'oferir la informació a la persona usuària en relació al funcionament i les característiques de l'equipament instal·lat, així com de la demostració d'ús de cadascun d'ells (terminal domiciliari i UCR). No es donarà per finalitzada la visita sense haver realitzat les corresponents verificacions del funcionament del sistema: emissió de trucada per pulsació del terminal domiciliari i des de les diferents UCR des de tots els indrets de la casa, i fins haver comprovat que les persones usuàries han entès correctament el seu funcionament.

En el cas de la instal·lació de dispositius de seguretat a la llar, la demostració es realitzarà fent saltar l'alarma i explicant a la persona usuària com es procedirà des del servei en aquestes situacions, per tal que la persona usuària sigui conscient de tot el

procés que comporta la gestió d'alarmes de dispositius. Pel que fa als dispositius funcionals, s'haurà d'explicar a la persona usuària el funcionament dels mateixos. En tots els casos, es proporcionarà a la persona usuària el manual d'ús de l'equipament instal·lat o subministrat.

Tot l'equipament de teleassistència essencial que s'instal·li per primera vegada al servei de teleassistència contractat per l'IMSS amb independència del motiu (alta, substitució, renovació) haurà de ser nou, amb la darrera versió i no podran ser equips reacondicionats (la data de primera instal·lació al servei no pot ser posterior a 6 mesos a partir de la data de fabricació), queda terminantment prohibit reaprofitar terminals que ja s'hagin fet servir en altres projectes.

La instal·lació es realitzarà, en tots els casos, de forma que el terminal de teleassistència tingui la capacitat de prioritzar les alarmes automàtiques dels dispositius de seguretat de la llar sobre les comunicacions per pulsació del terminal o UCR, i qualsevol comunicació que s'emeti a través del terminal, sobre qualsevol altre tipus de comunicació que entri al CA.

5.3. Caducitat del procediment

Si passats tres mesos des de la primera comunicació per programar l'alta al servei, no se n'ha pogut realitzar l'activació per motius imputables a la persona sol·licitant, es produirà la caducitat del procediment d'acord amb les previsions de la llei 39/2015. Si la mateixa persona tornés a sol·licitar el servei en qualsevol altre moment, les dades de les que ja es disposi amb motiu d'una sol·licitud anterior hauran de poder-se recuperar al SI de l'adjudicatària.

5.4. Introducció de tauletes amb signatura digitalitzada

D'acord amb la llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, les administracions públiques en el procés de racionalització administrativa han d'adaptar els seus procediments a l'ús de mitjans electrònics. L'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) és l'encarregat de realitzar aquesta adaptació a l'Ajuntament de Barcelona. És possible que durant la vigència del contracte s'hagin fet totes les adaptacions procedimentals i tècniques necessàries i es pugui configurar l'expedient electrònic del servei de teleassistència. En aquest moment, l'IMSS demanarà a l'adjudicatària l'ús de tauletes amb signatura digitalitzada per tal de recollir la signatura dels documents que hagin de figurar a l'expedient electrònic de la persona usuària. L'IMSS indicarà a l'adjudicatària quin és el contingut i format que han de disposar aquests documents, quines són les signatures que s'han de recollir i a través de quins mitjans se li ha de lliurar la còpia dels documents signats a la persona usuària.

La configuració de l'expedient electrònic del servei de teleassistència comportarà com a mínim els següents canvis a nivell de procediment:

- Per adaptar el procediment a la realitat del servei de teleassistència la resolució i la notificació de l'acte resolutori s'han de realitzar en un únic acte, en què el/la professional del servei d'intervenció domiciliària recollirà la signatura de la persona usuària en una tauleta biomètrica. A tal efecte, s'ha de realitzar la delegació de signatura de la resolució en els professionals de l'adjudicatària, de manera que l'activació del servei es pugui realitzar tant bon punt s'instal·la la tecnologia necessària al domicili de la persona usuària.
- Una vegada signats els documents resolutoris entre l'adjudicatària i la persona usuària, aquests quedarien pendents de ratificació per part de l'òrgan competent de l'IMSS.

L'adjudicatària disposarà de quatre mesos des que l'IMSS li doni instruccions al respecte per realitzar l'adquisició de les tauletes i desenvolupar el programari necessari per generar els documents, signar-los biomètricament pels intervinents i fer la seva transmissió al SI municipal. Tots els professionals del departament de coordinació que realitzin visites d'alta hauran de disposar d'aquestes tauletes. L'adjudicatària serà la responsable de proporcionar la connectivitat, assumir el cost de cada signatura, realitzar totes les tasques de manteniment preventiu i correctiu de les tauletes i de disposar-ne en quantitat i condicions suficients per tal que els professionals puguin realitzar de forma eficaç i eficient les funcions encomanades. En el cas d'activar l'ús de l'expedient electrònic al servei de teleassistència, l'IMSS pagarà com a màxim 2,38€ (IVA exclòs) per cada nova alta al servei que disposi d'expedient electrònic. Aquest preu, que està subjecte a baixa per part dels licitadors, inclourà totes les despeses que hagi de sufragar l'adjudicatària per complir amb aquesta obligació.

A l'actualitat, la solució de signatura biomètrica utilitzada per l'Ajuntament es basa en la tecnologia VIDsigner Bio. Per al seu ús es requereix una tauleta homologada. Es pot consultar el llistat de dispositius admesos a l'adreça https://es.validatedid.com/devices

5.5. Millores en l'accessibilitat al servei: CareSOS, videotrucada amb intèrpret, activació amb veu, TAM

Amb la finalitat de millorar l'accessibilitat al servei per part de les persones sol·licitants que ho requereixin, l'adjudicatària els haurà d'oferir adaptacions dels mitjans habituals emprats per a la comunicació amb el servei, p. ex. adaptadors d'UCR per facilitar l'activació de l'alarma, o bé mitjans alternatius d'activació del terminal o de comunicació amb el CA.

Per a les persones usuàries que no puguin fer ús de la comunicació oral, ja sigui en l'expressió o en la recepció de missatges, l'entitat prestadora ha de facilitar dispositius que assegurin la via de comunicació més adequada a les seves característiques, d'entre les següents: comunicació via text, comunicació augmentativa i alternativa, que combina l'ús de text amb imatges (per exemple: pictogrames, fotos...); o llengua de signes mitjançant videocomunicació. En els tres casos, s'hauria de permetre la transmissió simultània de veu.

A continuació es descriuen alguns d'aquests mitjans que ja s'utilitzen en el servei, i d'altres amb els que l'IMSS vol que l'adjudicatària faci una prova pilot, amb 250 persones usuàries, per tal d'avaluar el seu valor afegit en la prestació del servei de cara a implementar-los durant la vigència del present contracte o en futures licitacions, si els resultats són favorables.

CareSOS: Comunicació a través de pictogrames:

L'IMSS ofereix la possibilitat de comunicar-se amb el CA a través d'un terminal mòbil amb una metodologia d'activació tàctil que permet a la persona usuària escollir la resposta adequada a les preguntes que se li formulen des del CA per tal de detectar les seves necessitats i/o demandes mitjançant missatges escrits preestablerts i pictogrames. Aquest dispositiu té la finalitat de millorar l'accessibilitat al servei per a les persones amb deficiència auditiva greu i/o severa, o bé amb dificultats de parla i en l'articulació del llenguatge, que acompleixin els següents requisits:

- Capacitat visual conservada.
- Capacitat bàsica de lectoescriptura.
- Familiarització amb les noves tecnologies.

Per afavorir la comunicació amb aquells usuaris que presenten dificultats de comprensió dels missatges escrits, o presenten dificultats en la visió de la pantalla del dispositiu, l'aparell presenta:

- Pictogrames en l'arbre de comunicació.
- Personalització del color de fons de pantalla del dispositiu.
- Manual d'usuari de fàcil lectura, lletra gran i contrast de colors.

El dispositiu, anomenat CareSOS, envia trames de dades al CA via GRPS, o bé via SMS, i a partir d'aquesta informació el CA genera una alerta sintètica que és atesa per un teleoperador del CA. La resposta del CA és via SMS. Els CareSOS disposen d'una SIM M2M amb un abonament mensual de 10 MB de dades i de 25 SMS.

L'adjudicatària haurà de continuar oferint aquesta possibilitat bé a través dels mateixos dispositius o bé amb una alternativa similar. A sol·licitud de l'IMSS les

prestacions que no siguin pilots i que impliquin la utilització de sistemes d'informació (webs, aplicacions mòbils, etc.) per comunicar-se amb la persona usuària o persones de contacte i qualsevol plataforma associada al seu funcionament hauran de desenvolupar-se, sense cost addicional per a l'IMSS, d'acord amb els requeriments de l'IMSS i l'Ajuntament de Barcelona, quedant el desenvolupament com a propietat intel·lectual de l'Ajuntament (clàusula 9.9). Totes les despeses que comporten aquestes actuacions han estat contemplades dins del cost de licitació del dispositiu i han de ser tingudes en compte a l'hora d'efectuar l'oferta econòmica.

Comunicació amb el CA per videotrucada amb intèrpret en llengua de signes:

Es valorarà l'oferta de l'adjudicatària que permeti la possibilitat de comunicar-se amb el CA a través d'una videotrucada amb intèrpret en llengua de signes, com a mínim en una jornada laboral de 8 hores diàries en la franja horària de major afluència de comunicacions al CA. La videotrucada es realitzarà observant totes les condicions de seguretat i confidencialitat necessàries.

Aquest professional, quan escaigui, acompanyarà als professionals del departament d'intervenció domiciliària que hagin d'anar al domicili de les persones usuàries signants.

Activació del terminal amb veu:

Per a aquelles persones que per limitació física o de mobilitat no poden activar l'alarma de forma accessible, l'adjudicatària haurà de proporcionar terminals que es puguin activar per veu o bé realitzar l'estudi d'activació del terminal de teleassistència a través de mitjans alternatius, per tal de poder-lo oferir a les persones usuàries que ho necessitin.

L'adjudicatària també podrà instal·lar aquest dispositiu en domicilis de superfície superior als 100 m^2 si es comprova que la comunicació a través del terminal no permet una comunicació nítida amb el CA, per tal de facilitar la comunicació de la persona usuària des dels punts del domicili més allunyats del terminal.

La solució tecnològica aportada per l'adjudicatària, que es valorarà a la proposta de millora avaluable mitjançant judici de valor 1.e. del PCAP, se sotmetrà a una prova pilot amb 250 persones usuàries, sense cost per a l'IMSS.

Teleassistència mòbil:

La teleassistència mòbil (en endavant TAM) és el servei que ofereix l'IMSS en el moment de redactar els presents plecs, que permet comunicar-se amb el CA simplement prement un botó d'un dispositiu de telefonia mòbil. Aquest servei està adreçat a persones que tenen un risc elevat de patir caigudes i que es desplacen fora

del domicili de forma habitual en un entorn aïllat, on no hi ha altres persones que els puguin oferir ajuda. Atès que en el cas de patir una emergència fora del domicili el servei de teleassistència municipal no mobilitza UMO, sinó que mobilitza els recursos comunitaris principalment a través del 112, en la present licitació s'ha optat per afavorir la comunicació directa de les persones usuàries amb el 112, eliminant la intermediació del servei i la pèrdua de temps que implica en l'atenció a les emergències. Amb aquesta finalitat, els professionals del servei informaran a les persones usuàries que el sol·licitin i disposin de telèfon mòbil de la possibilitat d'instal·lar als seus aparells l'app del 112 i oferiran l'assessorament necessari per a la seva instal·lació.

L'adjudicatària del present contracte ja no oferirà més els dispositius mòbils que es venien utilitzant en el servei amb aquest propòsit, però ha de seguir atenent les trucades d'alarma dels dispositius que quedin en disposició de les persones usuàries del servei i realitzant el seu manteniment d'acord amb el descrit a la clàusula 5.14.

A les persones usuàries que ja disposaven del dispositiu de teleassistència mòbil abans de l'entrada en vigor d'aquest contracte, l'adjudicatària els haurà d'oferir la possibilitat d'instal·lar l'app del 112 i recuperar el dispositiu proporcionat pel servei de teleassistència municipal.

5.6. Segmentació de les persones usuàries en els diferents nivells de suport

La segmentació inicial de les persones usuàries en els diferents nivells de suport que ofereix el servei es realitza a la visita d'alta. Actualment les persones usuàries del servei estan segmentades en tres nivells de suport de teleassistència essencial que determinen la freqüència de les trucades de seguiment i la freqüència de visites presencials per part del personal de coordinació.

La persona usuària ha de ser informada sobre aquesta assignació i les prestacions que comporta, i ha de tenir l'oportunitat de sol·licitar una freqüència de trucades superior o inferior, sempre dins dels límits determinats per l'IMSS. Per tal d'ajustar la prestació del servei al procés d'envelliment de les persones usuàries i a l'evolució del seu entorn, aquesta assignació ha de revisar-se d'acord amb els paràmetres establerts a la clàusula 5.9.2.

A partir del nivell personal de suport, s'estableix un nivell de suport del domicili, que és el nivell de suport més alt de totes les persones usuàries del domicili. A la taula següent s'indica la freqüència de les trucades de seguiment i la freqüència de visites presencials per part del personal del departament de coordinació en funció del nivell de suport assignat al domicili, així com les característiques principals de les persones usuàries dels tres nivells de suport:

Nivell d'atenció	Característiques principals persones usuàries
Suport 1 Suport bàsic	Persones grans autònomes o persones amb discapacitat o dependència, que gaudeixen d'autonomia suficient per a la realització de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària, però que requereixen de certs suports per incrementar la seguretat i promocionar la seva autonomia. Persones que tenen al seu càrrec la cura d'una altra persona amb discapacitat, dependència i/o necessitats especials de cura i que no presenten sobrecàrrega.
	Prestacions assignades
	1 trucada de seguiment cada 45 dies.
Suport 2 Suport mig	**Característiques principals persones usuàries**
	Persones grans, en situació de discapacitat, dependència o malaltia crònica, amb indicadors de fragilitat, que manifesten tenir dificultats per realitzar algunes de les activitats de la vida quotidiana, o que presenten signes de fragilitat associats a l'edat, la salut i altres factors de l'entorn.
	Prestacions assignades
	1 trucada de seguiment cada 30 dies.
Suport 3 Suport alt	**Característiques principals persones usuàries**
	Persones en situació de risc alt per raons d'edat, discapacitat, malaltia, dependència, sobrecàrrega i/o aïllament social, entre altres, que precisen atencions per millorar la seva seguretat i reduir la sensació de soledat, possibilitant mantenir-se en el seu domicili el màxim temps possible.
	Prestacions assignades
	1 trucada de seguiment cada 15 dies. 1 visita domiciliària anual.

Fins ara l'assignació a cada nivell s'ha realitzat atenent a la combinació de criteris sòcio-sanitaris, a partir de dimensions relacionades amb la qualitat de vida de les persones que influeixen directament en la necessitat de suport per part del servei de teleassistència. Les variables que s'han considerat per fer la segmentació són les següents:

- *Relacions socials:* Suport de l'entorn, persones amb les quals es manté un contacte habitual i freqüència d'aquests contactes.
- *Salut:* Autopercepció de la salut, nombre de caigudes del darrer any, capacitats cognitives.

A l'inici del contracte l'IMSS proporcionarà a l'adjudicatària l'algoritme d'assignació de nivell emprat per segmentar les persones usuàries. Durant el contracte l'IMSS pot canviar el sistema de valoració de les persones usuàries per tal de fer servir una adaptació de la matriu d'autosuficiència SSM-CAT. En aquest cas, l'adjudicatària disposarà de 6 mesos, o el termini que determini altrament l'IMSS, des que aquest l'informi del canvi en el sistema de valoració, per adaptar els seus sistemes

d'informació per recollir la informació necessària i establir una correlació entre la informació proporcionada pel nou sistema de valoració i els 3 nivells de suport del servei. Aquest sistema passarà a aplicar-se en totes les revaloracions que s'hagin de realitzar així com en totes les noves altes de persones usuàries, passats els sis mesos o altre termini, esmentats.

Fent servir el sistema de valoració aplicat fins al moment, el repartiment de pesos entre els tres nivells de suport de les persones usuàries del servei i de les llars ateses, segons els informes de seguiment mensuals i les auditories realitzades amb anterioritat a la redacció d'aquests plecs, és el següent:

	Suport 1	Suport 2	Suport 3
Nivell de persones	61%	35%	4%
Nivell de domicilis	55%	40%	5%

Tot canvi en el pes relatiu dels nivells de suport que no tingui l'origen en un canvi en el sistema de valoració de les persones usuàries comportarà una sanció d'acord amb el sistema de sancions establert al PCAP. No és previsible ni desitjable que l'aplicació del nou sistema de segmentació basat en el SSM-CAT canviï els pesos entre els tres nivells de suport. Si tot i així es donés el cas, s'hauria d'estudiar la nova relació de pesos conjuntament amb l'IMSS.

5.7. Comunicacions inicials de benvinguda al servei i sessions de benvinguda

En produir-se l'activació del servei l'adjudicatària realitzarà una sèrie de tres trucades amb la persona usuària en els 10 dies següents a l'activació, que tenen com a objectiu familiaritzar-la amb el funcionament del servei, resoldre els dubtes que se li hagin pogut generar en aquests primers dies i que reconegui el número de telèfon des del que es comunica el servei.

A banda, i durant el mateix termini màxim, l'adjudicatària trucarà a les persones de contacte de les persones usuàries (fins a un màxim de tres persones de contacte per persona usuària durant aquest període) per informar-los que la persona usuària els ha designat com a contacte i demanar la seva conformitat tal i com es descriu a la clàusula 12.

Durant el present contracte l'IMSS pot canviar el mitjà de comunicació per relacionar-se amb les persones usuàries o les seves persones de contacte, en funció del tipus de comunicació que s'hagi de fer (p. ex: SMS, entorn web...).

Mensualment, l'adjudicatària organitzarà sessions presencials o telemàtiques amb les persones usuàries que s'hagin incorporat durant els 31 dies anteriors al servei i les seves persones de contacte. L'objectiu d'aquestes sessions és aprofundir en el

funcionament del servei i l'actuació en cas d'emergència, recordar la importància de la disponibilitat de les claus del domicili de les persones usuàries per part del servei, i resoldre els dubtes plantejats per les persones usuàries i/o les seves persones de contacte.

5.8. Comunicacions bidireccionals amb el Centre d'Atenció. Consideracions generals

La persona usuària ha de poder establir comunicació amb el CA mitjançant pulsació de terminal o UCR sempre que ho consideri necessari. Per seguretat del sistema, un cop generada la trucada per la persona usuària, aquesta només podrà ser finalitzada pel CA.

L'adjudicatària haurà d'oferir a les persones sol·licitants del servei, les persones usuàries i les persones de contacte un número de telèfon gratuït que s'atendrà directament al CA. També n'haurà de facilitar un altre als agents/serveis comunitaris amb els que es comunica per raó del servei.

El temps total d'espera des de que s'inicia la comunicació (telefònica, videotrucada o altres que es poguessin incorporar) fins que és atesa per la persona teleoperadora del CA (T1) és la suma dels temps T2 i T3 que es descriuen a continuació.

T2= temps transcorregut des de que es prem la UCR o el terminal domiciliari, CareSOS o altres dispositius de teleassistència mòbil (amb o sense geo-localització); o es dispara l'alarma des dels dispositius de seguretat a la llar propis de la teleassistència personalitzada; o que es marca el número gratuït, fins que entra la trucada al CA. Haurà de ser màxim 20 segons.

T3= temps d'espera transcorregut des de que entra la trucada o videotrucada a la centraleta del CA i que és atesa per un teleoperador. El 90% han de ser respostes en un temps màxim de 15 segons, no podent ser el temps d'espera superior a 30 segons en cap cas.

Tota comunicació entrant o sortint en relació amb l'atenció a les persones sol·licitants i usuàries del servei o a les seves persones de contacte, incloent tota comunicació amb qualsevol servei comunitari, ha de quedar registrada, gravada i guardada en l'expedient de la persona usuària/sol·licitant.

En totes les comunicacions, els/les professionals del CA han d'indicar que truquen des del servei de teleassistència de l'Ajuntament de Barcelona, identificar-se com a professionals del servei, dirigir-se a la persona pel seu nom sempre que es conegui (imprescindible en el cas de persones sol·licitants i usuàries), fent servir l'idioma de preferència de la persona (com a mínim entre les dues llengües oficials de Catalunya), i utilitzar en tot moment un tracte adequat de respecte i amabilitat, defugint el paternalisme i el tracte infantilitzant.

Es valorarà el fet que l'adjudicatària pugui atendre a les persones usuàries en altres llengües oficials durant com a mínim una franja horària de 8 hores diàries, que ha de coincidir amb la franja horària de màxima afluència de comunicacions al CA. Aquests professionals, quan escaigui, acompanyaran als professionals del departament d'intervenció domiciliària que hagin d'anar al domicili de les persones usuàries de parla estrangera.

La persona amb la que es contacta ha d'estar assabentada que la conversa serà gravada. El contingut del missatge pregravat haurà de ser consensuat i aprovat per l'IMSS. Les comunicacions han de realitzar-se respectant la franja horària en què la persona usuària ha manifestat que prefereix rebre-les, i només en el cas de no poder contactar amb la persona usuària, es faran comunicacions fora de la franja indicada. A l'annex I es fa un recull de les diferents comunicacions que es gestionaran com a part integrant de la prestació del servei.

Tret de les comunicacions provinents d'agents/serveis comunitaris, i de les persones de contacte, quan no sigui possible, les comunicacions ateses en el CA produiran l'activació del sistema informàtic mostrant la fitxa de la persona usuària/sol·licitant on es veurà com a mínim:

- Identificació de la comunicació (nom de la persona usuària/sol·licitant) i el seu idioma de preferència.
- Identificació d'altres persones usuàries convivents. En el cas de persones cuidadores, identificació de la persona de la què es té cura.
- Identificació del terminal o UCR que genera l'alarma o número de telèfon des del que es truca.
- Tipus de dispositiu que genera l'alarma (en el cas de dispositius de seguretat i dispositius funcionals), si s'escau.
- Dades rellevants de l'expedient sòcio-sanitari de la persona usuària/sol·licitant.
- Recursos comunitaris als que adreçar l'emergència (112, 061, EAP,...).
- Recursos propis de la persona usuària als que mobilitzar per obrir la porta del domicili en el cas de no disposar de custòdia de claus.
- Informació relativa a la conformitat de tractament de dades personals.
- Persones de contacte a les que avisar en cas d'emergència o amb qui coordinar-se en altres situacions, respectant les seves preferències al respecte de les comunicacions. Informació relativa a la conformitat de tractament de dades personals.
- Informació respecte de la custòdia de claus.
- Estat del servei: en espera, programat, pendent connexió, refusat, activat, suspensió temporal, baixa.
- Motiu de l'estat (en cas que no sigui activat).

- Data prevista de reactivació (en el cas que el servei estigui suspès temporalment).
- Programes de teleassistència personalitzada en els que està en actiu o en suspensió temporal.
- Aplicació de protocols especials d'actuació en els que està en actiu
- Campanyes d'hàbits de vida saludable i foment de l'envelliment actiu aplicades.
- Altres serveis d'atenció domiciliària de què disposi: SAD, àpats a domicili...
- Altres dades de l'expedient de la persona usuària/sol·licitant que siguin adequades per a la correcta gestió de la comunicació i que permetin al teleoperador conèixer si hi ha alguna emergència oberta i el motiu, si la persona usuària ha tingut alguna emergència recent amb indicació de la seva resolució, i si hi ha alguna actuació pendent de realitzar o que s'hagi de realitzar properament en el domicili (agenda de seguiment, revaloració del nivell de suport, renovació o manteniment de tecnologia, reparació d'avaries...).

La fitxa d'usuari es basarà en la informació actualitzada de l'expedient de la persona sol·licitant/usuària i haurà de recollir la informació en camps tancats fàcilment interpretables de manera que faciliti la polivalència del personal del CA i permeti a diferents teleoperadors fer un seguiment traçable de la mateixa situació/emergència, deixant les observacions en camps oberts només per a les dades en què sigui absolutament imprescindible. En qualsevol moment durant la comunicació el teleoperador ha de poder accedir a l'expedient complet de la persona usuària/sol·licitant per complementar la informació de què disposa.

El teleoperador comptarà en tots els casos amb el suport dels protocols d'actuació fàcilment accessibles, i també el suport de la persona supervisora del CA, que davant de qualsevol dubte, garanteixi la presa de la decisió més adequada en cada situació.

Amb l'objectiu que la persona sol·licitant/usuària o el seu entorn no hagin de repetir la mateixa informació cada vegada que estableixin comunicació amb el CA, el SI de l'adjudicatària estarà convenientment preparat perquè en el transcurs de la comunicació el teleoperador pugui:

- Des de bon començament, contextualitzar la petició de la persona sol·licitant o del seu entorn en disposar de forma immediata del coneixement de totes les emergències que encara no hagin estat resoltes, de les emergències dels darrers dos mesos, de tots els avisos d'avaries no resoltes, de totes les actuacions pendents de realitzar en el domicili de la persona sol·licitant/usuària per part de l'adjudicatària, de les queixes recents interposades per la mateixa o el seu entorn, i de la situació actualitzada de la persona sol·licitant/usuària.
- Registrar i codificar coherentment per nivells i subnivells les comunicacions bidireccionals atenent a la codificació recollida a l'annex I del present plec.

- Registrar les observacions que consideri pertinents de forma fàcilment comprensible i interpretable per qualsevol altre professional de l'equip, principalment en camps tancats.
- Actualitzar la informació de l'expedient de la persona sol·licitant/usuària.
- Programar una visita domiciliària i/o canviar la programació d'una visita prèviament establerta.

Els avisos tècnics de la tecnologia domiciliària (terminal, UCR, per a la teleassistència essencial; i dispositius de seguretat a la llar, per a la teleassistència personalitzada) entraran directament a la plataforma de reprogramació i gestió de terminals i dispositius i seran comunicacions que recolliran l'estat dels diferents aparells. Entre aquestes comunicacions estan: la trucada periòdica, l'avís de baixa bateria, la trucada rellançada, la fallida de xarxa elèctrica... Els dispositius funcionals, que no es comuniquen amb el CA a través del terminal, tindran la seva pròpia plataforma de gestió per a la recepció d'alarmes de tipus tècniques.

5.9. Actuació preventiva del servei de teleassistència essencial

Es presta en funció del nivell de suport assignat en la segmentació i es fonamenta en les comunicacions de seguiment, les comunicacions / visites de revaloració i en les visites de seguiment periòdiques. A banda d'aquestes actuacions, formen part també de l'actuació preventiva de la teleassistència essencial altres comunicacions i visites, que no tenen una periodicitat definida per a la globalitat dels usuaris en funció del seu nivell de suport, que es també es recullen a les clàusules 5.9.1. i 5.9.3. i a l'annex I.

5.9.1. Agendes de seguiment i atenció personal

El CA haurà d'establir comunicacions periòdiques amb les persones usuàries amb l'objectiu de fer seguiment de la seva situació, transmetre proximitat i establir una relació de confiança amb elles. També realitzarà altres comunicacions per recordar cites, activitats, gestions o recordatoris de presa de medicació a petició de la mateixa persona usuària, les seves persones de contacte o els serveis de salut o serveis socials. L'adjudicatària no podrà fer recordatori sobre la presa de medicaments concrets sense disposar de la pauta de medicació vigent. Per aconseguir aquest objectiu es potenciarà que aquest seguiment i atenció personal sigui realitzat pel/per la mateix/a professional. Si bé generalment són comunicacions emeses des del CA, es poden aprofitar les comunicacions entrants al CA per fer agendes de seguiment o recordatoris, a excepció de les comunicacions per emergència o les alarmes automàtiques de dispositius que deriven en emergència.

El nivell de suport del domicili serà la base per determinar la freqüència de les agendes de seguiment, que serà de:

- Nivell 1: 1 comunicació de seguiment cada 45 dies, per tant 8 agendes/any
- Nivell 2: 1 comunicació de seguiment cada 30 dies, per tant 12 agendes/any.
- Nivell 3: 1 comunicació de seguiment cada 15 dies, per tant 24 agendes/any.

La periodicitat de les agendes de seguiment anteriorment descrites tindran les següents excepcions:

- Per voluntat expressa de la persona usuària, que sol·licita un menor número de trucades, dins dels límits establerts per l'IMSS.
- Pel fet que la persona usuària sigui atesa en algun programa d'atenció integrada social i sanitària de la teleassistència personalitzada en què s'hagi establert una periodicitat de comunicació quinzenal amb la persona usuària. En aquest cas la comunicació de seguiment es realitzarà en el context del programa i amb el contingut més adient per a la persona usuària. A l'inici del contracte aquest és el cas del programa de suport a la persona cuidadora.
- Pel fet que la persona usuària sigui atesa en algun protocol especial d'actuació el seguiment es realitzarà en el context de dit protocol.
- Per voluntat expressa de la persona usuària o del professional de referència que sol·licita un major número de trucades. Aquest increment també pot ser temporal en resposta a una situació puntual que estigui vivint la persona usuària. Quan no es tracti d'un increment temporal per un termini acotat en el temps, correspon a l'IMSS autoritzar aquest increment. En el cas que hi hagués una demanda massiva d'increment de trucades per part dels professionals de referència de les persones usuàries, l'adjudicatària ho haurà de posar en coneixement de l'IMSS.
- En el cas d'unitats de convivència en que hi hagi més d'un titular, es definiran d'acord amb l'IMSS, protocols per establir temporalitat, contacte i contingut de les agendes de seguiment amb la finalitat de garantir el millor atenció de les persones usuàries.

Si les persones usuàries han estat en suspensió temporal en el moment que pertocava realitzar l'agenda de seguiment i, per tant, la tenen endarrerida, s'ha d'aprofitar el seu retorn a domicili per realitzar-la. L'incompliment de la freqüència establerta en les agendes de seguiment o en el nombre anual d'agendes a realitzar en funció del nivell de suport, que no sigui conseqüència del fet que totes les persones usuàries del domicili estiguin en suspensió temporal continuada de llarga durada, serà sotmesa a sanció d'acord amb el sistema de sancions establert al PCAP.

Les comunicacions es realitzaran en la franja horària de preferència de la persona usuària i atenent al nombre de tons de telèfon més adequat a la seva situació. Atès que actualment no es disposa d'aquesta informació sobre les persones usuàries del servei, durant els primers dos mesos del contracte s'incorporarà aquesta informació a

l'expedient de les mateixes, juntament amb tota la resta d'informació que en el cas de determinades persones usuàries no estigui recollida al seu expedient informàtic a l'inici del contracte.

L'adjudicatària haurà de disposar de tots els mitjans humans, materials i organitzatius necessaris per acomplir amb la periodicitat de comunicacions pactada amb la persona usuària, amb independència del nombre de comunicacions fallides que hagi de realitzar per aconseguir-ho. Si finalment no es contacta amb la persona usuària, s'establirà comunicació amb les persones de contacte facilitades per obtenir la informació necessària respecte a la situació de la mateixa. En el cas que la persona usuària no disposi de persones de contacte, o que, tot i tenir-ne, no s'aconsegueixi comunicar amb elles, s'enviarà un missatge SMS a la persona usuària i/o les seves persones de contacte, el contingut del qual serà proporcionat per l'IMSS. Els casos en què, passats tres mesos des de la darrera comunicació, no s'aconsegueixi establir contacte amb la persona usuària hauran de ser posats en coneixement de l'IMSS i seguir el protocol establert al respecte.

En les agendes de seguiment del nivell de suport es preguntarà per totes les persones usuàries del servei que conviuen al domicili, i en el cas de persones usuàries que han accedit al servei pel seu rol de persona cuidadora, també per la persona cuidada. El personal que realitzi aquestes comunicacions ha de disposar d'informació fàcilment accessible a la plataforma de gestió sobre les darreres comunicacions emeses i rebudes al CA que s'hagin realitzat amb la persona usuària, amb indicació del contingut de la trucada, per tal de poder fer-ne referència, si és el cas.

Algunes d'aquestes comunicacions s'aprofitaran per transmetre informació d'interès per a la persona usuària de forma clara, senzilla i comprensible que contribueixi al seu benestar, com són les campanyes d'hàbits de vida saludable i foment de l'envelliment actiu. El SI de l'adjudicatària ha de permetre la codificació dels tipus/motius de la comunicació, de manera que quedin enregistrades i siguin fàcilment explotables.

Mentre les UCR no tinguin funcionalitat d'auto-presència, l'adjudicatària haurà de realitzar comprovacions periòdiques del seu funcionament en les comunicacions d'agenda i/o revaloració. Aprofitant aquesta comunicació es demanarà a la persona atesa que premi la UCR per comprovar el seu correcte funcionament.

5.9.2. Revaloracions: comunicacions i altres actuacions

Per tal que la prestació de la teleassistència essencial es vagi ajustant a les necessitats canviants de les persones usuàries l'adjudicatària haurà de realitzar revaloracions de la situació sòcio-sanitària de les persones usuàries amb la finalitat d'adequar el nivell de suport que se'ls ofereix en diferents moments al llarg de la durada de la prestació del servei. En aquestes comunicacions l'adjudicatària haurà de tornar a passar el

qüestionari de valoració inicial a la persona usuària i assignar un nou nivell de suport, en el cas que correspongui. Aquestes revisions poden ser:

- *Valoració periòdica:* Per tal de detectar canvis en l'estat de la persona usuària que hagin passat desapercebuts en les trucades de seguiment, l'adjudicatària farà una valoració periòdica de totes les persones usuàries la freqüència de la qual dependrà del nivell de suport que tinguin assignat. Aquesta revaloració es realitzarà cada 6 mesos en el cas de persones usuàries dels nivells 2 i 3 i en el cas de persones usuàries de nivell 1 que hagin activat el servei amb motiu d'una situació d'emergència en els primers 6 mesos des de la darrera data de revaloració o valoració inicial; per a la resta de persones usuàries de nivell 1 la revaloració es realitzarà anualment. Aquesta comunicació de revaloració semestral substituirà la trucada de seguiment més propera en el temps que hagi de realitzar-se. Si les persones usuàries han estat en suspensió temporal en el moment que pertocava realitzar la revaloració i, per tant, la tenen endarrerida, s'ha d'aprofitar el seu retorn a domicili per realitzar-la.
- *Valoració permanent diària:* Les persones usuàries poden patir en qualsevol moment canvis en la seva situació social i/o en la seva salut. L'adjudicatària haurà de disposar d'un sistema d'alertes automàtic que s'activi quan es produeixi una modificació en les dades registrades de la persona usuària que pugui comportar una modificació del nivell i/o de les prestacions per tal de procedir a revalorar la seva situació sòcio-sanitària. Entre les alertes que haurà de controlar estan el fet d'haver patit 3 caigudes en menys de tres mesos, l'increment o decrement significatiu en el patró de trucades que la persona usuària realitza al servei, el canvi en el motiu de les trucades que realitza la persona usuària, el canvi en la durada mitjana de les comunicacions bidireccionals amb la persona usuària, i altres que l'adjudicatària consideri adequats.

En tot cas, quan en les agendes de seguiment o en les actuacions del servei d'intervenció domiciliària es detecti un canvi en la situació de la persona usuària que pugui comportar un canvi en el nivell de suport es realitzarà una revaloració amb independència de la data de la darrera revisió.

Les revaloracions s'efectuen en primera instància, pel personal teleoperador i, en el cas que es detectin canvis que puguin requerir una modificació en les prestacions, es realitza una segona valoració telefònica més especialitzada, per part del personal de coordinació. Si en la valoració telefònica especialitzada es confirma la modificació de les prestacions, es realitza novament una valoració presencial per part del personal del departament de coordinació per tal de pactar amb la persona usuària el canvi en el seu pla d'atenció individual i la signatura de la documentació que pertoqui.

A l'hora de realitzar la revaloració, el personal teleoperador tindrà fàcilment accessible en la plataforma de gestió la informació sobre l'estat de les agendes de seguiment i de revaloració, per tal de seleccionar la trucada de revaloració en el cas que les dues siguin coincidents i, una vegada realitzada la revaloració, donar per efectuada l'agenda de seguiment. A l'expedient de la persona usuària ha de quedar registrada tota la informació relativa als canvis de nivell de suport, així com els motius que els generen, de manera que la informació històrica dels diferents nivells de suport atribuïts a les persones usuàries i les prestacions del seu pla d'atenció siguin fàcilment explotables.

5.9.3. Visites domiciliàries de seguiment i altres visites del personal coordinador

A banda de la visita d'alta al servei (clàusula 5.2) i de la visita de revaloració (clàusula 5.9.2) si escau, el personal de coordinació de l'adjudicatària haurà de realitzar una visita anual de seguiment a les persones usuàries que tenen assignat un nivell 3 de suport, amb l'objectiu d'actualitzar les dades de l'expedient, revisar el pla de servei i detectar noves necessitats d'atenció. Si la persona usuària de nivell 3 participa en algun dels programes de teleassistència personalitzada que també comporta una visita anual de seguiment per part del personal de coordinació, aquesta es realitzarà en el context del programa i amb el contingut adequat al programa. La realització de totes aquestes visites de seguiment s'han de planificar de manera homogènia durant l'any.

Al mes de desembre de cada any l'adjudicatària lliurarà a l'IMSS la planificació mensual de totes les visites de seguiment que hagi de realitzar durant l'any següent, que haurà de rebre el vistiplau de l'IMSS. A l'inici del contracte l'adjudicatària lliurarà a l'IMSS la planificació de les visites que realitzarà fins a finalitzar l'any en curs.

El personal de coordinació de l'adjudicatària realitzarà també les següents visites domiciliàries, en el termini màxim de 15 dies des que té coneixement de la informació que motiva la visita:

- Visita per canvi de domicili: Tindrà com a objectiu la recollida de les dades de l'habitatge i de la situació de convivència, si s'escau, i el canvi de claus, si procedeix.
- Visita per modificació del nivell de suport: Tindrà com a objectiu la revaloració sòcio-sanitària de la persona usuària quan hi hagi indicis que facin preveure un canvi de nivell de suport i la revisió del pla de servei assignat a la persona usuària.
- Visita d'alta de noves persones usuàries en un domicili en què ja s'estigui prestant el servei: Tindrà com a objectiu la valoració sòcio-sanitària de la nova persona usuària, tipificació del seu nivell de suport, re-càlcul del nivell de

suport del domicili, establiment del pla de servei, recollida de claus si procedeix, i informació relativa al funcionament del servei de teleassistència.

- Visita per recollir claus cedides per part de la persona usuària: Tindrà com a objectiu recollir les claus del domicili que cedeixen les persones usuàries quan això no s'hagi realitzat a la visita d'alta o a la visita per canvi de domicili; o bé s'hagi de realitzar un canvi de claus del joc de claus cedides per les persones usuàries.

5.10. Campanyes i comunicacions adreçades a les persones usuàries

5.10.1. Campanyes d'hàbits de vida saludable i foment de l'envelliment actiu

Per tal de fomentar l'autonomia personal, incorporar hàbits de vida saludable, incrementar la participació social de les persones usuàries i crear vincles amb la comunitat, convertint les persones usuàries en subjectes actius de la vida del seu entorn, l'adjudicatària haurà de realitzar campanyes telefòniques a propòsit de diferents àrees temàtiques.

Les campanyes telefòniques han de tenir una durada mínima de dos minuts i es realitzen des del CA, habitualment en el context d'una trucada de seguiment. No tenen la consideració de campanya el recordatori que el servei de teleassistència és un servei que actua les 24 h del dia els 365 dies de l'any, ni el recordatori que els usuaris han de portar sempre posada la UCR.

Els àmbits sobre els quals es desenvoluparan les campanyes seran els que es detallen a continuació, amb possibilitat d'incrementar-los amb el corresponent vistiplau de l'IMSS:

- *Promoció de la salut:* Destinada a facilitar estratègies que permetin millorar la qualitat de vida, fomentant la millora dels hàbits de vida saludable que afavoreixin un envelliment actiu i saludable.
- *Seguretat:* Centrada en facilitar recomanacions de prevenció relacionades amb les caigudes i altres riscos dins i fora de la llar. Formen part d'aquest grup de campanyes les que proporcionen informació sobre la custòdia de claus per part del servei de teleassistència i l'actuació del servei en cas de no disposar de claus del domicili de la persona usuària, i les que proporcionin informació i assessorament sobre la instal·lació i utilització de l'app del 112 per a les persones que sol·licitin cobertura fora del domicili, disposin de telèfon mòbil i no acompleixin requeriments per disposar del programa MIMAL.
- *Participació:* Proposen una sèrie d'activitats que facilitin la implicació en la comunitat i l'ús del temps lliure, contribuint a la prevenció de situacions de soledat, inactivitat i aïllament.

- *Actualitat:* Informen sobre nous serveis o actuacions municipals i altres actes significatius i activitats que tinguin a veure amb el calendari festiu i cultural de la ciutat que puguin ser de l'interès.
- *Cures:* Adreçada especialment a les persones cuidadores i orientat a facilitar informació i coneixements relacionats amb les cures i la gestió del benestar de les persones cuidadores.

Les campanyes a desenvolupar sobre cadascun dels àmbits especificats, a més de ser validades per l'IMSS, han de ser variades i s'han de renovar i/o actualitzar durant els diferents anys de la vigència del contracte.

Els temes a treballar així com el nombre de campanyes a realitzar han de ser equitatius durant l'any i proporcionats entre si, evitant que hi hagi un nombre molt elevat d'una determinada campanya en comparació amb altres.

S'ha d'evitar la possible repetició de campanyes i de temàtiques a una mateixa persona usuària en un mateix any, llevat que l'IMSS doni instrucció en contra per a determinades campanyes o per a determinades persones usuàries. L'IMSS determinarà quines campanyes s'han de realitzar tant de forma reactiva com preventiva o quines s'han d'adreçar principalment a determinats col·lectius.

A banda de les campanyes de comunicació massiva, s'han de realitzar un mínim de 750 campanyes al dia (en dies laborables), o un mínim de 15.000 campanyes en còmput mensual, i s'han de treballar com a mínim 15 temes diferents en el transcurs d'un any sobre els àmbits especificats.

A petició de l'IMSS i a fi de fomentar la col·laboració amb diferents agents del territori en períodes determinats, un número determinat de les campanyes a realitzar de forma diària poden ser substituïdes per altres que proposi l'IMSS. Aquesta acció té com a objectiu establir un treball coordinat amb altres agents comunitaris en benefici de les persones usuàries del servei, per exemple, campanyes concretes en col·laboració amb projectes comunitaris com RADARS, Viles Veïnes, Casals de Gent Gran, etc. L'IMSS, o entitat/servei en qui delegui, proporcionarà a l'adjudicatària informació sobre el contingut d'aquestes campanyes i les persones a les que va adreçada amb una antelació de 15 dies.

5.10.2. Comunicacions massives

Durant el present contracte l'IMSS podrà sol·licitar a l'adjudicatària, sense cost addicional, l'enviament de determinades campanyes a través de correu postal, enviament de SMS, correu electrònic o la possibilitat que els usuaris puguin tenir-les disponibles en un entorn web. L'adjudicatària haurà de fer el desenvolupament del

contingut i format de les campanyes, que haurà de ser validat per l'IMSS, i haurà de proporcionar els mitjans necessaris per fer-ho possible.

L'adjudicatària haurà d'emetre trucades automàtiques amb un missatge pregravat, o enviar SMS, amb la finalitat de contactar amb totes les persones usuàries del servei i/o les seves persones de contacte, per emetre recomanacions i indicacions en les situacions que es detallen a continuació:

- *Situacions de riscos tecnològics o industrials*: accidents industrials, transport de mercaderies perilloses, incidències i accidents en mitjans de transport, instal·lacions singulars i serveis.
- *Situacions de riscos naturals*: riscos climàtics, sísmics o geològics.
- *Situacions de riscos antròpics*: risc d'incendi forestal, edificis de concurrència pública, riscos derivats de grans concentracions humanes, atemptats terroristes, riscos associats a activitats d'oci i temps lliure, intoxicacions massives i riscos sanitaris.
- *Situacions per alertar de possibles estafes a les persones usuàries del servei*.
- *Aquelles campanyes d'envelliment actiu i saludable que l'IMSS consideri que ha de fer arribar a totes les persones usuàries del servei. Es realitzaran 4 d'aquestes campanyes anualment, amb una periodicitat trimestral,* per exemple: onada de fred, onada de calor, vacunació de la grip, seguretat a la llar, difusió de notícies d'interès per a les persones usuàries.
- *Totes aquelles situacions que l'IMSS determini per motius de necessitat.*

El missatge automàtic, que haurà d'estar validat per l'IMSS, contindrà els consells i mesures a adoptar en les situacions detallades, a més d'un recordatori sobre l'operativitat del servei de teleassistència perquè es pugui contactar davant qualsevol situació que es pugui requerir.

La plataforma de comunicació massiva ha de permetre contactar amb 18.000 domicilis en una hora. Per a cada campanya serà l'IMSS qui determinarà el volum de trucades que s'han d'emetre per unitat de temps i el nombre de re-intents de contacte amb les persones usuàries per tal que la informació arribi a les persones destinatàries, en funció del motiu de la comunicació i la gravetat de la situació. La comunicació massiva s'haurà d'iniciar en un termini que no podrà superar les 24h des del requeriment realitzat per part de l'IMSS. Tot això sense que hi hagi afectació en el correcte i ordinari funcionament del servei.

El sistema de comunicació massiva ha de permetre:

- Segmentar la població segons característiques de la pròpia persona o del seu entorn que consten a la base de dades.
- Enviar missatges alternatius a segments diferents de la població.

- Seleccionar l'horari d'emissió de trucada tenint en compte els hàbits de contacte de la persona usuària amb el servei.
- Adaptar el missatge a l'idioma que consta a la base de dades segons preferència de la persona usuària.
- Enviar el missatge via SMS a les persones usuàries en cas que tinguin telèfon mòbil i consti a la base de dades i, de forma preferent a les persones amb dificultat de comunicació i/o als seus familiars i/o persones de contacte designades, així com missatges per correu electrònic.
- Possibilitat de modificar missatges de forma àgil per part del professional responsable.
- Possibilitat d'ampliar la informació a la persona usuària, re-dirigint la trucada emesa al CA, un cop escoltat el missatge.
- Possibilitat de discriminar els domicilis que han rebut el missatge, és a dir, els que han despenjat la trucada i l'han escoltat, dels que no.
- Possibilitat de discriminar entre si la trucada l'ha respost una persona o un contestador automàtic.
- Possibilitat de definir el nombre de re-intents sobre els domicilis en els quals no consti que hagi arribat el missatge.

Un cop s'ha posat en marxa el dispositiu, s'ha de disposar d'informes del seguiment de la campanya amb llistats, % d'èxit i altres indicadors que sol·liciti l'IMSS.

5.11. Actuacions davant de comunicacions entrants al CA

Davant de qualsevol comunicació entrant al CA, el personal teleoperador ha d'avaluar la situació i determinar el motiu de la comunicació, mitjançant una actitud d'escolta activa.

En primera instància, l'operador/a haurà d'informar-se el més àmpliament possible i tractar de solucionar la demanda rebuda amb atenció personal, informació, recolzament telefònic i contenció de la situació de crisi, si escau.

Si el teleoperador no aconsegueix donar resposta a la petició d'ajuda, procedirà a la mobilització de recursos. En tot cas la mobilització de recursos al domicili ha de ser motivada per una emergència domèstica, social o sanitària. Podran ser recursos de l'adjudicatària, conjuntament amb recursos de referència de la persona usuària per tal de facilitar l'entrada al domicili del professional de l'adjudicatària en el cas que el servei no disposi de custòdia de claus, o d'altres recursos públics o privats, d'acord amb els protocols establerts d'acord amb l'IMSS o per indicació expressa d'aquest.

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

- Des del CA no s'ha pogut mantenir un diàleg amb la persona usuària que ha originat la comunicació.
- S'ha mantingut un diàleg amb la persona usuària i es considera necessària la mobilització de recursos.
- S'ha mantingut un diàleg amb la persona usuària però després de la comunicació no queda clara quina és la situació o si la persona usuària ha patit danys. Es mobilitzaran els recursos propis de l'adjudicatària per tal d'aclarir la situació.
- Il·localitzable: Per falta de comunicació reiterada amb la persona usuària per part de la seva xarxa habitual de persones de contacte i a requeriment d'aquestes, si no s'ha pogut establir la comunicació amb ella per part del CA.
- Per avís dels dispositius de seguretat a la llar o funcionals segons els protocols establerts per a la teleassistència essencial i als programes de la teleassistència personalitzada.

Si de la informació obtinguda pel CA es dedueix la necessitat de mobilitzar recursos, el seu requeriment es farà de forma immediata. El CA restarà en contacte permanent amb la persona usuària i amb els recursos desplaçats, segons marquin els protocols aprovats per l'IMSS.

Si la persona usuària té capacitat cognitiva suficient per decidir i ho autoritza, el CA es comunicarà simultàniament amb les persones de contacte de la persona usuària (familiars i/o altres persones de contacte) per informar-les de la situació i dels recursos, propis del servei o de la xarxa de serveis comunitaris, mobilitzats. S'han de respectar els desitjos expressats per la persona usuària, no obstant això, en les situacions on existeixi risc per a la integritat de la persona usuària s'ha de contactar amb els seus familiars, i en tot cas, quan la persona usuària no estigui en plenitud de les seves capacitats cognitives.

En cas de trasllat de la persona usuària a un centre hospitalari, el CA ha d'informar-se de si aquesta ha quedat ingressada o ha retornat al seu domicili. En qualsevol dels casos, el CA haurà d'informar de la situació a les persones de contacte de la persona usuària i, especialment, en cas d'ingrés hospitalari.

En el cas que hi hagi hagut mobilització de recursos es programaran les corresponents agendes amb trucades de seguiment de succés fins que es consideri que les conseqüències de la crisi que ha originat la petició d'ajuda es poden donar per finalitzades.

La derivació d'emergències als serveis comunitaris per causes diferents a les descrites als protocols d'actuació o a les indicacions de l'IMSS i, l'abús de derivació de casos als

serveis de salut serà susceptible de sanció, d'acord amb el sistema de sancions establert al PCAP. Aquest abús es pot mesurar com actuacions derivades als serveis de salut que acaben retornades a l'empresa gestora per sobre d'un determinat % que s'acordarà amb els serveis de salut, o de qualsevol altra forma acordada per l'IMSS i els serveis de salut i de la qual s'informarà a l'adjudicatària.

Durant la vigència del contracte i les seves possibles pròrrogues, l'IMSS podrà requerir que l'adjudicatària emeti avisos per informar d'actuacions que poden tenir impacte als altres serveis d'atenció domiciliària o al professional de referència del CSS o de l'equip d'atenció primària de salut.

En tot cas, ha de quedar registrat a l'expedient de la persona usuària el detall del motiu de la trucada i l'actuació efectuada, de manera que si la persona usuària torna a trucar més endavant pel mateix motiu, el teleoperador que l'atengui pugui tenir traçabilitat de l'actuació realitzada.

5.12. Actuacions de la Unitat Mòbil

La Unitat Mòbil (en endavant UMO) és el recurs propi del servei de teleassistència per a l'atenció presencial a les persones usuàries en els seus domicilis, davant de situacions d'emergència que per protocol corresponguin al servei.

En concret les UMO han de respondre, com a mínim, a totes les emergències que no comportin actuació dels serveis de salut o que per protocol corresponguin a algun altre servei comunitari, i sempre que es doni alguna de les següents circumstàncies:

- Es disposi de custòdia de claus.
- En el domicili hi hagi algú que pugui obrir la porta als oficials de teleassistència.
- Algun contacte es pugui desplaçar per obrir la porta als oficials de teleassistència desplaçats al domicili.
- Algun servei comunitari mobilitzat requereixi l'obertura de porta i el servei disposi de custòdia de claus.

Amb la finalitat de disposar del major nombre de claus en custòdia dels domicilis de les persones usuàries, l'adjudicatària haurà de realitzar una tasca proactiva d'informació des dels diferents departaments d'atenció a l'usuari (personal de coordinació, teleoperadors, oficials de teleassistència) pel que fa a les implicacions de la cessió de claus i a facilitar l'accés al domicili en cas d'emergència, especialment per a aquelles persones usuàries que viuen soles.

Als efectes del present plec s'entén per emergència els dos tipus de situacions que es descriuen a continuació, que es diferenciaran pel temps màxim permès d'arribada i accés del personal de la UMO al domicili de la persona usuària:

I. Aquelles que esdevenen d'un succés precipitant amb consciència de la persona usuària o no. Poden venir per part de la mateixa persona usuària, de tercers o ser identificades per professionals. Requereixen atenció immediata i ineludible sense la qual és previsible o raonable que es produeixi un deteriorament clar i important de la situació o un perjudici per a la persona afectada. En tot cas estaran compreses en aquest grup les trucades d'alarma en què no es pot establir amb claredat la situació que provoca l'alarma o la gravetat dels danys amb independència de quin en sigui el motiu. P. exemple: caigudes sense danys, no respon, suport als serveis d'emergències,...

II. Aquelles situacions en les que cal actuar en breu, però en les que la immediatesa no és tan necessària. P. exemple: transferències, higienes personals, preparació de menjar, ajudar a vestir-se, comprar medicació necessària, i totes aquelles altres que l'IMSS determini.

El temps màxim d'arribada i accés al domicili per a les intervencions de tipus I no podrà ser en cap cas superior als 35 minuts, havent de ser no superior als 30 minuts en un 80% dels casos, i per a les intervencions de tipus II no podrà ser superior als 90 minuts. El temps es compta des del moment en què es rep la primera trucada d'alarma de la persona usuària amb independència dels contactes posteriors que es realitzin amb la mateixa persona usuària, les persones de contacte de la persona usuària o els altres recursos comunitaris, fins que es rep l'avís d'arribada del professional de la UMO a través del terminal del domicili de la persona usuària. En el cas que l'actuació retorni al servei de teleassistència després d'una valoració pels serveis de salut, el termini comença a comptar quan els serveis de salut retornin l'actuació a l'adjudicatària. El temps d'entrada al CA de la trucada efectuada des dels serveis de salut ha de quedar registrat en l'expedient de la persona usuària i ha de poder ser fàcilment explotable.

En el moment d'inici de contracte, l'IMSS informarà a l'adjudicatària de quines actuacions són de tipus I i quines són de tipus II. Si durant l'execució del contracte hi ha sol·licituds de les persones usuàries que no queden recollides en les casuístiques de la distribució de tipus d'emergència realitzada a l'inici del contracte, l'adjudicatària ho haurà de posar en coneixement de l'IMSS per tal que aquest determini a quin grup corresponen.

A continuació es fa un recull no exhaustiu de casuístiques en què correspondrà la mobilització de la UMO:

1. <u>Emergència Psicosocial</u>:

   - Atenció i suport: Davant de qualsevol situació d'emergència que no s'hagi pogut resoldre telefònicament des del CA ni correspongui mobilitzar altres recursos d'acord amb els protocols del servei o indicacions de l'IMSS, es

mobilitzaran les UMO (per exemple en situacions de dificultat de comunicació amb la persona que ha informat de l'emergència, desorientació, obertura de porta al SAD quan la persona usuària no li obre la porta a la treballadora familiar, suport en casos d'èxitus d'un familiar, entre d'altres).

- No respon: Quan des del CA no ha estat possible mantenir un contacte amb la persona usuària que ha originat la comunicació.
- Caiguda: En cas de caiguda de la persona usuària els professionals del CA de l'adjudicatària verificaran que la persona usuària no ha patit algun dany que aconselli l'actuació dels serveis sanitaris. Si és el cas, l'adjudicatària avisarà als serveis sanitaris i si la persona usuària està sola al domicili la trucada quedarà oberta fins que arribin els serveis sanitaris o algun contacte que se'n faci càrrec. En el cas de caigudes sense danys, els professionals del servei incorporaran a la persona usuària, si és necessari realitzaran la higiene i vestiran a la persona usuària, i la deixaran acomodada en el llit, sofà o equivalent.
- Suport a serveis d'emergències: En cas d'emergència que impliqui mobilització de recursos comunitaris i es disposi de les claus del domicili de la persona usuària:
  - Suport a serveis sanitaris: la UMO actua per obrir la porta als serveis sanitaris i/o facilitar suport a requeriment d'aquests.
  - Suport a Bombers: la UMO actua per obrir la porta a Bombers i/o facilitar suport.
  - Suport a policia i/o seguretat: la UMO actua per obrir la porta i/o donar suport als cossos de seguretat.

2. <u>Contingència Psicosocial:</u>

- Atenció i suport:
  - Incidències a la llar: La persona usuària requereix suport per atendre o solucionar una incidència domèstica, però sense que requereixi una atenció immediata.
  - Il·localitzable: Aquelles situacions en les que es té coneixement que la persona usuària està il·localitzable i sigui necessària l'assistència a domicili per efectuar una verificació.
- Ajuda per realitzar les Activitats de la Vida Diària (AVD):
  - Transferències: El/la professional de l'adjudicatària ajudarà a la persona usuària a realitzar una transferència sofà-llit o viceversa.
  - Higiene: El/la professional de l'adjudicatària realitzarà la higiene a la persona usuària.

- Àpats: El/la professional de l'adjudicatària prepararà el menjar a la persona usuària.
- Ajuda a vestir: El/la professional de l'adjudicatària ajudarà a la persona usuària a vestir-se.
- Compra de medicació: El/la professional de l'adjudicatària comprarà la medicació prescrita a la persona usuària principalment quan aquesta hagi estat donada d'alta després d'una intervenció i/o ingrés hospitalari, presenti manca de recursos personals per poder adquirir-la i la presa de medicació sigui necessària per al correcte tractament a seguir.
- Actuació integral: El/la professional de l'adjudicatària realitzarà una atenció integral, és a dir, una combinació de les accions descrites per cobrir les necessitats de les AVD. Cal prestar especial atenció a aquelles situacions derivades d'ingrés o alta hospitalària de persones amb manca d'autonomia i/o sense suport familiar, les quals poden afavorir que la persona usuària requereixi atencions puntuals, sobretot quan es produeixin prèviament o durant el cap de setmana i/o en dies festius. Així mateix cal considerar aquelles situacions que requereixin aquest tipus d'actuació degut a una pèrdua d'autonomia sobtada parcial o total.

En el cas que s'hagin de realitzar més de 3 intervencions d'ajuda en la realització de les activitats de la vida diària del mateix tipus a una mateixa persona usuària durant el període de 1 mes, a excepció que es tracti d'una situació derivada d'una alta hospitalària o d'una situació que es prevegi de curta durada, l'adjudicatària ho haurà de comunicar al/a la professional de referència del centre de serveis socials bàsics mitjançant un formulari de coordinació específic, i sotmetrà a valoració de l'IMSS la possibilitat de continuar duent-les a terme mentre serveis socials bàsics es fa càrrec de la situació.

3. <u>Contingència tecnològica:</u>
   - Avaria urgent
   - Desconnectat: Intervenció en incidències degudes a problemes amb la tecnologia pròpia que suposen una desconnexió del terminal o de la UCR.
   - Actuació prèvia dels oficials de teleassistència que han deixat sense connexió a la persona usuària.

4. <u>Altres tasques:</u>
   Seran determinades per l'IMSS, per iniciativa pròpia o a instància de l'adjudicatària, segons les necessitats que puguin esdevenir i en les que es consideri que el/la professional de l'adjudicatària ha de proporcionar suport al domicili.

En el cas que s'hagi de mobilitzar una UMO, els oficials de teleassistència que hagin d'atendre l'emergència rebran tota la informació necessària per gestionar-la a les tauletes que l'adjudicatària haurà posat a la seva disposició, per tal de tenir-la accessible en tot moment. La informació que hauran de rebre constarà com a mínim de:

- Nom i cognoms de la persona usuària
- Adreça del domicili de la persona usuària
- Informació relativa a l'accés al domicili
- Tipus d'emergència/contingència
- Dades més rellevants de la persona usuària
- Altra informació que es consideri necessària

També aniran equipats, com a mínim, amb una bossa dotada amb els EPI necessaris, material de primers auxilis, cinturó de transferències, material de neteja i higiene personal i qualsevol altre material necessari per al correcte desenvolupament de la seva feina.

En arribar al domicili de la persona usuària els oficials de teleassistència han de llençar un avís al CA a través del terminal domiciliari que permeti que l'hora d'arribada quedi automàticament registrada i codificada en el sistema informàtic de l'adjudicatària per a la seva explotació. La comunicació a través del terminal es farà bé accionant directament el terminal o UCR de la persona usuària, o a través d'una UCR mestra que porti l'oficial de teleassistència que es pugui comunicar amb els terminals de teleassistència de les diferents persones usuàries. Tota emergència atesa en què no s'hagi efectuat la trucada d'avís d'arribada a través del terminal es considerarà que s'ha realitzat fora de termini. En tots els casos, el temps d'arribada al domicili de la persona usuària vindrà marcat per l'entrada d'aquest avís.

L'oficial de teleassistència del servei romandrà en el domicili de la persona usuària el temps necessari fins assegurar-se que l'emergència que va motivar l'alarma ha estat resolta, moment en el que es donarà per finalitzada la seva actuació. Durant l'atenció de l'emergència els oficials estaran en comunicació permanent amb el CA i aniran dotats dels mitjans suficients per garantir el correcte compliment del servei amb la qualitat exigida.

El SI de l'adjudicatària ha de permetre el registre de totes les mobilitzacions realitzades per les UMO i es posarà a disposició de l'IMSS la relació de temps absoluts transcorreguts entre la recepció de la trucada d'alarma i l'accés al domicili de la persona usuària en el format i amb la periodicitat que l'IMSS sol·liciti, així com el lliure accés.

L'adjudicatària haurà de disposar d'un protocol d'actuació davant de situacions en les que, per solapament de trucades de petició d'ajuda que impliquin mobilització de les UMO, hi hagi una demanda tal que no sigui possible atendre totes les emergències alhora. Aquest protocol d'actuació haurà de prioritzar les atencions per gravetat/urgència de la situació i garantirà l'atenció de la persona usuària amb la màxima diligència. L'adjudicatària facilitarà aquest protocol a l'IMSS a l'inici del contracte.

5.13. Aplicació de protocols especials d'actuació

Davant de situacions de sospita de maltractament a les persones grans i per detectar i prevenir conductes suïcides, l'IMSS aplica uns protocols especials per tal de detectar possibles situacions desconegudes pels serveis socials bàsics i els serveis de salut amb la finalitat d'efectuar la derivació corresponent, i l'acompanyament a les persones usuàries.

Totes les persones usuàries a les que s'apliqui algun d'aquests protocols:

- Tindran un nivell 3 de suport, de manera que rebran una trucada de seguiment quinzenal i una visita domiciliària anual per part del personal coordinador o del psicòleg.
- Estaran clarament identificades en la fitxa d'usuari.

5.13.1. Protocol de suport davant de sospites de maltractament a les persones grans

El fenomen dels maltractaments a les persones grans és una circumstància que es dona de forma molt poc visible i que habitualment és exercida per persones de l'entorn més proper a la víctima, fet que dificulta la detecció i l'atenció de les persones víctimes de maltractaments. És per aquest motiu que l'any 2002, l'Ajuntament de Barcelona va dur a terme el primer estudi descriptiu sobre el maltractament a les persones grans de la ciutat que evidenciava les greus dificultats per mesurar un fenomen tan invisible. Amb la convicció que calia abordar el problema es va elaborar el primer *Protocol de detecció i intervenció en situacions de maltractaments a les persones grans* publicat l'any 2005. El 2013, la *Mesura de govern per promoure el bon tracte a les persones grans i millorar la prevenció i l'abordatge de les situacions de maltractament a les persones grans*, establia tres línies d'actuació prioritàries:

1. Combatre l'edatisme tot promovent el bon tracte a les persones grans.
2. Seguir treballant per a la millora en l'abordatge dels maltractaments des de la prevenció, detecció, intervenció i avaluació.
3. Millorar el coneixement sobre les situacions de maltractament a les persones grans i innovar en el tipus d'abordatge psicosocial rehabilitador.

I és a partir d'aquí que s'elabora el *Protocol actualment vigent de maltractament a les persones grans* (2014) que aporta als i les professionals municipals elements conceptuals i metodològics actualitzats i línies d'actuació davant les situacions de maltractament a les persones grans amb l'objectiu d'oferir l'orientació, el suport i les respostes d'atenció més adequades tant a les persones que reben maltractaments com a les persones que els causen, disposant de criteris per prevenir, detectar i intervenir de manera més eficaç. És al 2018 que l'Ajuntament presenta la *Mesura de govern Estratègia sobre canvi demogràfic i envelliment: una ciutat per a tots els cicles de vida* (2018-2030) on s'emmarca la recerca aplicada "*Context relacional, dinàmiques i patrons familiars en què es dona el maltractament a les persones grans*", publicada al 2020 que pretén identificar i descriure els contextos relacionals, dinàmiques i patrons familiars que es donen en les situacions en què emergeix el maltractament a les persones grans.

En aquest context s'ha de tenir en compte que les persones dependents (també les que tenen poc suport social) són més susceptibles de patir maltractaments. Efectivament, qualsevol tipus de dependència (tant si és física, psíquica, emocional com econòmica), l'augment de l'edat, el fet de ser dona (les dades demostren que el fet de ser dona incrementa el risc de patir maltractament), l'aïllament social, les situacions de precarietat econòmica i/o pobresa, juntament amb l'edatisme o una concepció negativa de la societat envers l'envelliment i la vellesa, deshumanitza les persones grans i les fa més vulnerables davant el risc de patir maltractament.[1]

El servei de teleassistència ha establert un protocol d'actuació davant de la detecció de sospites de maltractament a les persones grans, que s'enfoca en tres àmbits d'actuació:

- Prevenció i sensibilització
- Detecció
- Intervenció

L'adjudicatària haurà de proporcionar a tots els professionals d'atenció directa la formació necessària per detectar possibles situacions de maltractament com a part de la formació inicial, així com efectuar formacions de recordatori amb periodicitat bianual. Per als professionals del CA que siguin teleoperadors de referència en l'aplicació d'aquest protocol, l'adjudicatària haurà d'habilitar espais/sessions de trobada entre els professionals en què puguin expressar els seus neguits, dubtes o inquietuds, incorporant l'estudi de casos. Aquestes sessions, que hauran de tenir una periodicitat mínima semestral, hauran de ser conduïdes per un professional de l'àmbit

[1] IMSS (2020) Recerca Aplicada: Context relacional, dinàmiques i patrons familiars en què es dona el maltractament a les persones grans.

de la psicologia. També s'hauran de realitzar aquestes sessions a petició de la majoria dels professionals de referència que apliquen el protocol. A les sessions també podran acudir els professionals del servei d'intervenció domiciliària que ho sol·licitin per haver-se trobat amb alguna experiència d'aquest tipus en les seves intervencions domiciliàries.

En principi la figura del/la psicòleg/loga està pensada per a ser el responsable de:

- Dissenyar i realitzar la formació inicial de tots els professionals d'atenció directa.
- Assessorar i orientar els professionals d'atenció directa i en especial aquells que siguin referents en l'aplicació del protocol.
- Atendre ja sigui de forma telefònica o presencial a les persones usuàries si es valora necessari.
- Definir i fer propostes de millora i seguiment del protocol.
- Coordinació interna i amb els agents extern implicats en els diferents protocols d'actuació.

Tant en les trucades gestionades com en les visites domiciliàries des del servei de teleassistència, els i les professionals de l'adjudicatària s'han de mantenir atents/es a un seguit d'indicadors que poden alertar de situacions susceptibles de ser considerades possibles casos de maltractament. Aquesta sospita inicial haurà de ser contrastada pels professionals del departament de coordinació que hauran de fer una valoració més acurada mitjançant un instrument específic per a la detecció d'indicis de maltractament.

Les sospites també poden provenir dels Equips d'Atenció Primària de salut o de serveis socials. En aquest cas, els/les treballadors/es socials poden sol·licitar l'actuació del servei de teleassistència.

Si es determina que hi ha sospita fonamentada s'haurà de comunicar a tots els agents implicats i s'haurà d'informar de les actuacions que es poden activar per part del servei de teleassistència als serveis socials municipals i als serveis sanitaris per tal de recollir les seves propostes.

Un cop s'hagi retornat la proposta d'actuació, el servei de teleassistència es posarà en contacte amb el centre de serveis socials de referència de la persona usuària, per valorar conjuntament que es pugui garantir la seva adequada implementació i retornarà l'informe amb l'acord de les actuacions a portar a terme i la durada.

Els informes i comunicacions s'han de fer arribar de manera encriptada.

Totes les actuacions que s'ofereixin des del servei de teleassistència han de partir del consentiment de la persona usuària i de l'aprovació del professional referent de serveis socials.

L'adjudicatària oferirà suport a les persones a les que s'apliqui el protocol realitzant el seguiment de la situació de la persona usuària a través del centre d'atenció i en visites domiciliàries (quan escau). I els oferirà que les trucades de seguiment les pugui realitzar un teleoperador de referència.

A l'inici del contracte, l'IMSS proporcionarà a l'adjudicatària l'instrument de detecció d'indicis de maltractaments a les persones grans de teleassistència, el procediment d'actuació i aquella altra documentació que consideri imprescindible.

5.13.2. Protocol de detecció i prevenció de suïcidi

En els últims anys, les morts per suïcidi han augmentat considerablement i actualment a Espanya es suïciden de mitjana 11 persones al dia. La prevalença en el grup d'edat de majors de 75 anys és el més alt en els diversos grups d'edat, situant-se en un 15,6%, respecte a la mitjana per cada 100.000 habitants que se situa, a Catalunya en un 7,9%. Davant d'aquesta problemàtica creixent L'IMSS ha desenvolupat juntament amb els serveis de salut i l'actual empresa gestora un protocol d'actuació basat en els criteris utilitzats en el Codi Risc de Suïcidi (CRS) del Departament de Salut amb el propòsit d'afavorir la coordinació entre el servei de teleassistència, els serveis d'emergència, els equips d'atenció primària de salut i serveis socials. L'instrument de valoració es basa en l'escala utilitzada en el CRS, és a dir, la subescala de suïcidi de l'entrevista MINI. El protocol té per objectiu prevenir la conducta suïcida en les persones usuàries del servei, proporcionant seguretat i suport a la persona usuària i al seu entorn.

Per assolir l'objectiu principal és essencial que des del servei es treballin els següents objectius específics:

- Conscienciar i sensibilitzar sobre l'impacte del suïcidi en la població vulnerable, com pot ser la tercera edat.
- Detectar i derivar situacions de risc suïcida en les persones usuàries del servei.
- Intervenir segons el protocol definit en casos de risc amb la coordinació de salut i informant a serveis socials.

L'adjudicatària haurà de proporcionar a tots els professionals d'atenció directa la formació necessària per detectar possibles situacions de maltractament com a part de la formació inicial, així com efectuar formacions de recordatori amb periodicitat bianual. Per als professionals del CA que siguin teleoperadors de referència en l'aplicació d'aquest protocol, l'adjudicatària haurà d'habilitar espais/sessions de trobada entre els professionals en què puguin expressar els seus neguits, dubtes o

inquietuds, incorporant l'estudi de casos. Aquestes sessions, que hauran de tenir una periodicitat mínima semestral, hauran de ser conduïdes per un professional de l'àmbit de la psicologia. També s'hauran de realitzar aquestes sessions a petició de la majoria dels professionals de referència que apliquen el protocol. A les sessions també podran acudir els professionals del servei d'intervenció domiciliària que ho sol·licitin per haver-se trobat amb alguna experiència d'aquest tipus en les seves intervencions domiciliàries.

En principi la figura del/la psicòleg/loga està pensada per a ser el responsable de:

- Dissenyar i realitzar la formació inicial de tots els professionals d'atenció directa.
- Assessorar i orientar els professionals d'atenció directa i en especial aquells que siguin referents en l'aplicació del protocol.
- Atendre ja sigui de forma telefònica o presencial a les persones usuàries si es valora necessari.
- Definir i fer propostes de millora i seguiment del protocol.
- Coordinació interna i amb els agents extern implicats en els diferents protocols d'actuació.

En funció del risc detectat, l'adjudicatària activarà els serveis sanitaris ambulatoris o els serveis d'emergències mèdiques (SEM) d'acord amb el protocol d'actuació. Els informes de derivació que s'emetin als serveis de salut s'enviaran en còpia a serveis socials a efectes informatius. Els informes i comunicacions s'hauran de fer arribar de manera encriptada. L'informe inclourà la descripció de les incidències detectades pel servei de teleassistència, els resultats de la valoració i les propostes del pla d'actuació.

Funcions de l'adjudicatària:

- Detectar situacions de risc de suïcidi.
- Derivar a serveis i recursos especialitzats.

L'adjudicatària haurà de crear una comissió de seguiment amb l'objectiu de revisar els casos detectats, resoldre dubtes, analitzar els indicadors i proposar millores en les actuacions i en el protocol amb el vistiplau de IMSS i si s'escau amb els serveis de salut.

L'adjudicatària oferirà suport a les persones a les que s'apliqui el protocol realitzant el seguiment de la situació de la persona usuària a través del centre d'atenció i en visites domiciliàries (quan escau). I els oferirà que les trucades de seguiment les pugui realitzar un teleoperador de referència.

Atès que l'aplicació d'aquest protocol és molt recent en el servei de teleassistència municipal, a banda dels indicadors que IMSS pugui establir en un primer moment, no es descarta que se n'hagin d'afegir d'altres per realitzar-ne l'avaluació i seguiment.

A l'inici del contracte l'IMSS proporcionarà a l'adjudicatària l'instrument de detecció de risc de suïcidi, el protocol d'actuació i aquella altra documentació que consideri imprescindible.

5.14. Reutilització, manteniment, reposició i renovació de l'equipament tècnic de teleassistència essencial

5.14.1. Inventari de tecnologia i bateries

L'adjudicatària haurà de mantenir actualitzat en tot moment un inventari de tecnologia associada a la teleassistència essencial i a la teleassistència personalitzada on es recullin les dades identificadores de cada aparell (nº de sèrie, marca, model), així com de les bateries que les alimenten. Aquest inventari ha de permetre fer seguiment de tota la tecnologia que s'hagi fet servir durant el contracte i ha de permetre conèixer la seva ubicació (magatzem, codi de domicili on estigui instal·lada -i de persona usuària que la faci servir en el cas de dispositius funcionals-, tecnologia donada de baixa per irreparable o per renovació). Tota la tecnologia substituïda, amb independència del motiu, ha d'estar vinculada amb la tecnologia que la substitueix, de manera que es pugui realitzar un correcte seguiment de la tecnologia de propietat municipal i dels pagaments efectuats en concepte d'arrendament de tecnologia.

L'adjudicatària haurà de registrar en aquest inventari per a cada aparell, la data de fabricació (setmana i any), la de primera instal·lació al servei de teleassistència contractat per l'IMSS, la de tots els canvis d'ubicació, les de les substitucions, les dels manteniments efectuats, les de les alarmes tècniques i avaries (amb indicació del motiu de les mateixes), les de les reparacions efectuades per resoldre-les, si és de propietat o d'arrendament, i qualsevol altra informació que pugui sol·licitar l'IMSS.

Tots aquells aparells que per al seu funcionament sigui necessari l'ús de targetes SIM caldrà que estiguin inventariades amb els mateixos criteris descrits anteriorment.

Els terminals GSM que continguin una targeta SIM M2M multioperador de propietat municipal hauran d'estar senyalitzats convenientment per tal d'identificar-los amb facilitat i evitar possibles pèrdues.

L'IMSS haurà de poder entrar a consultar i explotar les dades d'aquest inventari en qualsevol moment.

5.14.2. Reutilització de tecnologia antiga, arrendament de tecnologia nova i digitalització del parc

Tota la tecnologia que hi haurà instal·lada als domicilis de les persones usuàries a l'inici del contracte serà de propietat municipal, i en el cas de ser retirada dels domicilis de les persones usuàries per baixes del servei o per reparacions, haurà de ser reutilitzada per l'adjudicatària després de la corresponent neteja i adequació, mentre estigui en bon funcionament i estigui dins del seu termini de vida útil.

Tota la tecnologia que hagi d'instal·lar-se per primera vegada al servei de teleassistència contractat per l'IMSS amb independència del motiu (alta, substitució, renovació) haurà de ser nova, amb la seva darrera versió i que no siguin equips reacondicionats (la data de primera instal·lació al servei no pot ser posterior a 6 mesos a partir de la data de fabricació). Per tal de verificar aquesta obligació, a l'inventari de tecnologia s'inclourà sempre la data de fabricació (setmana i any) i la de primera instal·lació al servei municipal. Aquesta tecnologia es pagarà per arrendament amb opció de compra pel valor residual. Si ho considera necessari per a la continuïtat del servei, l'IMSS podrà exercir l'opció de compra d'aquesta tecnologia pel seu valor residual, en tres moments determinats: al finalitzar la vigència del contracte i al finalitzar la vigència de cadascuna de les possibles pròrrogues, si s'escau. Els equips oferts en les propostes de millora passaran a ser de propietat municipal des de l'inici del contracte, sense cap cost per a l'IMSS.

En el cas de les UCR noves, totes hauran de disposar de la funcionalitat d'auto-presència. Aquestes UCR emeten un avís al terminal de correcte funcionament diverses vegades al dia. El terminal haurà d'emetre una alarma al CA en el cas que no s'hagi rebut aquest avís durant 24 h consecutives.

En tots els casos es prioritzarà la reutilització de l'equipament municipal mentre funcioni correctament i estigui dins del seu termini de vida útil, a la instal·lació d'equipament nou. Només es podrà reutilitzar l'equipament retirat del domicilis de les persones usuàries sempre que funcioni correctament i estigui dins del termini de vida útil. En cap cas l'adjudicatària instal·larà equipament nou que no s'hagi fet servir anteriorment al servei, mentre hi hagi equipament per reutilitzar.

Tant les altes al servei com les renovacions, comporten la instal·lació del paquet bàsic: terminal + UCR i totes les UCR addicionals per tal que totes les persones usuàries del servei que en necessitin. L'IMSS es marca com a objectius durant la vigència dels 3 anys de contracte:

- La introducció de terminals GSM-IP fins arribar al 25% de digitalització del parc de terminals, valorant l'increment d'aquest percentatge per part dels licitadors en el procés de licitació.

- El repartiment dels terminals GSM-IP en totes les llars ateses amb un nivell 3 de suport i en la meitat de les llars ateses amb un nivell 2 de suport, prioritzant en aquest darrer cas, les llars de persones usuàries que viuen soles.

Es valorarà com a criteri d'adjudicació el pla d'organització de la digitalització del servei que faci possible aquest dos objectius tenint en compte les obligacions respecte a la reutilització de tecnologia de propietat municipal i la tecnologia que ja s'hagi instal·lat per primera vegada en el servei de teleassistència contractat per l'IMSS.

L'incompliment de les instruccions donades en aquest apartat estarà sotmès a sanció d'acord amb el sistema de sancions establert al PCAP.

5.14.3. Manteniment, reposició i renovació de l'equipament tècnic

L'adjudicatària s'haurà de fer càrrec del manteniment i reparació de tots els equips de teleassistència essencial (terminals, UCR i dispositius per millorar l'accessibilitat al servei –clàusula 5.5) que hi hagi instal·lats en el moment de l'inici del contracte i de tots els que s'instal·lin durant la seva vigència, ja siguin en règim de propietat o d'arrendament amb opció de compra, independentment del model. El manteniment ha de contemplar tant el manteniment preventiu com el correctiu. Els equips que presentin algun tipus d'avaria no reparable o que estiguin molt deteriorats per l'ús, hauran de ser substituïts per d'altres de reutilitzables o de nous. Per tal de poder fer un correcte control de l'inventari de la tecnologia domiciliària municipal, es vincularà cada aparell irreparable amb el que el substitueix, així com el codi dels domicilis en els que han estat instal·lats. En el cas de substituir equipament de propietat municipal mentre estigui dins del seu termini de vida útil per altre de nou, aquest passarà a ser de propietat municipal i per tant no susceptible d'arrendament.

En el cas d'avaria del dispositiu per a persones amb dificultat de comunicació oral (CareSOS o el dispositiu que el substitueixi) el manteniment correctiu es farà tant per als dispositius mòbils, com per al carregador, bateria, targeta SIM i/o qualsevol altre accessori necessari per al seu funcionament.

Tant els terminals domiciliaris com les UCR han d'incorporar un missatge d'alarma en cas de baixa bateria, per tal de garantir el manteniment preventiu. Els terminals domiciliaris analògics estaran programats per a una comprovació automàtica periòdica, com a mínim, un cop cada 7 dies, i els terminals GSM-IP i les UCR amb funcionalitat d'auto-presència, faran diverses comprovacions automàtiques diàries del seu correcte funcionament. El terminal haurà de llençar alarma al CA si no rep cap comprovació del correcte funcionament de la UCR amb funcionalitat d'auto-presència durant un període de 24 hores.

En les avaries detectades que afectin a la continuïtat del servei de teleassistència essencial i/o el correcte funcionament de la UCR, les reparacions, reposicions o substitucions s'hauran de realitzar en un període no superior a 24 hores des de la detecció o avís de l'avaria, incloent també les avaries del dispositiu per a persones amb dificultat de comunicació oral. L'adjudicatària haurà de garantir la reposició immediata, en cas necessari, dels equips instal·lats. El termini màxim per a la resolució de la resta d'avaries serà de 7 dies des de la seva detecció o des de l'avís de l'avaria, havent-se de realitzar la comunicació per programar la visita domiciliària amb la persona usuària o el seu contacte, dins de les primeres 24 hores hàbils d'aquest termini.

S'aprofitaran les comunicacions en què la persona usuària informi d'una avaria que no es pugui resoldre en remot per programar la visita per realitzar la reparació o substitució de la tecnologia.

Durant la vigència del contracte i possibles pròrrogues, l'adjudicatària estarà obligada a substituir els terminals i les UCR abans de sobrepassar el seu termini de vida útil per d'altres de nous, atenent criteris d'antiguitat. Pel que fa a aquest contracte la vida útil dels terminals i UCR s'estableix en 7 anys des de la data de fabricació (setmana i any). A l'annex VII s'incorpora l'inventari de terminals instal·lats a data 31/03/2023 amb el seu any de fabricació. Quan només es disposi de l'any de fabricació, es considerarà un repartiment proporcional de tots els aparells fabricats el mateix any entre els 12 mesos de l'any als efectes de realitzar la renovació de la tecnologia.

Aquesta renovació, que comporta subministrar l'equipament, instal·lar-lo i realitzar la comprovació del seu correcte funcionament, implicarà el canvi tant del terminal com de totes les UCR del domicili. Aprofitant aquesta renovació l'adjudicatària canviarà les UCR que hi hagi a l'inici del contracte per UCR amb funcionalitat d'auto-presència.

La renovació dels dispositius per a persones amb dificultat de comunicació oral i de tots els accessoris necessaris per al seu funcionament es realitzarà abans de superar el seu termini de vida útil, que en el present plec s'estableix de 5 anys des de la seva data de fabricació. Per a la resta de dispositius que s'introdueixin per millorar l'accessibilitat al servei (clàusula 5.5) l'IMSS fixarà el termini de vida útil, cosa que realitzarà seguint les instruccions dictades pel fabricant del dispositiu, si n'hi hagués.

Les renovacions anuals d'equips descrites als paràgrafs anteriors s'han de repartir de manera homogènia durant l'any. Al desembre, l'adjudicatària farà arribar a l'IMSS el nombre total d'equips (terminals, UCR i dispositius per millorar l'accessibilitat al servei) que s'hauran de renovar durant l'any següent i la planificació mensual d'aquesta renovació, a la que l'IMSS haurà de donar el vistiplau.

No pot haver en funcionament en els domicilis de les persones usuàries cap equip (terminal, UCR o dispositius per millorar l'accessibilitat al servei) que superi el termini de vida útil establert en el present plec o fixat amb posterioritat per l'IMSS. Mensualment l'adjudicatària farà arribar a l'IMSS un inventari de tots els terminals, UCR i altres dispositius per millorar l'accessibilitat al servei, així com de les bateries necessàries per a la seva autonomia, que es troben en funcionament en els domicilis de les persones usuàries, així com dels que es puguin trobar temporalment en el magatzem, on consti el número d'identificació, la data de fabricació (setmana i any), data de primera instal·lació al servei de teleassistència municipal i traçabilitat dels domicilis en els que ha estat instal·lat.

En les visites motivades per qualsevol actuació que s'hagi de realitzar sobre qualsevol tecnologia instal·lada o subministrada pel servei, s'aprofitarà per realitzar totes les actuacions previstes durant l'any en el mateix domicili en relació amb la tecnologia (reparacions d'avaries, renovacions, manteniments preventius,...). Al finalitzar la visita el professional de l'adjudicatària haurà d'emplenar un comprovant d'intervenció en què quedin recollides totes les actuacions efectuades que hauran de signar tant el professional de l'adjudicatària com la persona usuària, a la que se li haurà de lliurar una còpia signada. Aquest comprovant d'intervenció s'haurà d'arxivar a l'expedient de la persona usuària. L'incompliment d'aquesta obligació estarà sotmesa a sanció d'acord amb el sistema de sancions establert al PCAP.

5.15. Suspensió temporal del servei de teleassistència essencial

És la situació que es produeix per petició telefònica o escrita de la persona usuària, les seves persones de contacte o professionals de referència, informant a l'adjudicatària d'una absència temporal del domicili per vacances, hospitalització, estada temporal en domicili de familiars, en centre residencial o sòcio-sanitari o altres motius similars. La suspensió temporal s'inicia el dia en què la persona usuària ja no està al domicili i finalitza el mateix dia en què torna. Si no es disposa d'aquesta informació amb antelació suficient, la suspensió temporal s'iniciarà el dia en què es disposa d'informació en quant a que la persona usuària no està al domicili i finalitzarà el dia en què es disposa d'informació que ja ha tornat a domicili.

El període màxim de suspensió del servei serà de 4 mesos continuats, ampliable excepcionalment a un màxim de 2 mesos més per causes justificades i prèvia autorització expressa de l'IMSS. Durant aquest període no es pot retirar del domicili la tecnologia domiciliària i l'expedient informàtic no serà donat de baixa.

Finalitzat el període de suspensió temporal, si persisteixen les circumstàncies que van donar lloc a l'alta al servei es reactivarà l'atenció en les mateixes condicions que es

venia realitzant. En cas contrari, s'haurà d'avaluar quina és la situació i si procedeix donar de baixa a la persona usuària definitivament del servei de teleassistència.

Les persones usuàries del servei hauran d'estar informades del procediment a seguir per activar la suspensió temporal, el període màxim establert de suspensió i, si escau, de com reactivar la prestació del servei. Les comunicacions d'emergència de les persones usuàries rebudes al CA interrompran immediatament el període de suspensió temporal, si la persona usuària es trobés en aquest estat.

5.16. Baixa del servei de teleassistència essencial

Són causes de baixa en el servei:

- Defunció de la persona usuària.
- Exhauriment del període màxim de suspensió temporal.
- Decisió expressa de la persona usuària d'abandonar el servei.
- Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració i deures contractuals, que dificultin o facin inviable la prestació del servei tal i com està definit per l'IMSS. L'adjudicatària haurà de tenir proves objectives per tal d'acreditar aquest incompliment abans d'iniciar el procediment de baixa.
- Deixar de residir a la ciutat de Barcelona i/o causar baixa en el Padró Municipal d'Habitants.
- Ingrés residencial definitiu.
- Deixar de reunir els requisits establerts per al dret del servei per pèrdua de capacitat cognitiva en el cas que al domicili no hi hagi una altra persona que es pugui fer càrrec de la seva cura i responsabilitzar-se del correcte ús del servei. En aquest cas, l'adjudicatària haurà de comunicar de forma immediata la situació de risc o desemparament en què es pugui trobar al centre de serveis socials de referència. Si en el domicili hi ha alguna altra persona que es pugui fer càrrec de la seva cura, se li oferirà la possibilitat de donar-se d'alta al servei, cas que no sigui ja persona usuària i es valorarà l'entrada d'aquesta darrera en el programa de suport a la persona cuidadora.

En el cas que l'adjudicatària detecti que la persona usuària ha deixat de reunir els requisits establerts per disposar del servei, té l'obligació de comunicar-ho a l'IMSS. La baixa del servei s'haurà de realitzar seguint el procediment acordat amb l'IMSS.

L'adjudicatària serà l'encarregada de la retirada de l'equipament tècnic així com de comunicar la baixa de l'expedient informàtic al SI Municipal. En el cas que la persona usuària hagi cedit les claus del seu domicili a l'inici o durant la prestació del servei, l'adjudicatària estarà obligada a realitzar la seva devolució a les persones designades a tal efecte, deixant constància per escrit en el document previst per a tal finalitat. En el

cas que no hi hagi persones de contacte a les que retornar les claus, l'adjudicatària procedirà a la seva destrucció en el termini màxim de 6 mesos. Semestralment, l'adjudicatària farà arribar un informe a l'IMSS en què indicarà l'actuació realitzada respecte de la devolució o destrucció de les claus en custòdia de les persones usuàries que s'hagin donat de baixa del servei durant el període.

Quan l'adjudicatària se n'assabenti de la baixa de la persona usuària per comunicació efectuada per la mateixa o per alguna de les seves persones de contacte, registrarà la baixa en el seu SI i, si no hi ha altres persones usuàries que estiguin rebent el servei en el mateix domicili, gestionarà la programació de la visita per a la retirada de la tecnologia domiciliària (terminal, UCR, dispositius de seguretat a la llar, dispositius funcionals) i, si s'escau, el retorn de les claus cedides, en la mateixa trucada.

En el cas que la comunicació de baixa provingui d'altres orígens, l'adjudicatària disposarà d'un màxim de 7 dies per posar-se en contacte amb la persona usuària i/o familiars per tal de gestionar el retorn del terminal i de la resta d'equipament domiciliari i la devolució de les claus, si s'escau. Dins d'aquest termini pot oferir a la persona usuària o a les persones del seu entorn la possibilitat de devolució directament a les instal·lacions de l'adjudicatària o en altres destinacions que es puguin determinar des de l'IMSS.

En tot cas, l'adjudicatària serà l'única responsable de recuperar tot l'equipament i de la devolució de les claus en custòdia en un termini màxim de 15 dies des de la baixa del servei. L'adjudicatària haurà de córrer amb el cost de l'equipament que no aconsegueixi recuperar com a part del risc i ventura del contracte, sense que aquest repercuteixi de cap manera en l'IMSS.

5.17. Servei integral d'atenció domiciliària

El Departament d'Atenció Domiciliària de les persones grans camina cap a la prestació d'un Servei integral d'atenció domiciliària dels tres serveis majoritaris (TAD, SAD, Àpats a Domicili) i el primer pas serà la centralització de totes les comunicacions del ciutadà amb qualsevol dels serveis domiciliaris. L'objectiu és que el servei de teleassistència municipal gestioni aquestes comunicacions.

Amb aquesta finalitat, l'adjudicatària, en coordinació amb les empreses prestadores de la resta de serveis domiciliaris, haurà de realitzar proves pilot amb l'abast i en el format que l'IMSS determini per tal de:

- Provar i prioritzar diferents canals de comunicació entre les persones usuàries i l'adjudicatària del servei de teleassistència i entre aquesta i la resta d'empreses prestadores de serveis domiciliaris i l'IMSS, de manera que aquesta comunicació es realitzi de forma segura. Totes les comunicacions hauran de ser

gravades i estar disponibles remotament per a totes les persones/empreses que l'IMSS determini.
- Definir la millor manera d'identificar-se entre empreses mitjançant un codi d'autorització.
- Definir les diferents tipologies de comunicacions que es poden rebre de les persones usuàries dels altres serveis domiciliaris i les actuacions a realitzar en funció de la tipologia.
- Definir protocols d'actuació.
- Determinar els requeriments i recursos necessaris per realitzar aquesta actuació.
- Adequar el seu SI per:
    - realitzar aquesta nova tasca i recollir totes les dades necessàries per explotar els indicadors que l'IMSS requereixi.
    - realitzar totes les interoperabilitats i interioritzacions de dades amb els sistemes d'informació municipals que l'IMSS li indiqui.

En el cas que l'IMSS valori positivament que el servei de teleassistència municipal incorpori aquesta nova funció, l'estendrà a tot el territori de la ciutat de Barcelona amb la programació i calendari que l'IMSS determini a partir del tercer any de contracte. En aquest cas, l'adjudicatària haurà de dimensionar els seus recursos per poder fer front a l'increment de comunicacions entrants conseqüència d'atendre les trucades que hores d'ara gestionen els serveis de SAD i/o àpats a domicili, que al llarg de l'any 2022 han rebut aproximadament 250.000 trucades. Aquestes comunicacions es contemplaran de forma diferenciada en la factura mensual i es pagaran com a màxim a 0,31€/comunicació entrant (IVA exclòs), aquest preu està sotmès a baixa per part dels licitadors. Aquest preu inclou tant l'atenció de la comunicació entrant com la seva derivació a l'empresa prestadora del servei corresponent i/o a l'IMSS d'acord amb el protocol que s'hagi definit a la fase de prova pilot.

L'adjudicatària haurà de participar en el procés de comunicació d'aquesta nova tasca a totes les persones usuàries dels tres serveis d'atenció domiciliària, assumint el cost que se'n derivi.

CLÀUSULA 6. PROCEDIMENTS D'ACTUACIÓ DELS PROGRAMES DE TELEASSISTENCIA PERSONALITZADA

6.1. Informació general

Els programes que integren la teleassistència personalitzada són un complement a la teleassistència essencial que l'adjudicatària ha de prestar a tots els usuaris del servei

de teleassistència i, a diferència d'aquesta, s'adrecen només a persones usuàries que acompleixin amb un perfil determinat que serà definit per l'IMSS per cadascun dels programes.

Si bé l'alta als programes es pot fer conjuntament amb l'alta al servei de teleassistència essencial, no necessàriament han de ser simultànies, tota persona usuària de la teleassistència personalitzada ha de ser també usuària de la teleassistència essencial i ha d'acceptar la prestació del servei tal i com l'ha definit l'IMSS. L'IMSS pot limitar, en qualsevol moment, el nombre de persones usuàries que poden accedir als diferents programes.

En la majoria dels casos, aquests programes poden portar associats diferents dispositius de seguretat a la llar i/o funcionals que permeten monitoritzar l'entorn de la persona usuària per a la detecció de riscos per a la seva salut i/o de la seva llar.

Amb la teleassistència personalitzada, l'IMSS fa front als reptes demogràfics i les problemàtiques socials associades al col·lectiu que atén el servei de teleassistència. Partint de *l'Estratègia de canvi demogràfic i l'envelliment 2018-2030*, es defensa el dret a la ciutat per a totes les edats, valorant l'aportació i participació social en tots els cicles vitals i amb una especial atenció als col·lectius més vulnerables. De la mateixa manera, la definició de la teleassistència personalitzada s'emmarca en el model d'atenció centrat en la persona donant així resposta a les necessitats individuals de les persones ateses. L'estratègia per a l'atenció integrada social i sanitària, a més, garanteix que aquesta atenció centrada a la persona pugui donar-se des d'aquestes dues vessants.

A l'inici del contracte l'IMSS proporcionarà i/o acordarà amb l'adjudicatària els perfils de les persones a les que van adreçats els diferents programes. Aquests perfils només poden variar per iniciativa de l'IMSS, i especialment per als programes que es desenvoluparan al llarg del present contracte en funció dels resultats obtinguts en la fase de prova pilot i posta en marxa. No es podrà realitzar l'alta als programes de teleassistència personalitzada a persones usuàries que no acompleixin amb el perfil definit sense l'autorització expressa de l'IMSS, sent aquesta actuació susceptible de sanció, d'acord amb el sistema de sancions establert al PCAP.

En el cas que les persones usuàries del servei de teleassistència puguin ser destinatàries de més d'un programa d'atenció integrada social i sanitària, s'escollirà aquell més adient per a elles per tal que el resultat de les actuacions que es duguin a terme sigui al més favorable possible per a la seva situació. Només es podran solapar amb altres programes, el programa de seguretat a la llar i/o el programa per a persones amb deteriorament cognitiu lleu o moderat (MIMAL), de manera que el nombre màxim de programes de què pot disposar una mateixa persona sigui 3,

comptant amb els dos anteriors, si escau, i algun dels programes d'atenció integrada social i sanitària. El programa de detecció precoç del deteriorament cognitiu és incompatible amb el programa per a persones amb deteriorament cognitiu lleu o moderat. En cas d'avaluar-se positivament aquest programa, es determinaran les seves regles de compatibilitat amb la resta de programes.

L'adjudicatària haurà de recollir tots els indicadors que sol·liciti l'IMSS associats als diferents programes, que estan recollits a la clàusula 13.5 i annex VIII del present plec, sens perjudici d'altres indicadors que pugui demanar durant l'execució del contracte, especialment en aquells programes que inicien com a proves pilot.

En tot programa que s'implementi en el servei perquè hagi donat bons resultats en la fase de pilotatge i que comporti la utilització d'alguna eina informàtica (web, aplicació mòbil, etc.) per comunicar-se amb la persona usuària o les seves persones de contacte, l'IMSS, conjuntament amb el departament corresponent de l'Ajuntament de Barcelona, valorarà la conveniència del desenvolupament de l'aplicació i totes les plataformes de gestió necessàries per al seu funcionament d'acord amb els requeriments de l'Ajuntament de Barcelona. de les quals en serà propietària l'Ajuntament. Aquest fet aplica tant als desenvolupaments a mida com a les aplicacions propietàries que l'IMSS o l'Ajuntament considerin que no s'ajusten als estàndards o requeriments mínims corporatius. D'acord amb la clàusula 9.9, l'adjudicatària correrà amb el cost.

6.2. Programes de teleassistència personalitzada.

Els programes de la teleassistència personalitzada estan classificats en dos grans grups recollits a continuació:

6.2.1. Programes tecnològics

El servei de teleassistència municipal pot oferir dispositius de seguretat a la llar i dispositius funcionals per a les persones usuàries.

Els dispositius dels què disposa el servei a l'inici del present contracte s'integren en diferents programes de la teleassistència personalitzada, oferint seguretat a la persona usuària ja que faciliten la detecció de riscos per a la salut de la persona usuària i/o de la seva llar i, en altres casos, ofereixen cobertura fora de la llar a persones amb deteriorament cognitiu lleu o moderat que disposen d'una persona de referència. Les alarmes emeses pels dispositius de seguretat en cas de detectar una emergència hauran d'enviar un codi que permeti identificar des del CA el tipus de dispositiu que ha originat la comunicació.

L'adjudicatària haurà de proveir de dispositius de seguretat a la llar en aquells casos on s'identifiquin potencials riscos de la persona usuària relacionats amb la seva salut o la seva llar, que fan necessari el reforç del servei prestat a través del terminal de teleassistència amb tecnologia complementària, d'acord amb els perfils de persones usuàries proporcionats per l'IMSS i les normes de compatibilitat de programes associades a la teleassistència personalitzada. Aquesta identificació dels riscos, així com la proposta d'assignació dels dispositius, haurà de venir determinada per la valoració que es realitzi al domicili de la persona en la visita d'alta del servei de teleassistència essencial o revaloracions posteriors i s'haurà d'incloure en el pla d'atenció personalitzat amb la conformitat de la persona usuària.

Durant la vigència del present contracte i possibles pròrrogues l'adjudicatària haurà d'efectuar proves pilot amb els dispositius que li indiqui l'IMSS per tal d'avaluar altres dispositius que hi ha al mercat i que al parer de l'IMSS poden ser bones opcions per integrar al servei. En l'adjudicació de la present licitació es valoraran les especificacions tècniques de tres d'aquests dispositius. L'adjudicatària haurà d'informar l'IMSS de les novetats tecnològiques que hi hagi, per tal que aquest determini l'opció de realitzar proves.

6.2.1.1. Programa de seguretat a la llar

L'objectiu d'aquest programa és el de proporcionar una seguretat afegida a la llar de les persones usuàries a través de la instal·lació de diferents dispositius. L'IMSS ha fet un esforç important en la instal·lació de dispositius de seguretat a la llar del tipus detector de foc/fum, de gas, de moviment/passivitat, de caigudes i d'obertura de porta, per tal d'oferir a les persones usuàries una seguretat complementària davant de possibles incidències domèstiques que requereixin una resposta immediata.

A l'inici del contracte l'IMSS proporcionarà a l'adjudicatària el perfil de persona usuària que és destinatari de disposar de cada dispositiu. Si al llarg de la vigència del contracte s'incorporen al servei nous dispositius amb diferents funcionalitats o amb especificacions tècniques o de qualitat millorades i la seva integració no resulta més convenient en algun altre programa, s'integraran en aquest. En aquests casos, després d'avaluar la prova pilot, l'IMSS determinarà el perfil de persona usuària al que van adreçats i el nombre màxim de dispositius a instal·lar. Les persones usuàries que només disposin dels dispositius que puguin ser necessaris per a la prestació del programa de detecció precoç de deteriorament cognitiu, no seran usuàries del programa de seguretat a la llar.

6.2.1.2. Programa per a persones amb deteriorament cognitiu lleu o moderat. MIMAL

El Monitoratge Intel·ligent del Moviment per a l'Autonomia amb Localitzador (MIMAL), és un programa que té per objecte oferir tranquil·litat a la persona usuària i al seu entorn en el cas de persones amb deteriorament cognitiu lleu o moderat, per tal que puguin continuar fent vida autònoma i sortir al carrer sols, ja que ofereix a les persones usuàries una atenció immediata fora del domicili, amb la mobilització dels recursos comunitaris pertinents sempre que estigui dins del terme municipal de Barcelona. La base del programa és l'ús d'un dispositiu que permet geo-localitzar cada 5 minuts a la persona usuària que el porta a sobre quan està fora del domicili, i li permet comunicar-se amb el CA en cas d'emergència o desorientació fora del domicili les 24 hores del dia tots els dies de l'any.

Aquest programa se sol·licita únicament des dels serveis de salut, ja que està condicionat a que la persona usuària compleixi una sèrie de requeriments, com són una valoració de deteriorament cognitiu dins d'uns paràmetres determinats establerts conjuntament amb els serveis de salut, el fet de continuar sortint sol al carrer i el de disposar d'una persona de referència que l'assessori i estigui pendent del bon ús i funcionament del dispositiu. El programa necessita de l'existència i suport d'aquesta persona de referència fins al punt que si la persona sol·licitant no en disposa, no pot ser usuària del programa.

El dispositiu també ha de permetre determinar unes zones de seguretat i/o de perill de manera que arribi una alarma al CA en el cas que la persona usuària traspassi els límits de les zones definides. L'opció d'associar una alarma en el cas que la persona que el porti a sobre es mogui per sobre de 35 Km/h, indicatiu que la persona usuària no es desplaça a peu, no es considera imprescindible per a la prestació del servei. En la visita d'alta al servei es determinarà de forma conjunta amb la persona usuària i la seva persona de referència la conveniència d'activar dels sistemes d'alarma automàtica per a zona de seguretat/perill i/o velocitat en funció dels recorreguts i hàbits de la persona usuària quan surt al carrer i altres factors que es considerin oportuns. Aquesta decisió pot canviar a petició de la persona usuària o la seva persona de referència durant el temps de permanència en el programa.

L'adjudicatària haurà de realitzar, com a mínim, les següents tasques específiques relacionades amb el programa MIMAL:

- Fer entrega a la persona usuària del dispositiu de geo-localització amb la bateria i la targeta SIM M2M necessària per al seu funcionament instal·lada, així com de la seva base de càrrega i el corresponent manual de funcionament.

- Atendre totes les situacions d'emergència derivades d'una petició d'ajuda per part de la persona usuària a través del dispositiu o bé en el cas que s'activi una alarma automàtica preprogramada (zona de seguretat/perill/velocitat). Quan l'atenció comporti la mobilització de recursos, l'adjudicatària mobilitzarà els recursos propis de la persona usuària o bé recursos comunitaris o de salut, d'acord amb els protocols establerts o segons les indicacions donades per l'IMSS.
- Oferir tota la informació necessària tant a la persona usuària com a les seves persones de contacte respecte al funcionament del programa i del dispositiu, a requeriment d'aquestes.
- Recollir els consentiments associats a la protecció de dades personals tant de la persona usuària com de totes les persones de contacte.
- Donar informació sobre la geo-localització de la persona usuària del programa a les persones de contacte autoritzades quan ho sol·licitin.
- Realitzar el seguiment de l'estat de càrrega de la bateria del dispositiu, per tal d'alertar a l'usuari o a la seva persona de referència en el cas que la bateria tingui un nivell de càrrega inferior al 10%.
- Realitzar el seguiment dels diferents avisos tècnics que emeti el dispositiu per tal d'assegurar el seu correcte funcionament, p.ex: avís de baixa bateria, avís d'apagament o encesa del dispositiu... i resoldre les avaries en un termini que no pot ser superior a 7 dies des de la seva detecció per part de l'adjudicatària, o avís efectuat per part de la persona usuària o el seu entorn.
- En el cas de persones usuàries del programa que tinguin el dispositiu de geo-localització permanentment sense bateria o que no el facin servir, l'adjudicatària haurà de verificar abans del dia 15 de cada mes si la persona usuària continua reunint els requeriments per ser usuària del programa i/o vol donar-lo de baixa. En el cas que procedeixi la baixa, s'haurà de cursar de forma immediata.
- Oferir als contactes autoritzats la instal·lació i ús d'una app per a contactes propietat de l'Ajuntament de Barcelona juntament amb tot el suport que necessitin per a la seva instal·lació i utilització. L'adjudicatària haurà de desenvolupar juntament amb l'IMSS i el departament corresponent de l'Ajuntament la plataforma per a la gestió dels usuaris de l'app que quedarà com a propietat intel·lectual de l'Ajuntament de Barcelona (clàusula 9.9). Amb aquesta finalitat l'adjudicatària posarà a disposició de l'IMSS els recursos humans i materials necessaris per gestionar i realitzar el desenvolupament, que estarà contemplat en el cost del programa.
- Gestionar la plataforma de gestió d'usuaris de l'app del MIMAL.
- Dur a terme el manteniment de l'app del MIMAL i de la plataforma de gestió de persones usuàries.

Mentre la persona usuària es trobi en suspensió temporal o es trobi fora del municipi de Barcelona, les tasques de l'adjudicatària es reduiran a atendre les comunicacions emeses des del dispositiu i facilitar als contactes, agents de l'ordre públic o Serveis d'Emergències Mèdiques el posicionament geogràfic de la persona que porta el dispositiu mentre aquest estigui en funcionament i dins de l'estat espanyol, però no durà a terme la resta d'actuacions que comporta el programa.

6.2.1.3. Programa per a la detecció precoç de deteriorament cognitiu

Diversos estudis apunten que la prevalença del deteriorament cognitiu lleu (DCL) entre la població de gent gran se situa entre el 3 i el 20% i que entre un 10 i 15% de les persones que presenten DCL acaben desenvolupant demència. Per altra banda, la soledat en persones grans es relaciona amb freqüència amb estats d'alteració de la salut mental. Assumint el supòsit que el fet d'accedir a recursos d'atenció i suport en estadis inicials de les malalties relacionades amb la salut mental de les persones té un efecte positiu en el seu benestar, l'objectiu del programa és el de trobar un mètode per a la detecció precoç d'alteracions en la salut mental de les persones grans usuàries que viuen soles per tal de facilitar l'accés als recursos, fent servir eines de teleassistència predictiva. Si s'aconsegueix aquest objectiu, s'avaluarà l'impacte en el benestar de les persones grans de l'accés als recursos disponibles en estadis inicials de la malaltia. D'entrada, aquest programa es conceptualitza dins dels programes tecnològics, sens perjudici que un cop avaluat, si passa a formar part dels programes de la teleassistència personalitzada, pugui passar a formar part dels programes d'atenció integrada social i sanitària.

A 01/01/2022 el nombre de persones majors de 75 anys que viuen soles a la ciutat de Barcelona és de 59.697 (Font: Ajuntament de Barcelona. Departament d'Estadística i Difusió de Dades), i el nombre de persones usuàries del servei majors de 75 anys que viuen soles és de 40.935. Aquest programa s'inicia amb l'objectiu operatiu de poder detectar de forma precoç els canvis d'hàbits de les persones usuàries a través de l'estudi de desviacions en el seu patró de comportament, i determinar fins a quin punt aquest canvi d'hàbits va associat a processos d'alteració de la salut mental.

Donat que en el servei de teleassistència de l'Ajuntament de Barcelona no es disposa d'experiència en l'àmbit de la teleassistència predictiva, el programa naixerà com a prova pilot amb un volum d'usuaris controlat no inferior a 250 persones usuàries i en funció dels resultats obtinguts, que s'hauran d'avaluar, es valorarà fer extensiu aquest programa a un nombre major d'usuaris i incorporar-lo en el ventall de programes de la teleassistència personalitzada, no només tenint en compte l'eficàcia i l'impacte que pugui tenir el programa en el benestar de les persones usuàries, sinó valorant també criteris de cost-benefici. Durant la fase de prova pilot i avaluació, el programa es prestarà sense cost per a l'IMSS.

La gestió del programa per part de l'adjudicatària comportarà com a mínim:

- Selecció de persones usuàries d'acord amb els criteris determinats per l'IMSS entre persones usuàries del servei que viuen soles i que no tenen diagnosticat algun tipus de deteriorament cognitiu o demència durant, com a màxim, els sis primers mesos del contracte.
- Aplicació d'algoritmes o eines d'intel·ligència artificial a la informació disponible de les persones usuàries del servei per tal d'ajustar millor la selecció de persones usuàries a les que oferir el programa.
- Visita presencial dels professionals del departament d'intervenció domiciliària per tal d'explicar en què consisteix el programa i resoldre tots els dubtes que pugui tenir al respecte la persona usuària o el seu entorn.
- Si per a l'establiment dels patrons de comportament és necessària la instal·lació de dispositius en el domicili de la persona usuària, instal·lació de la tecnologia necessària per poder establir patrons de comportament, així com dels mitjans de comunicació necessaris, posant l'accent en el respecte a la privacitat de la vida de les persones usuàries. És responsabilitat de l'adjudicatària tant el manteniment preventiu com correctiu de tota la tecnologia i mitjans de comunicació instal·lats en el domicili de la persona usuària, així com la seva substitució quan sigui necessària.

  Aquests dispositius només s'incorporaran al servei si en la fase de valoració de la prova pilot es comprova que aporten un valor afegit al programa que no es pot obtenir de cap altra manera més econòmica o que ja hagi estat valorada satisfactòriament per l'IMSS, i la valoració cost-benefici de la proposta resulta adient per a l'IMSS.
- Definició dels algoritmes que permetin obtenir la informació desitjada, i aplicació d'eines d'intel·ligència artificial per a l'establiment dels patrons de comportament de les persones usuàries o definir rutines diàries i determinar quan les dades obtingudes comporten un canvi de patró o rutina, així com la gestió de la plataforma i la tecnologia i el programari necessaris per al tractament de les dades, acomplint tots els requeriments de seguretat i protecció de dades establerts en la normativa vigent. Atesa la tipologia de dades que es tractaran, haurà d'aplicar-se el nivell MIG de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat). Un cop es conegui el programari i tecnologia que farà servir l'adjudicatària s'haurà de validar si el producte (programari i tecnologia) aportat per l'adjudicatària compleix amb el nivell MIG de l'ENS.
- Davant d'alertes per canvis de patrons de comportament des del CA s'haurà de fer un seguiment més intensiu de la persona usuària.
- Definició d'un pla d'actuació per part del servei en els casos en què es detecti alteració en la conducta de la persona usuària, que pugui tenir un impacte positiu en el seu benestar.

- Amb el consentiment de la persona usuària, comunicar els canvis en el patró de comportament a les seves persones de contacte i pactar amb la persona usuària i/o als seus contactes del pla d'actuació que es proposa des del servei de teleassistència per millorar el seu benestar, atenent especialment al foment de l'activitat comunitària, la sociabilitat i l'exercici físic en la persona usuària.
- A través de l'IMSS, coordinació amb els serveis de salut per tal d'establir un pla de derivació o comunicació, així com treballar altres sinèrgies que es puguin donar.

Com a part de la prova pilot l'adjudicatària realitzarà una avaluació del programa definida al seu inici. En el cas que el programa tingui una bona valoració però no superi totes les condicions establertes, s'hauran d'acordar amb l'IMSS les actuacions a seguir El cost de les dues valoracions haurà de ser assumit per l'adjudicatària.

Durant la fase de prova pilot i també en funció dels resultats de l'avaluació del programa, l'IMSS pot proposar canvis i actuacions no previstes en la proposta inicial de l'adjudicatària que hauran de ser incorporades per aquesta sempre que no impliquin un increment de cost de la millora.

Si, com a conseqüència dels resultats positius observats en l'avaluació del programa, es decideix finalitzar la fase de prova pilot i incorporar definitivament el programa dins del ventall de programes de teleassistència personalitzada, el programa es farà extensiu a un nombre major de persones usuàries i es passarà a pagar per a les persones usuàries del programa:

- Al mateix preu que el programa d'atenció a persones amb deteriorament cognitiu lleu o moderat (MIMAL). Aquest preu comprèn la totalitat de recursos humans, materials i tècnics necessaris per a la consecució del programa, incloent el pagament de llicències d'ús de programari, i/o la cessió dels drets de propietat intel·lectual del programari mentre hi hagi persones usuàries d'alta en el programa. No està inclòs en aquest preu l'arrendament amb opció de compra pel valor residual de la tecnologia domiciliària, en el cas que sigui necessari instal·lar-ne.
- Només en el cas que per al funcionament del programa sigui necessari instal·lar tecnologia en el domicili de la persona usuària, el preu d'arrendament mensual de la totalitat de tecnologia instal·lada, que inclourà tots els conceptes fixats a la clàusula 2 del PCAP, no pot superar els 1,5 € (IVA exclòs). Per exemple: si és necessari instal·lar 3 aparells, la suma del preu d'arrendament mensual de tots tres no pot superar els 1,5 € (IVA exclòs). Si es tracta de dispositius que no s'estan fent servir en el servei a l'inici del contracte, i que no estan específicament contemplats en el pilotatge de tecnologia (clàusula 9.8 del PPT), aquesta ha de ser la tecnologia que la licitadora ofereixi en la proposta de

millora avaluable mitjançant judici de valor 1.e.4, PCAP. S'aplicaran els preus unitaris d'arrendament de tecnologia previstos al contracte.
La tecnologia domiciliària, es pagarà a banda com tota la resta de tecnologia inclosa a la licitació, per arrendament amb opció de compra pel valor residual, amb una quota mensual d'arrendament que suposa una amortització anual del 20% del cost de venda de la tecnologia. La tecnologia instal·lada o subministrada a les persones usuàries amb què s'hagi realitzat la prova pilot quedarà en propietat municipal, de manera que només es pagarà la tecnologia addicional que s'hagi d'instal·lar per fer extensiu el programa a un nombre major de persones usuàries.

El programa s'incorporarà en la versió final acordada amb l'IMSS i incorporant tots els canvis proposats per aquest, així com tots els indicadors que l'IMSS determini en la seva aplicació de gestió del servei. Els indicadors es recolliran en camps tancats i hauran de ser fàcilment interpretables i explotables. L'IMSS pot sol·licitar en qualsevol moment la interioritzacció de dades als seus sistemes d'informació. Fins que la plataforma de gestió de l'adjudicatària no estigui preparada per recollir tots els indicadors sol·licitats per l'IMSS, el programa no s'incorporarà a la resta de programes de teleassistència personalitzada i l'IMSS no pagarà per la seva prestació, que en cap cas es pot veure interrompuda per aquest fet. L'adjudicatària correrà amb el cost de totes les despeses que comporti el compliment d'aquesta obligació.

6.2.2. Programes d'atenció integrada social i sanitària del servei de teleassistència

El servei de teleassistència de l'Ajuntament de Barcelona, amb l'objectiu de respondre a aquelles necessitats i problemàtiques que afecten a les persones usuàries del servei, i en consonància amb l'estratègia política establerta per l'Ajuntament de Barcelona, ha dissenyat uns programes complementaris i específics a aquestes problemàtiques i necessitats detectades, l'atenció de les quals es vol complementar des de l'atenció especialitzada.

És per aquest motiu que es creu necessari incorporar la figura del professional de psicologia

Tot el personal que atengui a les persones usuàries dels diferents programes disposarà de formació específica i actualitzada en les temàtiques que aborden els programes a més de suport i orientació per part del professional en psicologia assignat al mateix.

Tot i que aquests programes estan qualificats com a programes d'atenció integrada social i sanitària, en els casos que es valori necessari, podran disposar de tecnologia complementària específica d'algun dels altres programes oferts.

6.2.2.1. Programa de suport a la persona cuidadora

A Barcelona són moltes les persones que assumeixen la responsabilitat de la cura i l'atenció d'una persona amb dependència, discapacitat o malaltia. Les responsabilitats de la cura i l'atenció continuada comporten situacions i sentiments intensos de sobrecàrrega i soledat. Sense els suports adequats, exercir la cura afecta clarament la salut, les relacions socials, l'economia i el benestar de la persona, augmentant el risc d'aïllament social. És per aquest motiu que es considera que el servei de teleassistència pot esdevenir un suport important per a les persones cuidadores, com a element facilitador de la seva tasca i amb la finalitat de millorar la seva qualitat de vida.

L'Ajuntament de Barcelona a través de la *Mesura de govern per una democratització de la cura (2017-2020)*, va iniciar una campanya de sensibilització social que reconeixia les aportacions fetes majoritàriament per les dones des de les llars i les famílies per al sosteniment de la vida i el benestar de la societat en el seu conjunt, i també va desplegar actuacions orientades a distribuir de manera més equitativa la responsabilitat de cuidar per fer de Barcelona una veritable ciutat cuidadora.

En aquest context, el programa de suport a les persones cuidadores de teleassistència, va dirigit a persones que tenen com a principal característica l'exercici del rol de la cura d'una altra persona amb discapacitat, dependència o necessitats especials de cura, amb la que conviuen en un mateix domicili, sempre que presentin nivells de sobrecàrrega moderats o intensos.

Els objectius del programa són:

- Oferir suport en la seva tasca de cura de les persones dependents, amb discapacitat o necessitats especials de cura, millorant la seva qualitat de vida.
- Facilitar que les persones cuidadores s'identifiquin amb aquest rol.
- Disminuir el risc d'aïllament i soledat de les persones cuidadores.
- Prevenir malalties derivades de l'estrès i l'angoixa que suposa assumir la responsabilitat de la cura en solitari.
- Reconèixer i posar en valor la tasca de cura que exerceixen a diari les persones cuidadores.
- Oferir suport a la socialització de les tasques de cura
- Descarregar la pressió i sobrecàrrega que pot suposar ser l'única persona referent en les tasques de cura, habitualment una dona, fomentant la diversificació d'aquesta figura en vàries persones i faclitant el repartiment equitatiu d'aquestes tasques entre persones de diferent sexe en el sí de la família.
- Facilitar a les persones cuidadores la vinculació als serveis de la ciutat.

- Facilitar informació i orientació d'interès a les persones cuidadores
- Utilitzar la tecnologia per aportar seguretat i tranquil·litat en l'atenció a les cures, si s'escau.
- Acompanyar en el procés de dol en el cas de defunció o ingrés residencial definitiu de la persona cuidada, si així ho sol·licita la persona cuidadora.

L'accés al programa ve determinat per l'índex de sobrecàrrega de la persona cuidadora, que s'avalua a partir de l'escala de Zarit. La detecció d'aquesta situació la pot realitzar tant l'adjudicatària, com els referents de serveis socials bàsics o de salut de la persona cuidadora. Totes les persones que entrin en aquest programa seran també persones usuàries del servei de teleassistència essencial.

Les especificitats del programa d'atenció a la persona cuidadora són les següents:

1. Detecció i alta:

Des que l'adjudicatària detecti una situació de sobrecàrrega o rebi la sol·licitud d'entrada el programa d'una persona usuària de la teleassistència essencial per part de serveis socials o dels serveis de salut, disposarà de 15 dies per realitzar la visita d'alta al programa en la que haurà de confirmar la situació de sobrecàrrega moderada o intensa i li oferirà a la persona cuidadora l'entrada al programa. En el cas de detectar sobrecàrrega lleu, se li explicaran els motius de la denegació d'accés al programa. En aquesta visita, l'adjudicatària haurà de proporcionar a les persones cuidadores que entrin al programa diferents materials psico-educatius per possibilitar l'ampliació d'estratègies, coneixements, habilitats, etc. que fomentin la cura de la persona cuidadora. Aquest material es pot facilitar en diferents suports (escrit, entorn web o altres) segons el que es valori més adequat pel perfil de la persona usuària.

En cas de detectar una situació de sobrecàrrega intensa, ja sigui a la visita d'alta o en qualsevol moment de la seva participació en el programa, l'adjudicatària, haurà d'oferir la possibilitat d'assignar-li un teleoperador de referència que s'encarregui de realitzar les trucades de seguiment així com la participació en sessions grupals de suport bàsic orientades a possibilitar a la persona cuidadora l'ampliació d'estratègies, coneixements i habilitats que fomentin la cura que facilitin una experiència d'autocura positiva i la vinculació a altres serveis de la ciutat Aquestes sessions es realitzaran preferentment en format telemàtic, se'ns prejudici que es pugui realitzar alguna sessió en format presencial.

Quan la persona no disposi del servei de teleassistència, l'adjudicatària disposarà del mateix termini de 15 dies, per realitzar la visita d'alta al programa i la visita d'alta al servei de teleassistència essencial, si s'escau. Atès que són visites molt completes, la visita d'alta al programa d'atenció a la persona cuidadora i a la teleassistència essencial s'han de realitzar independentment. En el cas de detectar sobrecàrrega lleu, se li

explicaran els motius de la denegació d'accés al programa i, si compleix les condicions per ser persona usuària del servei de teleassistència essencial, se li oferirà. El termini de 15 dies per realitzar l'alta al servei de teleassistència essencial serà vàlid independentment de la seva inclusió al programa de suport a la persona cuidadora.

L'adjudicatària s'haurà d'encarregar de la preparació i cost dels materials psico-educatius que es repartiran en la visita d'alta, que hauran de ser validats i s'hauran d'ajustar al format que especifiqui l'IMSS.

2. Seguiment:

Les persones usuàries del programa de suport a les persones cuidadores tindran una freqüència de trucades de seguiment quinzenal amb independència del nivell que els correspongui per segmentació (clàusula 5.9.1), en el context de les quals s'introduiran temes del seu interès a través de campanyes telefòniques. Les trucades de seguiment realitzades en el context del programa han de tenir una durada mitjana no inferior a 12 minuts.

En cas de detectar-se una situació de risc de claudicació caldrà que el/la professional de coordinació es posi en contacte amb serveis socials per tal d'informar de la situació.

3. Revaloracions:

L'adjudicatària haurà de realitzar una visita anual de revaloració de la situació. Es tornarà a realitzar la valoració a través de l'escala de Zarit. Si la persona usuària presenta un grau de sobrecàrrega inferior al d'accés al programa, se li proposarà mantenir-se en el programa durant mig any més, tot i no acomplir els requisits establerts per a l'accés al programa.

El servei de teleassistència municipal establirà la coordinació i col·laboració necessària amb els diferents agents de l'Ajuntament que treballen en relació a les cures, Barcelona Cuida, Viles veïnes, centres de serveis socials o altres iniciatives, programes, serveis o actuacions que es promoguin a la ciutat de Barcelona i que puguin ser adequades o recomanables per a les persones usuàries del programa.

L'IMSS proporcionarà a l'adjudicatària la sol·licitud d'accés al programa així com la documentació que consideri imprescindible.

6.2.2.2. Programa de suport contra la soledat no volguda

La soledat entesa com a sentiment subjectiu i poc desitjat de falta o pèrdua de companyia, va més enllà d'estar o viure sol, i és un problema global de les societats actuals amb importants conseqüències pel que fa a la salut física i psicològica.

L'Ajuntament de Barcelona l'any 2019 va començar a treballar amb *l'Estratègia municipal contra la soledat*, amb l'objectiu de promoure les relacions sòlides i

duradores, i vetllar pel benestar de tots els ciutadans i ciutadanes, en la línia dels Objectius de Desenvolupament Sostenible de *l'Agenda 2030*. *L'estratègia contra la soledat 2020-2030*, estableix la soledat com un problema social i identifica els grups poblacionals que més la pateixen. En aquest sentit, en el grup poblacional de gent gran a partir de *l'Enquesta de Salut de Barcelona (2016*), el 25% de les persones de 65 i més anys han sentit falta de companyia en els darrers 12 mesos, i el 15,1% s'han sentit excloses del que passa al seu entorn alguna vegada. Cal destacar que hi ha diferències significatives entre les persones que viuen soles i les que no, així com un clar biaix de gènere: entre les dones que viuen soles, es multiplica per quatre el sentiment habitual de falta de companyia respecte a les que viuen acompanyades (14,7% i 3,7% respectivament); en canvi, entre els homes la diferència es multiplica per nou (1,9% dels que viuen acompanyats respecte al 17,8% dels que viuen sols). De fet, els homes majors de seixanta-cinc anys que viuen sols senten major falta de companyia que les dones en la mateixa situació.

Amb l'objectiu de sumar esforços als múltiples programes de l'Ajuntament de Barcelona que miren de combatre la soledat no volguda i seguint la línia marcada per *l'Estratègia contra la soledat*, el servei de teleassistència, presenta el programa de suport contra la soledat no volguda. Aquest, en primer moment prendrà forma de prova pilot amb un nombre de persones usuàries controlat, que no serà inferior a 250, per tal de poder obtenir resultats significatius. Durant la fase de prova pilot i avaluació, el programa es prestarà sense cost per a l'IMSS.

La gestió del programa per part de l'adjudicatària comportarà com a mínim:

- La detecció de situacions de soledat no desitjada en les persones usuàries del servei aplicant l'escolta activa en les trucades gestionades al CA i aplicant alertes i eines d'intel·ligència artificial sobre els hàbits d'establiment de contacte amb el servei per part de les persones usuàries, per fer una selecció de possibles candidats a ser persones usuàries d'aquest programa.
- De forma pactada amb l'IMSS i, dins dels límits establerts per aquest, l'adjudicatària oferirà el programa a les persones usuàries, explicant el seu funcionament, i oferirà l'opció de disposar d'un teleoperador de referència.
- Les persones usuàries del programa rebran una trucada quinzenal amb independència del nivell de prestació de servei que tingui assignat d'acord amb la segmentació de persones usuàries (clàusula 5.9.1). En aquestes comunicacions el teleoperador la durada de les trucades no estarà limitada.
- Es treballarà amb la persona usuària la vinculació a altres serveis, equipaments o programes de la xarxa comunitària i se´n farà un seguiment.

- S'establiran canals de coordinació i col·laboració amb diferents serveis/ programes municipals que treballin en aquest àmbit d'actuació o que tenen per objectiu incidir sobre la soledat no desitjada de les persones grans.
- L'adjudicatària definirà juntament amb l'IMSS la forma de derivació de les persones usuàries als diferents serveis i/o entitats col·laboradores o a d'altres que proposi l'adjudicatària, sempre i quan comptin amb el vistiplau de l'IMSS.
- La informació d'interès obtinguda en les trucades ha de quedar reflectida a l'expedient de les persones usuàries, així com les opcions de vinculació a diferents activitats/programes/serveis/entitats que se li hagin ofert. En el cas que se superi la fase de prova pilot, aquesta informació s'ha de recollir en camps tancats de manera que sigui fàcilment explotable. Aquest fet inclou els desenvolupaments necessaris i la migració de la informació obtinguda en la fase de prova pilot, si en un primer moment s'ha persistit en camps oberts o de text.

Semestralment s'haurà de valorar la continuïtat de la persona usuària en el programa. Sent la durada de les trucades amb la persona usuària i el grau de vinculació al territori factors clau de decisió. La manca de comunicació amb la persona usuària en el termini de dos mesos comportarà la baixa immediata del programa.

Com a part de la prova pilot l'adjudicatària realitzarà una avaluació del programa que serà definida al seu inici i en la que s'establiran, entre altes, els indicadors d'avaluació i els valors que donaran com a favorable el programa.

Durant la fase de prova pilot i també en funció dels resultats de l'avaluació del programa, l'IMSS pot proposar canvis i actuacions no previstes en la proposta inicial de l'adjudicatària sotmesa a valoració, que hauran de ser incorporades per aquesta, sempre que no comportin un increment del cost econòmic de la millora.

Si, com a conseqüència d'una valoració positiva del programa per part de l'IMSS, incloent la valoració cost-benefici, aquest decideix donar per finalitzada la fase de prova pilot, el programa s'incorporarà al servei en la versió final acordada amb l'IMSS i incorporant tots els canvis proposats per aquest, s'inclourà en la factura com un més dels programes d'atenció integrada social i sanitària de la teleassistència personalitzada i al mateix preu que la resta, i es farà extensiu a un nombre major de persones usuàries. Per tal que això sigui possible la plataforma de gestió de l'adjudicatària haurà d'estar preparada per recollir tots els indicadors associats al programa sol·licitats per l'IMSS, que es recolliran en camps tancats i hauran de ser fàcilment interpretables i explotables. L'IMSS pot sol·licitar en qualsevol moment la interiorització de dades als seus sistemes d'informació. L'adjudicatària correrà amb el cost de totes les despeses que comporti el compliment d'aquesta obligació.

6.2.2.3. Altres programes d'atenció integrada social i sanitària possibles

L'adjudicatària restarà obligada a desenvolupar aquells programes d'atenció integrada social i sanitària que en un marc de col·laboració per avançar en l'atenció integrada en els propers anys de vida del contracte, suposin la integració de sistemes d'informació, l'intercanvi de dades o els procediments de interoperabilitat que es defineixin que millorin la qualitat i atenció de les persones ateses, o la coordinació i definició de processos i protocols que al llarg de la vida del contracte es valorin implementar en el servei de teleassistència.

També es podrien considerar, en un marc de col·laboració entre els serveis de salut i els serveis socials, el desenvolupament de programes de gestió de cites mèdiques i recordatoris o avisos, telediagnòstic, teleconsulta social i sanitària, tele-estimulació cognitiva, tele-rehabilitació física i funcional, així com el programa de tele-monitoratge de persones amb malalties cròniques.

En cada cas, l'IMSS valorarà si aquesta major integració entre serveis formarà part de la teleassistència essencial o de la teleassistència personalitzada i determinarà si cal assignar-li un preu unitari dels previstos per a algun dels programes de la teleassistència personalitzada.

6.3. Sol·licitud d'alta als programes de teleassistència personalitzada

La responsabilitat per determinar el format de sol·licitud d'accés als diferents programes de teleassistència personalitzada, així com determinar qui la pot formular és de l'IMSS. En la majoria de programes la sol·licitud pot provenir de la mateixa persona sol·licitant o usuària o dels seus referents de SSB o de salut. La sol·licitud es pot formular al mateix temps que es realitza la sol·licitud de teleassistència essencial, o en qualsevol moment durant la permanència de la persona usuària en el servei.

A l'inici del contracte l'IMSS comunicarà tant a l'adjudicatària com als possibles prescriptors del servei com han de procedir per formular les sol·licituds, sent aquest procediment susceptible de canvis durant la vigència del present contracte en funció del grau de desenvolupament dels sistemes d'informació municipals. L'IMSS també determinarà els casos en què calgui un formulari concret per formular la sol·licitud d'accés al programa, com és el cas del programa MIMAL.

6.4. Gestió de les sol·licituds d'alta a la teleassistència personalitzada

Les dades de les sol·licituds d'alta al programa han de quedar enregistrades a l'expedient informàtic de la persona usuària, així com totes les actuacions que es realitzin per gestionar-les, amb indicació de quan s'han produït, tant si la persona acaba sent usuària del programa com si no.

Per a la gestió d'aquestes sol·licituds l'adjudicatària haurà de procedir de la mateixa manera que per a la gestió de les sol·licituds de teleassistència essencial (clàusula 5.2) en tot allò que procedeixi.

6.5. Alta als programes de teleassistència personalitzada.

L'adjudicatària haurà de valorar si les persones sol·licitants o usuàries per a les que se sol·licita l'alta als programes de teleassistència personalitzada acompleixen amb el perfil d'accés als programes i les regles de compatibilitat entre ells abans de realitzar l'alta. Tal i com s'estableix en la clàusula 6.1, una persona usuària no pot disposar de varis programes socials del servei de teleassistència.

Si la sol·licitud d'alta al programa es realitza juntament amb la sol·licitud d'alta al servei de teleassistència essencial, l'adjudicatària haurà d'aprofitar la visita d'alta a la teleassistència essencial per fer la valoració, excepte en els casos de sol·licitud dels programes de suport a la persona cuidadora i de MIMAL. Encara que no hi hagi sol·licitud prèvia, l'adjudicatària en la visita d'alta al servei de teleassistència essencial, també ha de valorar si la persona sol·licitant acompleix el perfil per ser destinatària d'algun dels programes de teleassistència personalitzada i oferir-li de participar. En el cas que sigui necessària una segona visita, la seva programació es realitzarà en aquesta primera visita.

Amb independència de quan es realitzi la sol·licitud d'alta als programes, en el cas que l'alta al programa es valori positivament, aquesta s'haurà de realitzar en el termini màxim de 15 dies des que la sol·licitud arriba a l'adjudicatària. En aquesta visita, l'adjudicatària haurà de recollir sempre la signatura de la persona usuària respecte a la seva conformitat de participar en el programa. En el cas que no procedeixi l'alta, l'adjudicatària informarà de la denegació de la sol·licitud tant a la persona sol·licitant/usuària com al professional que ha fet la sol·licitud amb la major brevetat possible dins del termini màxim de 15 dies posteriors a la recepció de la sol·licitud.

L'adjudicatària informarà a l'IMSS dels casos en què s'hagin denegat les sol·licituds formulades pels professionals de SSB i/o dels serveis de salut per al seu coneixement.

L'alta als programes que comporten la instal·lació de dispositius de seguretat a la llar o el subministrament de dispositius funcionals vindrà determinada per la data d'instal·lació/subministrament de la tecnologia que s'haurà de realitzar seguint les instruccions de la clàusula 5.2.2.

6.6. Reutilització, manteniment, reposició i renovació de l'equipament tècnic de la teleassistència personalitzada

Pel que fa a la reutilització de tecnologia antiga i arrendament de tecnologia nova és d'aplicació el mateix que s'indica a la clàusula 5.14.2, en tot allò que correspongui, en

aquest cas, als dispositius de seguretat i els dispositius funcionals que s'utilitzen en els programes de la teleassistència personalitzada.

L'adjudicatària s'encarregarà del manteniment i la reparació dels dispositius de seguretat i dels dispositius funcionals, propietat de l'IMSS, que estiguin als domicilis de les persones usuàries o que se'ls hagi subministrat a data d'inici del contracte, així com de tots els nous dispositius instal·lats o subministrats durant la vigència del present contracte i possibles pròrrogues, ja siguin en règim de propietat o d'arrendament amb opció de compra. Els dispositius que presentin algun tipus d'avaria no reparable o que estiguin molt deteriorats per l'ús, hauran de ser substituïts per d'altres de nous o dispositius reutilitzables que siguin propietat de l'IMSS. En el cas de substituir dispositius que siguin de propietat municipal mentre estiguin dins del seu termini de vida útil per d'altres de nous, aquests passaran a ser de propietat municipal i per tant no susceptibles d'arrendament.

En el cas dels dispositius de seguretat a la llar, l'adjudicatària anualment haurà de realitzar el manteniment preventiu i una comprovació presencial del correcte funcionament de tots els dispositius instal·lats al domicili, amb independència de l'any de fabricació o primera instal·lació del dispositiu i de la data de la darrera alarma rebuda des del dispositiu, de la qual cosa n'haurà de quedar constància escrita amb la signatura de la persona usuària**.** L'adjudicatària realitzarà el manteniment preventiu de la resta de dispositius seguint les indicacions del fabricant.

Els dispositius de seguretat a la llar, han d'incorporar missatge d'alarma i autocontrol per tal de garantir el manteniment preventiu. L'adjudicatària haurà de realitzar el manteniment correctiu de tots els dispositius en cas d'avaria, o procedir a la seva substitució en el termini màxim de 7 dies des del moment en què té coneixement o rep algun avís d'un funcionament incorrecte o d'una possible avaria. La comunicació per programar la visita domiciliària amb la persona usuària o el seu contacte s'ha de realitzar dins de les primeres 24 hores hàbils d'aquest termini, aprofitant les comunicacions d'avís d'avaria per programar la visita de l'oficial de teleassistència, en cas que sigui necessari.

Durant la vigència del contracte i possibles pròrrogues l'adjudicatària estarà obligada a renovar els dispositius de seguretat a la llar instal·lats als domicilis de les persones usuàries i dispositius funcionals, pels respectius dispositius nous, abans de superar el termini màxim de vida útil establert en aquest plec prenent com a inici del còmput la seva data de fabricació (setmana i any). Aquest termini serà de 5 anys per al detector de gas, per al rellotge amb funcionalitat d'UCR descrit a la clàusula 9.8, per al dispositiu mòbil amb i sense geo-localització i per al dispositiu mòbil per a comunicació alternativa i augmentativa; de 10 anys per al detector de foc/fum i de passivitat; i de 7 anys per a la resta de detectors i dispositius funcionals (clàusules 9.6. i 9.7.). La

renovació de dispositius s'haurà de realitzar per ordre d'antiguitat.. Quan només es disposi de l'any de fabricació, es considerarà un repartiment proporcional de tots els aparells fabricats el mateix any entre els 12 mesos de l'any als efectes de realitzar la renovació de la tecnologia

També estarà obligada a realitzar el canvi de bateria en resposta als avisos de baixa bateria i, en tot cas, abans que finalitzi la seva durada màxima seguint les indicacions del fabricant. La renovació o canvi de bateria, que comporta subministrar l'equipament o bateria, instal·lar-lo i realitzar la comprovació del seu correcte funcionament afecta tots els dispositius que hi hagi instal·lats o s'hagin subministrat en el moment de l'inici del contracte i de tots els que s'instal·lin o subministrin durant la vigència del mateix. A títol orientatiu a la taula següent es recull el termini de durada de la bateria dels dispositius que estan ja s'estan utilitzant en el servei de teleassistència:

Dispositiu	Durada de bateria
Detector de caiguda	Fins a 2 anys
Sensor universal (obertura de porta)	Fins a 5 anys en funció de l'ús
Detector de passivitat	Fins a 2 anys en funció de l'ús
Dispositiu mòbil amb o sense geo-localització	Entre 2 i 3 anys
Convulsions	Fins a 4 anys
Epilèpsia	Avís de baixa bateria
Sensor enuresi	Fins a 2 anys
Sensor ocupació llit/butaca	2 anys (bateria de la unitat de control)

En el cas que s'incorporin al servei dispositius diferents dels que hi ha en funcionament a l'inici del contracte, l'IMSS establirà el termini de vida útil i el termini per al canvi de bateria, per fer-ho es basarà en les especificacions del fabricant, si n'hi hagués. No es podran incorporar dispositius diferents o models diferents dels que hi ha al principi del contracte o dels que s'ofereixin a les propostes de millora sense l'autorització expressa de l'IMSS.

Totes les renovacions anuals d'equips s'han de repartir de manera homogènia durant l'any. Al desembre, l'adjudicatària farà arribar a l'IMSS el nombre total de dispositius de seguretat a la llar i dispositius funcionals que s'hauran de renovar durant l'any

següent i la planificació mensual d'aquesta renovació, a la que l'IMSS haurà de donar el vistiplau. A l'inici del contracte, l'adjudicatària farà arribar a l'IMSS la quantificació de la part proporcional que s'hagi de renovar durant aquell primer any natural i la planificació per realitzar-la.

No hi pot haver en funcionament en els domicilis de les persones usuàries cap dispositiu que superi la vida útil establerta en el present plec o al que no se li hagi fet el corresponent canvi de bateria. Mensualment l'adjudicatària farà arribar a l'IMSS un inventari de tots els dispositius de seguretat a la llar i dispositius funcionals desglossats per tipologia, amb indicació del codi de domicili en què estan instal·lats o al què estan associats amb, la data de fabricació (setmana i any), la de primera instal·lació al servei de teleassistència municipal, la del darrer manteniment preventiu efectuat i la del darrer canvi de bateria. A l'inventari també hi figurarà tota la tecnologia que es trobi temporalment al magatzem.

La concertació de totes les visites de manteniment, reparació/reposició i/o renovació d'equipament es realitzarà seguint les mateixes instruccions que per a la programació de les visites del personal de coordinació (clàusula 5). El mateix és d'aplicació als canvis de programació de les visites concertades. S'aprofitarà per realitzar en una mateixa visita totes les actuacions tècniques (manteniments preventius, renovacions de dispositius (terminals, UCR i resta de dispositius de seguretat a la llar i funcionals), canvis de bateries,...) que s'hagin de realitzar durant l'any en el domicili, sempre que sigui possible. Al finalitzar la visita el professional de l'adjudicatària haurà d'emplenar un comprovant d'intervenció en què quedin recollides totes les actuacions efectuades que hauran de signar tant el professional de l'adjudicatària com la persona usuària, a la que se li haurà de lliurar una còpia signada. Aquest comprovant d'intervenció s'haurà d'arxivar a l'expedient de la persona usuària.

L'incompliment de les instruccions donades en aquesta clàusula està sotmès a sanció d'acord amb el sistema de sancions establert al PCAP.

6.7. Suspensió temporal i baixa dels programes de teleassistència personalitzada.

La suspensió temporal dels programes de teleassistència personalitzada anirà aparellada a la suspensió temporal de la teleassistència essencial (clàusula 5). Els dispositius de seguretat a la llar i els dispositius funcionals hauran de romandre a la llar de la persona usuària o en la seva possessió durant tot el període de suspensió temporal.

Les persones usuàries causaran baixa dels programes quan es donin de baixa del servei de teleassistència essencial, quan demanin expressament ser baixa del programa, quan deixin de complir amb els requeriments per ser-ne persones usuàries o en els

programes d'atenció integrada social i sanitària quan el període de suspensió temporal superi els dos mesos.

En el cas de ser persones usuàries d'un programa d'atenció integrada social i sanitària i haver de canviar de programa, la baixa del programa es produirà el dia anterior a l'alta a l'altre programa de teleassistència personalitzada. En la resta de casos, i amb independència de la data de recollida de la tecnologia domiciliària, la baixa serà efectiva l'endemà de la data en què l'adjudicatària rebi la sol·licitud de baixa o se n'assabenti que la persona usuària deixa de complir els requeriments per ser-ne usuària, o bé juntament amb la baixa de la teleassistència essencial.

En el termini màxim de 15 dies des que es realitzi la baixa del programa de la persona usuària, l'adjudicatària haurà de retirar tota la tecnologia instal·lada o subministrada associada al mateix. El cost dels dispositius que no recuperi, anirà a càrrec de l'adjudicatària com a risc i ventura del contracte.

CLÀUSULA 7. RECURSOS HUMANS

7.1. Obligacions de caràcter general

L'adjudicatària disposarà del personal suficient per poder prestar el servei amb els nivells de qualitat i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al contracte i serà l'única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació, seguretat social, incloent el pagament de cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui, prevenció de riscos laborals i tributària.

En tractar-se d'un servei social bàsic, s'ha de mantenir la prestació del servei de teleassistència davant de situacions d'emergència social i/o sanitària col·lectiva, inclosa l'activitat dels serveis d'intervenció domiciliària degudament equipats amb els EPI corresponents. Només quan no sigui imprescindible personar-se en el domicili per realitzar les tasques que habitualment fa el departament d'intervenció domiciliària podran utilitzar-se altres alternatives a l'atenció presencial, que hauran de ser expressament validats per l'IMSS. No podran deixar de prestar-se les tasques associades amb l'atenció a emergències i la reparació d'avaries que afecten la continuïtat del servei.

Correspon exclusivament a l'adjudicatària la selecció del seu personal, de manera que reuneixi els requisits de titulació i/o experiència indicada als plecs, així com la capacitat i les aptituds o competències que calguin per garantir l'eficiència i l'eficàcia en la prestació dels serveis descrits en aquest plec. En el cas que el personal contractat no disposi dels coneixements o experiència indicats, l'adjudicatària es farà càrrec de la

seva formació, de manera que aquestes persones no exerceixin les seves tasques de forma autònoma fins que no hagin adquirit tots els coneixements necessaris per a la seva correcta execució.

En cap cas, el personal de l'adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'IMSS. L'adjudicatària haurà de tenir i posar a disposició de l'IMSS a requeriment d'aquest, el certificat de delictes de naturalesa sexual d'aquells treballadors que tinguin contacte amb menors d'edat per raó de la seva feina.

L'adjudicatària haurà de presentar, en el termini de 4 mesos a partir de la data de formalització del contracte, el pla d'organització del personal, on constin els diferents torns de cobertura horària, la distribució entre els diferents centres, ràtios, perfil de l'equip humà i la descripció dels processos operatius per al bon desenvolupament del servei d'acord amb els requeriments i estàndards de qualitat exigits per aquest plec. Aquest pla d'organització del personal haurà de presentar-se a l'IMSS anualment i dos mesos abans de la finalització definitiva del contracte.

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

Els professionals assignats al servei de teleassistència de l'Ajuntament de Barcelona han de treballar exclusivament per al projecte municipal. A tal efecte, no poden prestar servei en altres projectes que tingui la mateixa companyia en altres territoris, atendre comunicacions de persones que no siguin usuàries del servei de teleassistència municipal contractat per l'IMSS, ni poden assistir en tasques de formació a personal que no hagi d'estar assignat al servei municipal.

Atès que en aquest plec es demana la polivalència tant dels professionals que presten serveis al centre d'atenció, com dels professionals del departament d'intervenció domiciliària que no s'encarreguen de tasques pròpies del personal coordinador, tot el personal encarregat de l'emissió i recepció de les comunicacions s'ha considerat inclòs en la categoria de teleoperador i tot el personal d'intervenció domiciliària que realitza tasques d'atenció a emergències i instal·lació, manteniment i substitució de tecnologia s'ha considerat inclòs en la categoria d'oficial de teleassistència.

L'adjudicatària estarà obligada a complir amb una **ràtio de personal d'atenció directa** adscrit al servei que no podrà ser en cap moment inferior al 0,31% del nombre de llars en què hi hagi algun usuari en actiu durant el mes, prenent com a referència el dia del mes en què el nombre de llars amb usuaris en actiu sigui més elevat d'acord amb la facturació mensual del servei per concepte de "cost diari del servei essencial per domicili en actiu" (clàusula 13.6.). Aquesta ràtio es mantindrà durant tota la vigència

del contracte i d'acord amb la previsió de creixement del servei. L'adjudicatària també haurà de complir amb la ràtio de 1 supervisor de CA per cada 10 teleoperadors.

Aquestes ràtios es calcularan a partir del concepte "Equivalent a Temps Complet" (ETC) que s'obté dividint les hores de treball de diversos treballadors a temps parcial per la quantitat d'hores d'un període de treball complet.

S'entén com a personal d'atenció directa al personal teleoperador, (incloent els teleoperadors d'enllaç), a tots els professionals que realitzen les seves tasques habituals anant als domicilis de les persones usuàries (oficials de teleassistència i personal de coordinació), als seus supervisors i encarregats de la resposta a les queixes de les persones sol·licitants/usuàries i/o el seu entorn, i als psicòlegs. L'adjudicatària haurà d'adscriure al servei 3 ETC de psicòlegs.

L'adjudicatària també haurà de comptar amb una **ràtio de personal que no sigui d'atenció directa** adscrit al servei de com a mínim el **5,9%** sobre el total del personal adscrit al servei, per tal de realitzar tasques que no estiguin directament relacionades amb l'atenció a persones usuàries i el seu entorn. Aquest personal estarà ubicat a les instal·lacions assignades al projecte de teleassistència contractat per l'IMSS de què disposi l'adjudicatària i estarà a dedicació exclusiva del servei contractat per l'IMSS.

Es considera que les tasques no estan relacionades amb l'atenció directa a les persones usuàries i el seu entorn en el cas del personal de direcció i responsables dels diferents departaments, personal que realitza tasques administratives i/o d'elaboració d'informes, analistes de dades, personal de magatzem, tècnics informàtics o d'enginyeria, personal de prevenció de riscos laborals i professionals que es dediquen a la gestió i desenvolupament de projectes o a tasques relacionades amb la coordinació i participació comunitària.

Tot el material necessari per al desenvolupament de les funcions de tots els perfils professionals serà aportat per l'adjudicatària (EPI, material sanitari, si s'escau, d'oficina, informàtic, vehicles...), quedant expressament prohibit que el treballador/a faci cap aportació.

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

Tots i totes les professionals del servei de teleassistència hauran de poder comunicar-se amb la persona usuària i redactar observacions i informes, com a mínim, en les llengües oficials del municipi de Barcelona (castellà i català). Es valorarà la capacitació addicional de què disposi el personal d'atenció directa d'acord amb els criteris de valoració establerts.

7.2. Estabilitat, substitucions i equitat de gènere en la contractació

En consonància amb les estratègies publicades a les mesures de govern de l'Ajuntament i als projectes de l'IMSS, l'adjudicatària garantirà els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, i l'equitat de gènere en les seves contractacions.

Per tal d'assegurar la continuïtat del servei i minimitzar els efectes que els canvis i substitucions del personal puguin suposar per a la prestació del servei, quan aquests siguin inevitables, l'adjudicatària garantirà l'adequada gestió de recursos humans encaminada a promoure l'estabilitat de les relacions laborals imputades al projecte, de manera que l'eventualitat i altres contractes temporals que no siguin d'interinitat no superin en còmput anual el 8% del total de la plantilla mitjana.

Per realitzar el càlcul es dividirà el nombre total de baixes definitives descartant els contractes d'interinitat pel nombre mitjà de treballadors durant el període i s'informarà en forma de percentatge. El període iniciarà a 1 de gener de l'any en curs i finalitzarà a la data a la que es redacti l'informe.

L'adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats si és necessari, per tal d'assegurar que es compleixin en tot moment les obligacions estipulades als plecs amb els nivells de qualitat establerts. Els períodes de vacances i els permisos a què tingui dret el personal de l'adjudicatària d'acord amb els convenis laborals no l'eximeixen del compliment de la prestació del servei en les condicions establertes en aquest plec.

En cas de vaga del personal adscrit al servei, s'hauran de garantir uns serveis mínims i adequats per cobrir les necessitats bàsiques de les persones usuàries d'acord amb les instruccions dictades per l'administració competent.

7.3. Subrogació

Cas que procedeixi la subrogació del personal de conformitat amb l'establert a l'article 44 de l'Estatut dels treballadors, o per estar aquesta obligació establerta al conveni col·lectiu d'aplicació s'inclou a efectes informatius i de conformitat amb el que preveu l'art. 130 de la LCSP, la relació de persones treballadores d'acord amb la informació de l'empresa Televida Servicios Sociosanitarios S.L.U. a l'annex corresponent del PCAP.

7.4. Protecció de riscos laborals

Anirà a càrrec de l'adjudicatària el fet de proporcionar al personal del servei els equips de protecció individual necessaris i eficaços d'acord amb les característiques i les tasques a desenvolupar previstos per la normativa estatal, autonòmica o comunitària que resulti d'aplicació durant la vigència del contracte. I adoptar les mesures de

seguretat necessàries per a la correcta prestació de servei, especialment per als professionals d'intervenció domiciliària (personal de coordinació i oficials de teleassistència). L'adjudicatària proporcionarà als professionals d'intervenció domiciliària que ho sol·licitin un mitjà de comunicació automàtic amb el CA, sempre que la sol·licitud estigui justificada (torn de nit, zones amb aldarulls...).

L'adjudicatària impartirà la formació i donarà la informació necessària en matèria de prevenció de riscos laborals d'acord amb el perfil professional de cada treballador.

7.5. Perfils professionals del servei de teleassistència

Els professionals que integren l'equip de treball del servei de teleassistència, especialment els professionals d'atenció directa, han de treballar de forma coordinada i amb una visió d'atenció centrada en la persona que afavoreixi el coneixement i la detecció de situacions de vulnerabilitat de les persones usuàries del servei. Aquesta coordinació entre professionals dels diferents departaments ha de permetre la prestació d'un servei més adaptat a les necessitats de les persones usuàries amb la incorporació de les mateixes a algun dels programes de la teleassistència personalitzada i també per realitzar una millor coordinació de casos amb els professionals referents de serveis socials bàsics i dels serveis de salut.

Atès que el servei de teleassistència contractat per l'IMSS ha de respectar el dret de totes les persones usuàries a rebre el servei en qualsevol de les dues llengües oficials de Catalunya, totes les noves incorporacions de l'adjudicatària assignades a la prestació del servei hauran de disposar del nivell C de català i demostrar que poden expressar-se de forma fluïda en català i castellà, tant a nivell oral com escrit. Per als professionals que se subroguin, aquesta condició serà obligatòria a partir del primer any del contracte. L'adjudicatària haurà de facilitar l'adquisició d'aquests coneixements al personal assignat al servei.

Per al correcte desenvolupament de l'activitat i per garantir un nivell òptim d'eficàcia i qualitat del servei, l'adjudicatària comptarà, com a mínim, amb els següents perfils professionals:

- **Direcció del servei de teleassistència.**

  És la posició de màxima responsabilitat del servei de teleassistència.

  Haurà de comptar amb titulació universitària i qualificació adequada per al desenvolupament de les funcions de direcció, planificació, coordinació, desenvolupament i avaluació del compliment dels objectius a curt, mig i llarg termini.

Tindrà també com encàrrec l'assignació dels recursos humans, tècnics i econòmics necessaris per assegurar que el servei de teleassistència municipal es presti d'acord amb els procediments i els estàndards de qualitat establerts en aquests plecs i la resta de procediments que estableixi l'IMSS.

Com a màxim responsable del servei haurà de transmetre a la resta de personal de l'adjudicatària els valors de respecte i bon tracte a les persones, amb una clara orientació del servei a la persona usuària i a les seves persones de contacte.

També haurà de garantir que la comunicació entre els professionals de l'empresa sigui fluida, amb una comunicació de qualitat tant ascendent (des dels professionals de base als càrrecs directius) com descendent (des dels càrrecs directius als professionals de base), assegurant els mitjans per recollir les aportacions i suggeriments dels treballadors. En aquest sentit, serà la responsable que no s'iniciï cap programa o projecte nou sense que tots els treballadors d'assistència directa a la persona usuària hagin rebut informació del mateix, tant si estan directament relacionats amb el projecte/programa com si no ho estan.

La direcció del servei serà, durant tot el període d'execució del contracte, la interlocució vàlida en les relacions entre l'adjudicatària i l'IMSS, i haurà d'informar al mateix de totes les qüestions que deriven de la gestió del servei contractat.

Les comunicacions mútues es regiran pel principi de bona fe, havent de transmetre sempre informacions clares, verídiques i completes sobre qualsevol situació, actuació o incidència en relació a la prestació del servei de teleassistència.

La designació del càrrec de direcció del servei, serà comunicada per escrit a l'IMSS en el termini màxim de 5 dies a comptar des de la data de formalització del contracte. Si durant la vigència del contracte es produís un canvi en la direcció, l'adjudicatària haurà de comunicar-ho prèviament a l'IMSS i haurà de comptar amb el seu vistiplau.

L'adjudicatària tindrà l'obligació de canviar el/la director/a del servei a sol·licitud de l'IMSS, sempre que aquesta sol·licitud estigui fonamentada en motius de mala organització del servei, ineficiència en l'execució del mateix, obscurantisme, inexactitud o comunicacions incompletes que no permetin obtenir una visió clara i exacta del que està succeint en tot moment, així com per la reiteració en l'incompliment dels estàndards de qualitat establerts en el

present plec, entenent per reiteració l'incompliment del mateix estàndard mensual més de tres vegades dins d'un període de 12 mesos.

L'adjudicatària haurà de garantir la total disponibilitat horària de la persona que dirigeixi el servei i la comunicació permanent en cas d'emergència, mitjançant telèfon mòbil i haurà de designar una substitució vàlida en la seva absència, prèvia comunicació a l'IMSS.

En cas que s'hagi de fer un canvi de direcció, aquest s'ha d'efectuar com a molt tard en el termini de 2 mesos des del cessament de l'anterior responsable. Durant aquest termini, el responsable suplent farà les tasques atribuïdes a la direcció. La manca de nomenament d'un nou director/a en el termini indicat serà considerada com a falta greu i sotmesa al sistema de sancions previst al PCAP.

L'empresa haurà de designar qui és el/la suplent del/de la director/a en cas de vacances, absència o malaltia.

Perfil Professional.- Ha de tenir titulació acadèmica universitària, nivell C de català, i coneixements i experiència mínima de tres anys en la gestió de situacions de contingència i en la gestió d'equips. Ha de tenir aptituds per a la recerca i la innovació, per proposar a l'IMSS mesures per fer el servei més eficaç i eficient, amb una visió de millora contínua de qualitat i d'atenció centrada en la persona usuària.

- **Servei d'Intervenció Domiciliària**
    - **Responsable del Servei d'Intervenció Domiciliària.**

Haurà de donar suport i recolzament a la direcció en les tasques que aquesta té encomanades.

Estarà directament implicat/da en el desenvolupament dels nous programes i en la definició de protocols conjunts d'actuació amb la resta de serveis i agents comunitaris.

La designació del càrrec de responsable del Servei d'Intervenció Domiciliària, serà comunicada per escrit a l'IMSS en el termini màxim de 5 dies a comptar des de la data de formalització del contracte. Si durant la vigència del contracte es produís un canvi en la direcció, l'adjudicatària haurà de comunicar-ho prèviament a l'IMSS.

En cas que s'hagi de fer un canvi de responsable de Servei d'Intervenció Domiciliària, aquest s'ha d'efectuar com a molt tard en el termini de 2 mesos des del cessament de l'anterior responsable. Durant aquest termini, el

responsable suplent farà les tasques atribuïdes al responsable. La manca de nomenament d'un nou responsable del Servei d'Intervenció Domiciliària en el termini indicat serà considerada com a falta greu i sotmesa al sistema de sancions previst al PCAP.

Les comunicacions entre el responsable del servei d'intervenció domiciliària i el personal municipal designat es regiran pel principi de bona fe, havent de transmetre sempre informacions clares, verídiques i completes sobre qualsevol situació o actuació en relació a la prestació del servei de teleassistència.

Perfil Professional.- Ha de tenir titulació acadèmica universitària, nivell C de català, i coneixements i experiència mínima d'un any en la gestió de situacions de contingència i en la gestió d'equips. Ha de tenir aptituds per a realitzar una correcta planificació, coordinació, desenvolupament i avaluació del compliment dels objectius a curt, mig i llarg termini, aptituds per a la recerca i la innovació per proposar a l'IMSS mesures per fer el servei més eficaç i eficient, amb una visió de millora contínua de qualitat i d'atenció centrada en la persona usuària.

- **Personal coordinador**

Funcions:

- Totes aquelles que es derivin del procés d'alta en el marc de la visita d'alta descrites a la clàusula 5.2.1.
- Instal·lar els terminals domiciliaris en els casos en què no s'hagi de realitzar la instal·lació de dispositius de seguretat a la llar.
- Establir actuacions de coordinació amb els agents socials del territori i referents de la persona usuària (professionals dels centres de serveis socials i dels equips d'atenció primària de salut, entre d'altres) associades al servei de teleassistència essencial i als programes de la teleassistència personalitzada, tant a demanda de les persones usuàries com amb finalitats de caràcter preventiu i de seguiment.
- Gestionar les alertes del sistema respecte de possibles canvis en la situació de la persona usuària.
- Mantenir i actualitzar les dades de l'expedient de la persona usuària al SI de l'empresa així com al de l'IMSS, quan correspongui.
- Coordinar els moviments d'altes, baixes, canvis de titulars i de tipologies de persones usuàries.
- Participar en actuacions especials en benefici de la persona usuària i a petició de l'IMSS.
- Atendre la gestió d'incidències, queixes i reclamacions de les persones usuàries del servei o del seu entorn i donar resposta a aquestes, quan correspongui.

Perfil Professional.- Ha de tenir titulació acadèmica universitària d'orientació social, nivell C de català, i experiència en serveis socials mínima d'un any. Com a competències són necessàries l'assertivitat, l'empatia, la paciència, la capacitat d'aplicar l'escolta activa i ha de poder expressar-se de forma correcta verbalment i per escrit en castellà i català.

És recomanable que aquest perfil disposi també de formació en atenció a les persones amb discapacitat que inclogui competències de comunicació d'acord amb les capacitats de la persona usuària. Aquesta formació haurà de ser proporcionada per l'adjudicatària en el cas que no sigui una formació de què disposi.

- **Oficial de teleassistència**

Funcions:

- Realitzar les intervencions de primera resposta en el domicili de la persona usuària arrel de l'alarma rebuda al CA i que requereix el desplaçament d'aquest recurs descrites a la clàusula 5.10.2.
- Realitzar la instal·lació de la tecnologia del servei (terminals, UCR, dispositius de seguretat a la llar i dispositius funcionals), així com el seu manteniment, neteja i desinfecció, configuració, reparació, suport remot, substitució, baixa i retirada dels domicilis de les persones usuàries.
- Mobilitzar claus en custòdia seguint protocols d'actuació o a petició d'altres serveis comunitaris.
- Recollir i retornar claus cedides a petició de les persones usuàries o les seves persones de contacte, si no s'encarrega la tasca a uns altres professionals de l'adjudicatària.
- Resoldre en remot aquelles avaries o actualitzacions de la tecnologia domiciliària que poden resoldre's sense desplaçament domiciliari, però que necessiten de coneixements tècnics.
- Conduir la Unitat mòbil, cuidar del vehicle i del seu equipament.
- Assumir aquelles tasques que es puguin considerar adients per part de la direcció, el/la responsable del Servei d'Intervenció Domiciliària i/o el/la responsable del CA mentre no estan atenent emergències o prestant servei als domicilis de les persones usuàries. Per exemple: seguiment telefònic post-emergències, seguiment de les alarmes tècniques de l'equipament domiciliari, feines de suport a magatzem, suport al personal teleoperador amb tasques d'emissió de trucades de gestió d'agenda, etc.

L'adjudicatària ha de tenir un número suficient de personal d'intervenció domiciliària per cobrir les tasques descrites.

Perfil Professional.- Ha de disposar de formació bàsica obligatòria o experiència mínima d'un any en un lloc de treball similar, ha de tenir el permís de conduir en vigor i ha de disposar del Nivell C de català. Com a competències són necessàries la polivalència i capacitat d'adaptació a les diverses funcions que tenen atribuïdes o que se'ls puguin encarregar, l'assertivitat, l'empatia, la paciència, i ha de poder expressar-se verbalment de forma correcta en castellà i català.

Atès que els oficials de teleassistència tenen gran diversitat de tasques que inclouen l'atenció personal de l'usuari, la manipulació de tecnologia i una part de gestió de sistemes de xarxa intel·ligent és preferible que disposin d'una formació inicial en tècnic en cures auxiliars d'infermeria, tècnic en emergències sanitàries, tècnic en atenció a les persones en situació de dependència, tècnic en electricitat i/o electrònica, tècnic en equips electrònics, en instal·lacions elèctriques i automàtiques o en telecomunicacions.

Prèviament a la incorporació dels professionals al seu lloc de treball, l'adjudicatària haurà de proporcionar-los la formació necessària, que inclourà com a mínim una formació teòrica pràctica en primers auxilis i que és recomanable que contempli la formació en atenció a les persones amb discapacitat i competències de comunicació d'acord amb les capacitats de la persona usuària. Aquesta formació haurà de ser validada per l'IMSS. Els oficials de teleassistència una vegada finalitzat el període de formació hauran de superar un període de prova que acrediti que disposen dels coneixements necessaris per realitzar les tasques encomanades. L'adjudicatària serà l'única responsable que la persona treballadora disposi dels recursos i formació necessàries per realitzar les seves funcions i assumirà qualsevol tipus de responsabilitat derivada una formació ineficient del seu personal.

- **Centre d'Atenció**
    - **Responsable del Centre d'Atenció**

Sota la supervisió de la direcció, representa la figura de màxima responsabilitat del CA. Garanteix la correcta direcció del personal del CA i del funcionament de l'equipament tecnològic del mateix, així com la gestió eficaç de les comunicacions i la mobilització dels recursos necessaris (propis del servei o aliens) que la situació d'emergència requereix.

Haurà de donar suport i recolzament a la direcció en les tasques que aquesta té encomanades.

Estarà directament implicat/da en el desenvolupament dels nous programes i en la definició de protocols conjunts d'actuació amb la resta de serveis i agents comunitaris.

La designació del càrrec de responsable del CA, serà comunicada per escrit a l'IMSS en el termini màxim de 5 dies a comptar des de la data de formalització del contracte. Si durant la vigència del contracte es produís un canvi en la direcció, l'adjudicatària haurà de comunicar-ho prèviament a l'IMSS.

En cas que s'hagi de fer un canvi de responsable del CA, aquest s'ha d'efectuar com a molt tard en el termini de 2 mesos des del cessament de l'anterior responsable. Durant aquest termini, el responsable suplent farà les tasques atribuïdes al responsable. La manca de nomenament d'un nou responsable del CA en el termini indicat serà considerada com a falta greu i sotmesa al sistema de sancions previst al PCAP.

Les comunicacions entre el responsable del CA i el personal municipal designat es regiran pel principi de bona fe, havent de transmetre sempre informacions clares, verídiques i completes sobre qualsevol situació o actuació en relació a la prestació del servei de teleassistència.

Perfil professional.- Ha de tenir titulació acadèmica universitària, nivell C de català, i coneixements i experiència mínima d'un any en la gestió de situacions de contingència i en la gestió d'equips. Ha de tenir coneixements en l'atenció telefònica de programes d'emergència social i sanitària i coneixement dels mitjans tecnològics del CA. Ha de tenir aptituds per a realitzar una correcta planificació, coordinació, desenvolupament i avaluació del compliment dels objectius a curt, mig i llarg termini, aptituds per a la recerca i la innovació per proposar a l'IMSS mesures per fer el servei més eficaç i eficient, amb una visió de millora contínua de qualitat i d'atenció centrada en la persona usuària.

- **Teleoperador/a**

Funcions:

- Atendre les alarmes i gestionar el seu seguiment, d'acord amb les instruccions, protocols i pautes d'actuació personalitzades establertes.
- Valorar la situació i demanda plantejada i donar la resposta adequada, mobilitzant els recursos adients per a cada situació, si s'escau.
- Fer contenció de la situació en cas d'emergència i transmetre a la persona usuària la sensació de tranquil·litat i confiança necessàries.
- Contactar amb els recursos designats, en els casos necessaris, seguint els protocols d'actuació establerts per l'IMSS, i informar a les persones de contacte de la situació d'emergència.

- Fer seguiment post-emergència de totes les actuacions en què s'ha mobilitzat algun recurs propi del servei o aliè.
- Fer seguiment de l'estat d'hospitalització de les persones que han estat ingressades com a conseqüència d'una alarma rebuda al servei.
- Recollir queixes i/o reclamacions de les persones usuàries i/o familiars i comunicar-les al personal de supervisió.
- Atendre les trucades externes que no entren pel terminal tant de persones usuàries i de les seves persones de contacte, com d'altres serveis/agents comunitaris (GU, bombers, SAD, SEM, EAP, CUESB...) i arxivar-les en l'expedient de la persona usuària que correspongui, cas que no sigui una actuació que realitzi automàticament la plataforma de gestió.
- Programar les visites als domicilis de les persones sol·licitants i usuàries, dels diferents professionals del servei d'intervenció domiciliària.
- Resoldre dubtes relatius a la instal·lació del servei i el funcionament de la tecnologia.
- Realitzar les comunicacions de benvinguda al servei a les persones usuàries i a les seves persones de contacte.
- Recollir el consentiment del tractament de dades personals de les persones de contacte en les noves altes al servei o en la primera comunicació que es faci amb elles.
- Realitzar les comunicacions de gestió d'agenda de les persones usuàries.
- Realitzar les comunicacions de seguiment de les persones usuàries en funció de la periodicitat definida en aquest plec.
- Realitzar les comunicacions de revaloració i passar comunicació al departament de coordinació en cas d'un possible canvi de nivell.
- Revisar i actualitzar l'expedient informàtic de la persona usuària.
- Realitzar les trucades de campanyes específiques o de promoció/vinculació a determinats serveis/programes comunitaris que l'IMSS sol·liciti.
- Actuar com a teleoperador de referència per a l'aplicació de protocols especials o programes de teleassistència personalitzada que ho requereixin, adaptant la comunicació amb la persona usuària als requeriments concrets de cada protocol/programa.
- Transmetre la informació que pertoqui al departament de coordinació per al millor seguiment de les persones usuàries.
- Fer arribar al personal de supervisió o als seus caps els suggeriments o propostes que considerin que poden millorar la gestió del servei i les tasques del seu dia a dia.
- Posar en coneixement dels seus supervisors o caps aquelles situacions que els resulten difícils de resoldre o que suposen una complexitat afegida, per tal que

l'adjudicatària estableixi o modifiqui procediments o protocols per ajudar a resoldre-les.

- Fer el seguiment de les alarmes tècniques emeses pels dispositius instal·lats als domicilis de les persones usuàries, sempre i quan aquesta tasca no precisi de coneixements tècnics especialitzats propis dels oficials de teleassistència.
- Transmetre la informació que l'IMSS determini als altres serveis d'atenció domiciliària.
- Rebre i derivar als serveis corresponents les comunicacions de les persones usuàries d'altres serveis d'atenció domiciliaris, quan l'IMSS així ho determini.

Perfil Professional.- Ha de disposar de formació bàsica obligatòria i del nivell C de català. Com a competències són necessàries la polivalència i capacitat d'adaptació a les diverses funcions que tenen atribuïdes, l'assertivitat, l'empatia, la paciència, la capacitat d'aplicar l'escolta activa en les comunicacions amb les persones usuàries per tal de detectar possibles necessitats que aquestes no manifestin obertament i ha de poder expressar-se de forma correcta verbalment i per escrit en castellà i català. És preferible que disposi també de formació acadèmica en Tècnic en Emergències Sanitàries o Tècnic en Atenció a la Persona en Situació de Dependència i disposi del certificat de professionalitat de Gestió de Trucades de Teleassistència.

L'adjudicatària serà l'encarregada de dissenyar i realitzar la formació necessària del personal teleoperador prèviament a la seva incorporació al seu lloc de treball, que ha de contemplar la formació en atenció a les persones amb discapacitat que inclogui competències de comunicació d'acord amb les capacitats de la persona usuària, i que haurà de ser validada per l'IMSS. L'adjudicatària serà l'única responsable que la persona treballadora disposi dels recursos i formació necessària per realitzar les tasques que té encomanades.

- **Supervisor de Teleassistència**

Responsable de la supervisió de les tasques assignades als professionals del CA i/o als professionals del servei d'intervenció domiciliària en cadascun dels torns de treball. Gestiona la polivalència del personal que supervisa, distribueix les tasques a realitzar en el torn i assessora als professionals al seu càrrec davant d'incidències o dubtes en el servei.

La supervisió de les tasques comporta l'acompanyament als professionals durant la realització de les seves funcions o bé la revisió a posteriori de les comunicacions emeses o rebudes per tal d'avaluar el nivell de qualitat en l'exercici de les tasques i la correcció o reconducció de les actuacions inadequades.

Seran els encarregats de recollir els suggeriments i propostes per a la millora de la gestió del servei que els faci arribar el personal que supervisen, així com els receptors de les situacions que resultin difícils de resoldre o que suposin una complexitat afegida per al personal que supervisen; i hauran de donar resposta a totes aquestes situacions.

També serà el personal encarregat de donar resposta a les queixes rebudes al servei i de dur a terme les actuacions que se'n derivin respecte del personal l'actuació del qual és motiu de queixa. En relació a aquesta tasca haurà d'informar a les figures de direcció de l'adjudicatària de totes les queixes rebudes, en especial, les que són procedents.

Perfil professional.- Ha de tenir com a mínim la mateixa titulació acadèmica que les persones que supervisa, una experiència mínima d'un any en el servei, capacitat per organitzar i dirigir equips de treball i nivell C de català. Ha de poder expressar-se de forma correcta verbalment i per escrit en castellà i català.

Aquest perfil ha de disposar també de formació en atenció a les persones amb discapacitat que inclogui competències de comunicació d'acord amb les capacitats de la persona usuària. Aquesta formació haurà de ser proporcionada per l'adjudicatària en el cas que no sigui una formació de què disposi.

La situació òptima és que els supervisors siguin professionals que presten serveis a l'empresa i promocionin de categoria professional sempre i quan superin la formació necessària per ocupar el lloc de treball.

- **Professional de psicologia**

Funcions:

- Dissenyar i/o realitzar la formació inicial especifica referent als protocols especials d'actuació i als programes d'atenció social i sanitària de tots els professionals d'atenció directa.
- Assessorar i orientar els professionals d'atenció directa especialment als teleoperadors referents dels diferents programes així com realitzar atenció directa a les persones usuàries en els supòsits que es consideri necessari segons protocols específics
- Supervisar la preparació dels materials necessaris en el desenvolupament dels diferents programes.
- Definir i fer propostes de millora i seguiment dels protocols especials d'actuació i dels programes d'atenció social i sanitària.

- Coordinació interna i amb els agents externs de L'Ajuntament que treballen amb els àmbits dels diferents programes i dels protocols específics per establir canals de col·laboració.

Perfil professional.- Ha de tenir titulació acadèmica en psicologia, nivell C de català, i experiència mínima de sis mesos en lloc de similar característiques. Com a competències són necessàries, l'assertivitat, l'empatia, la paciència i la capacitat d'aplicar l'escolta activa en les comunicacions.

Aquest perfil ha de disposar també de formació en atenció a les persones amb discapacitat que inclogui competències de comunicació d'acord amb les capacitats de la persona usuària. Aquesta formació haurà de ser proporcionada per l'adjudicatària en el cas que no sigui una formació de què disposi.

- **Altres llocs de treball**

A més, l'equip de recursos humans de l'adjudicatària haurà de comprendre altres perfils professionals complementaris (administratius/ves, informàtics/ques, tècnics/ques en prevenció de riscos laborals, tècnics/ques de magatzem, tècnics/ques de desenvolupament de projectes i participació comunitària, tècnics/ques en gestió de dades, indicadors i informes de resultats) en quantitat suficient per atendre de forma correcta les necessitats del servei.

7.6. Formació del Personal

L'adjudicatària haurà de d'impartir a tots els treballadors la formació prèvia necessària perquè puguin realitzar les seves tasques amb la màxima eficàcia.

Corresponen a l'adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'adjudicatària comunicarà anualment a l'IMSS els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació contínua de professionals, indicant quines accions formatives s'incorporen a petició dels professionals dels diferents serveis.

L'adjudicatària dels serveis haurà de:

- Assegurar la formació i competència necessària del personal assignat al servei per desenvolupar les seves tasques amb la màxima excel·lència possible.
- Facilitar a l'IMSS, quan aquest ho requereixi, la relació de llocs de treball i la seva titulació.
- Facilitar a l'IMSS, durant el primer trimestre de l'any, el pla de formació anual, el qual haurà d'especificar els continguts previstos per a cada perfil

professional diferenciant les accions de formació inicial o les de formació contínua.

S'ha de garantir que el personal del servei de teleassistència disposi, com a mínim, de la següent formació:

a) Formació inicial, que inclogui:

- **Formació comuna** a propòsit de l'empresa (descripció general, manual d'acollida, política de qualitat, prevenció de riscos laborals, organització del servei, programa de treball, sistema de millora contínua, etc...).
- **Formació comuna** a propòsit de les polítiques i instruccions facilitades per l'IMSS (protecció de dades personals, seguretat de la informació, relació amb el personal municipal, bon ús de les tecnologies...).
- **Formació específica** de cada lloc de treball, relacionada amb els següents aspectes:
    - *Atenció i comunicació*: Atenció a les persones usuàries considerant la diversitat que es pot donar en les seves capacitats i necessitats, habilitats de comunicació incloent les competències de comunicació d'acord amb les capacitats de la persona usuària, perfil/descripció de les persones usuàries del servei i dels seus drets i deures, aspectes sòcio-culturals del col·lectiu de persones usuàries, valors ètics de la pràctica professional, maneig de les situacions d'estrès en l'atenció telefònica i personal, escolta activa, habilitats de contenció, protocols d'actuació, característiques i identificació de la violència masclista i altres formes de maltractament.
    - *Formació dels diferents programes de teleassistència personalitzada*: Formació adreçada als professionals que participen en els diferents programes de teleassistència personalitzada. Ha de ser una formació exhaustiva sobre el programa en què s'han de tractar també qüestions com: preguntes més freqüents relacionades amb el programa, dificultats previsibles i com afrontar-les, entre d'altres.
    - *Tecnològica:* Formació en les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC) necessàries per al desenvolupament de les tasques assignades, maneig del *software*, coneixement bàsic de l'equipament tecnològic i funcionament dels sistemes de teleassistència. En funció del perfil professional i en base a les tasques que s'hagin de desenvolupar, instal·lació de terminals i resta de dispositius tenint en compte les capacitats funcionals de la persona usuària per tal de

garantir la seva accessibilitat al servei, possibles causes d'avaries i reparació de les mateixes.

- *Gestió:* Relació amb els serveis d'emergència, coneixement de la xarxa de recursos sòcio-sanitaris, relació i sistemes de coordinació amb les unitats mòbils i amb la resta de l'equip de treball de TAD, legislació vigent sobre TAD, elaboració i gestió d'expedients d'usuaris, gestió d'incidències.

- **Formació contínua:**
  - Atenció centrada en la persona.
  - Formació de llengua catalana i castellana per a aquelles persones que ho necessitin, per tal de poder fer un ús fluid de les dues llengües a nivell oral i també a nivell escrit per a aquelles persones que han de redactar informes o respondre queixes.
  - Programes de teleassistència personalitzada: Tot el personal de l'adjudicatària ha de tenir una formació bàsica sobre tots els programes i projectes que es porten a terme en el servei abans que s'ofereixin a les persones usuàries.
  - Gestió de projectes i gestió del canvi: gestió d'equips, gestió del canvi, disseny i planificació de projectes, avaluació de projectes, *design thinking*, millora contínua... Aquesta formació està més adreçada a perfils de coordinació, supervisió o caps o responsables de secció.
  - Temes que sorgeixin a proposta dels professionals del servei.
  - Temàtiques específiques de persones grans: envelliment actiu, relacions intergeneracionals, participació i reconeixement de les persones grans, soledat no volguda, maltractaments a les persones grans...
  - Interculturalitat, amb la finalitat d'atendre adequadament els diferents col·lectius de persones usuàries immigrades.
  - Igualtat d'oportunitats, i no discriminació a persones LGTBI.
  - Altres temes rellevants per a la prestació del servei.

El pla de formació anual ha d'estar a disposició de tot el personal i ha d'incloure els cursos que s'impartiran, a qui van adreçats, la durada del curs i la data prevista de realització. El pla de formació ha de respondre a un diagnòstic previ de les necessitats de formació del personal per al desenvolupament de les tasques assignades.

L'adjudicatària haurà de proporcionar les hores de formació establertes legalment per a cada treballador/a adscrit al servei, a banda de la formació inicial, en horari laboral.

L'adjudicatària farà arribar a l'IMSS durant el mes de gener, un resum anual de la formació efectuada amb un llistat on consti la formació rebuda per cada professional durant l'any anterior, la durada de les diferents activitats formatives i la valoració que n'han fet els professionals que les han rebut.

L'adjudicatària ha d'establir una metodologia per a la planificació de la formació contínua comptant també amb les necessitats o interessos que expressin els i les professionals del servei relacionades amb la prestació del mateix.

L'adjudicatària ha d'implementar un sistema de formació i capacitació que permeti un progrés dins de l'estructura de l'empresa de manera que els càrrecs directius i de responsabilitat puguin proveir-se amb personal de la mateixa empresa sense haver de recórrer a contractar personal extern a no ser que sigui imprescindible.

L'adjudicatària haurà de facilitar el fet de fer compatible la feina amb els estudis reglats dels professionals com una manera de promoure la seva capacitació.

7.7. Teletreball

L'adjudicatària pot posar en marxa la modalitat de teletreball, com a mesura de conciliació de la vida familiar i laboral, sempre i quan s'acompleixin tots els estàndards de qualitat i totes les obligacions establertes en els plecs.

En cas d'implantar-se, l'empresa presentarà a l'IMSS per a la seva validació quins perfils professionals, antiguitat, tasques, etc, es podran realitzar en aquesta modalitat.

En qualsevol cas la prestació del servei a través de la modalitat de teletreball, si s'escau, no podrà alterar la resposta del servei respecte a actuacions que només es poden realitzar de forma presencial. Tampoc alterarà en cap cas els nivells de servei exigits en aquest plec.

L'adjudicatària haurà de proveir els mitjans necessaris per fer efectiu el teletreball garantint el compliment de l'obligació que totes les comunicacions que tinguin a veure amb l'atenció a les persones sol·licitants, usuàries del servei o les seves persones de contacte, així com les de coordinació amb els diferents agents comunitaris quedin gravades i es puguin recuperar de forma senzilla en cas de requeriment per part de l'IMSS.

En el cas de teletreball els mitjans, processos i recursos utilitzats produiran el mateix rendiment en la prestació del servei i l'adjudicatària haurà de poder facilitar a l'IMSS

les mateixes dades, indicadors i informes que s'estableixen en el plec o es puguin sol·licitar durant la vigència del contracte.

CLÀUSULA 8. BENS I ESPAIS

8.1. Bens

En el present contracte l'IMSS no facilitarà ni local, ni instal·lacions, ni cap altre material específic i necessari per al desenvolupament de l'activitat.

L'IMSS exercirà el rol d'intermediació entre empreses en cas d'haver de traspassar el servei, garantint la no interrupció del mateix i la continuïtat de la qualitat assistencial.

L'IMSS, per a la gestió del servei, permet l'ús dels aparells de la seva propietat, que constaran a l'inventari actualitzat que l'empresa sortint facilitarà a l'adjudicatària durant el procés de traspàs, que són els aparells dels quals disposen els usuaris als seus domicilis i/o en fan ús per a la prestació del servei.

Tots els materials i aparells que formin part de les propostes de millora valorables com a criteris d'adjudicació, quedaran en propietat de l'IMSS.

Durant la vigència del contracte totes les línies mòbils necessàries per al funcionament dels equips que utilitzen tecnologia GSM hauran de ser de titularitat de l'adjudicatària, que correrà amb qualsevol cost que se'n derivi, llevat de les dels Habitatges amb Serveis per a persones grans, que son de titularitat municipal.

8.2. Espais

8.2.1. Centre d'atenció

El CA estarà ubicat al territori municipal de Barcelona i haurà de disposar de l'espai suficient per acollir tot el personal necessari i reunir les característiques necessàries per a que les persones treballadores puguin realitzar les tasques per assolir els estàndards de qualitat requerits al contracte, durant tota la vigència del contracte.

Al CA només s'atendran comunicacions de les persones sol·licitants/usuàries de serveis municipals de l'IMSS, les seves persones de contacte i/o agents comunitaris en relació a actuacions efectuades o relacionades amb aquests. L'incompliment d'aquesta obligació estarà sotmesa a sanció d'acord amb el sistema de sancions establert per l'IMSS.

Les sales tècniques on s'ubica l'equipament tecnològic del centre d'atenció, hauran de disposar d'un sistema de climatització principal i un altre de *backup* que garanteixi el correcte funcionament dels equips.

8.2.2. Bases per al servei d'intervenció domiciliària

L'adjudicatària haurà de disposar des de l'inici de la prestació del servei com a mínim de 2 bases per al servei d'intervenció domiciliària ubicades a la ciutat de Barcelona, cadascuna amb la seva corresponent sala de custòdia de claus, zona d'aparcament de vehicles, zona de magatzem, àrea d'espera i atenció a les persones usuàries o familiars, sala de reunions, zona de descans, de lavabos, de taquilles i vestidors per als professionals que ho requereixin. Les bases hauran d'estar situades de forma adequada per tal de garantir l'acompliment dels ANS d'atenció de les emergències que comporten mobilització d'UMO. L'adjudicatària farà proposta a l'IMSS de l'organització i de l'abast territorial de cadascuna per a la seva validació.

Un possible repartiment podria ser:

- Base 1: Ciutat Vella, Eixample, Sants-Montjuïc, Les Corts i Sarrià-Sant Gervasi.
- Base 2: Gràcia, Horta-Guinardó, Nou Barris, Sant Andreu i Sant Martí.

Totes les persones usuàries del servei han de rebre el mateix tractament en l'atenció a l'emergència amb independència de la ubicació de les dues bases i del seu lloc de residència. L'incompliment d'aquesta obligació estarà sotmesa a sanció d'acord amb el sistema de sancions establert al PCAP.

En el cas de coincidència múltiple d'emergències en una de les zones, els oficials de teleassistència de l'altra base faran de *backup* als de la base afectada, especialment en els torns en què hi hagi menys dotació de recursos humans.

8.2.3. Zones de custòdia de claus

Espai tancat destinat exclusivament a la custòdia de claus, amb accés restringit i dotat de mesures de seguretat i de control d'accés i amb l'equipament necessari per a la custòdia de la totalitat de les claus cedides per les persones usuàries corresponents a la zona respectiva. A 31/03/2023 el total de claus cedides al servei de teleassistència és de 42.804.

Les mesures de seguretat i control seran com a mínim l'accés per mitjà d'empremta digital (lector biomètric amb reconeixement d'empremta connectat al pany de la porta d'accés). Ha de disposar d'un sistema fiable, segur i àgil de codificació i d'identificació de les claus, d'un registre informàtic que controli la utilització i el moviment diari de les claus (entrades i sortides), així com un control de la seva devolució definitiva a la persona usuària, a la persona que aquesta hagi designat en el document de cessió de

claus, o a la persona legalment autoritzada. El sistema informàtic de gestió, que incorporarà com a mínim un sistema d'identificació per radiofreqüència, ha de permetre la traçabilitat total i en tot moment de les claus, proporcionant de forma automàtica un control exhaustiu de les claus i el seu moviment. El sistema informàtic haurà de disposar de les mesures de seguretat adients per tal de recuperar ràpidament la disponibilitat i accés a les dades en cas d'incidència física o tècnica, tals com sistemes d'alimentació ininterrompuda, alta disponibilitat dels sistemes d'informació,..

La ubicació de les claus dins de la zona de custòdia es farà de forma aleatòria i el seu posicionament anirà variant per a cada nova entrada.

L'adjudicatària haurà de tenir previst un sistema d'actuació davant de pèrdua o robatori des del primer dia d'inici de l'execució del contracte, que posarà en coneixement de l'IMSS a l'inici del contracte.

8.2.4. Àrea d'arxiu d'expedients

L'adjudicatària no pot destruir la documentació de l'Administració municipal tant sigui en paper com electrònica atès que forma part del patrimoni documental municipal. Per tant, l'àrea d'arxiu d'expedients haurà d'estar degudament custodiada, ja que s'hi dipositaran aquells documents en format paper imprescindibles que exigeixen protecció legal. L'arxiu ha de tenir capacitat per a emmagatzemar tots els expedients oberts dels usuaris del servei així com els que ja estan tancats durant els cinc anys posteriors al seu tancament. La documentació d'arxiu caldrà que es conservi amb condicions de clima òptimes (20-22º temperatura/ 50-55% humitat relativa) i disposada per ser consultada, en cas necessari.

Passats els cinc anys després del tancament, els expedients hauran de ser transferits a la Unitat d'Arxiu i Gestió Documental de l'Àrea de Drets Socials (Arxiu Central de Drets Socials), en coordinació amb la persona responsable de la unitat. Els documents a transferir hauran d'estar identificats, classificats i descrits segons el sistema de gestió documental municipal AIDA. L'adjudicatària serà la responsable de les despeses de tractament, conservació òptima dels documents i transferència als centres d'arxiu. El procediment de transferència haurà de seguir els passos indicats en la Instrucció de transferència de documentació disponible a la web de l'Arxiu Municipal de Barcelona.

A 31/03/2023 l'àrea d'arxiu de l'actual empresa gestora compta amb 81.052 expedients corresponents a persones usuàries que tenen el servei actiu o en suspensió temporal.

L'adjudicatària haurà de vetllar perquè s'estableixin i es garanteixin les pautes adequades de tractament i de conservació de la documentació administrativa d'arxiu,

sigui aquesta en suport/format electrònic o paper, d'acord amb la normativa d'arxiu que disposa l'Arxiu Municipal de l'Ajuntament de Barcelona.

Els expedients hauran de mantenir-se ordenats per criteris d'ordenació cronològica i número d'expedient, amb independència del tipus de suport de la documentació:

- Si un mateix expedient s'ha d'arxivar en més d'una capsa, a causa que hi ha diferents volums, caldrà fer constar en les diferents capses el nombre de volums.
- Cal treure materials innecessaris i nocius per a la conservació de la documentació en paper: clips, post-it, gomes, elements metàl·lics, etc.
- Els documents electrònics hauran de ser conservats en suport electrònic, de manera que pugui assegurar-se'n la integritat, l'autenticitat, la confidencialitat, la disponibilitat, la qualitat durant tot el temps que calgui conservar-los, amb independència de l'obsolescència de les aplicacions que els gestionen, la identificació dels usuaris i el control d'accés.

8.2.5. Magatzem

Espai diferenciat per a la recepció, emmagatzematge, manipulació, neteja, desinfecció i reparació de l'equipament tecnològic domiciliari, dotat de l'equipament i les dimensions necessàries per realitzar aquestes funcions amb totes les condicions de seguretat requerides.

També serà l'espai per realitzar les proves tècniques, configuració d'equips, i altres.

8.2.6. Sales de reunions

L'adjudicatària haurà de disposar de dues sales amb cabuda per a 25 persones per poder fer presentacions del servei que podran ser usades també com a sales per fer formació. També disposarà d'una altra sala amb cabuda per a 12 persones habilitada amb una pantalla de projecció i accés a internet on podrà fer sessions i grups focals amb persones usuàries i/o les seves persones de contacte per recollir la seva visió, opinió o suggeriments respecte del funcionament del servei i on poder fer demostracions de la tecnologia de què disposa.

8.2.7. Altres espais a les dependències de l'empresa per al projecte Barcelona

- **Àrea d'espera i atenció a les persones usuàries o familiars** que es personen a les dependències de l'adjudicatària per fer la devolució dels terminals domiciliaris, a realitzar la recollida de claus, comunicar canvis d'estat o dades o per resoldre qualsevol tipus d'incidència. Aquesta zona haurà de possibilitar algun seient per facilitar l'espera i un espai d'atenció específic.

- **Altres espais**: Zona de descans, zona de lavabos, zona de taquilles i vestidors per als professionals que ho requereixin. Totes aquestes zones han de disposar de les dimensions adequades en consonància amb el volum de personal que les ha de fer servir. En el cas que aquestes sales hagin de compartir-se entre el personal que dona servei a més d'un projecte, han d'estar dimensionades en nombre i capacitat per donar servei al personal de tots els projectes que les hagin de fer servir.
- **Zones d'aparcament de vehicles**: aquestes zones han d'estar ubicades contigües o contingudes dins de les bases del servei d'intervenció domiciliària de manera que el temps que és necessari per arribar al lloc més allunyat de la zona d'actuació de cada base estigui dins dels establerts per l'IMSS per a l'atenció a les emergències.
- **Despatx per al personal municipal**: Contigu al CA l'adjudicatària ha de disposar d'un despatx i accés a wifi per posar al servei dels tècnics municipals responsables del contracte o persones en qui deleguin.

CLÀUSULA 9. RECURSOS MATERIALS I TECNOLÒGICS

L'adjudicatària ha de disposar dels mitjans tècnics necessaris per a la gestió i execució dels serveis contemplats en aquest plec, i els ajustarà en tot moment a les novetats tecnològiques que apareguin durant l'execució del contracte, si l'IMSS així ho determina.

L'adjudicatària haurà de reduir l'ús de paper, intentant que es digitalitzi el màxim possible la documentació, i fer impressions només en casos excepcionals. També haurà de donar compliment a la "*Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en el subministrament d'electricitat*" i a la "*Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els equips informàtics*", accessibles als següents enllaços:

https://www.ajsosteniblebcn.cat/instruccio-electricitat_43691.pdf

https://www.ajsosteniblebcn.cat/instruccio-equips-informatics_43714.pdf

Els recursos materials i tecnològics associats al servei descrits a continuació hauran de complir amb la sèrie de normes UNE-EN 50134 "Sistemes d'alarma. Sistemes d'alarma social" i amb la norma UNE 158401:2019 "Serveis per a la promoció de l'autonomia personal. Gestió del servei de teleassistència", així com amb les característiques tècniques i els certificats de conformitat especificats a l'annex VI del present plec, llevat d'indicació en contra per part de l'IMSS, que podrà valorar la seva incorporació

quan existeixin evidències del seu correcte funcionament, i major qualitat, eficàcia i eficiència en el servei.

L'adjudicatària haurà de fer arribar a l'IMSS, com a màxim en el termini d'un més des de l'adjudicació del contracte, els fulls d'especificacions tècniques i els manuals de funcionament de tots els equips que prevegi instal·lar als domicilis o subministrar a les persones usuàries del servei (diferents models de terminals domiciliaris, UCR, dispositius de seguretat a la llar i dispositius funcionals). Si no està informat a les especificacions tècniques haurà d'informar a l'IMSS del termini d'exhauriment de bateria en el cas de cada tipus d'aparell concret a partir de l'emissió de l'avís de baixa bateria (aquest serà el termini màxim per al canvi de bateria).

En el cas que durant la vigència del contracte l'adjudicatària vulgui canviar de marca i/o model d'algun dels aparells o introduir equipament nou, haurà d'aportar a l'IMSS la mateixa informació que se sol·licita en aquesta clàusula i haurà de tenir el consentiment exprés de l'IMSS abans d'efectuar el canvi o la nova incorporació. En cap cas s'acceptarà un canvi que suposi una detriment en el nivell de prestació o en la qualitat de l'equipament ofert a l'inici del contracte. L'incompliment d'aquesta obligació estarà sotmesa a sanció d'acord amb el sistema de sancions establert al PCAP.

Durant la vigència del present contracte l'IMSS pot decidir controlar la disponibilitat de les diferents aplicacions a través de les quals l'adjudicatària presta el servei mitjançant sondes, robots o altres mesures proveïdes per l'adjudicatària o per l'IMSS. Exemples de tecnologies de sondes utilitzades per l'Ajuntament són Nagios o Nimbus. En aquest cas, l'adjudicatària haurà de proporcionar usuaris genèrics i jocs de prova a productiu a l'IMSS, o a qui l'IMSS indiqui, per tal de programar les sondes, així com la documentació i suport necessaris. També es pot requerir la interiorització de les dades en cru generades per l'adjudicatària de l'ús o disponibilitat perquè l'IMSS sigui autònom explotant la informació. Aquesta interiorització pot ser en forma de fitxers plans enviats periòdicament, serveis web o altres mecanismes.

Per a una correcta prestació del servei, l'adjudicatària comptarà, com a mínim, amb els recursos materials i tecnològics descrits a continuació:

9.1. Sistema de recepció i emissió de comunicacions

El CA ha d'estar dotat de tecnologia (programari de gestió del servei, maquinari, servidors, etc.) amb la capacitat suficient per processar totes aquestes comunicacions, aportant informació sobre el dispositiu que les ha generat, si s'escau, i donar suport a la gestió del servei.

La tecnologia que doni suport al CA haurà d'estar dimensionada tant per a la prestació de la teleassistència essencial, en funció del nombre de les persones usuàries i el nivell de prestació del servei, com per a la prestació dels diferents programes de la teleassistència personalitzada. També s'haurà de dimensionar per atendre comunicacions generades per altres dispositius i serveis en xarxa (correu electrònic, xat, sms, videotrucades...) que es puguin incorporar al llarg del contracte.

En qualsevol dels dispositius, tot el flux des que es genera la comunicació fins que la trucada és atesa ha d'estar correctament identificat, ja es quedi a la xarxa intel·ligent, ja entri a la centraleta de manera que permeti determinar en temps real si es tracta d'una trucada tècnica de comprovació del correcte funcionament del terminal o d'una trucada d'alarma.

Altres requisits que ha de complir el sistema de recepció i emissió de comunicacions són els descrits a continuació:

- Connexions de línies de comunicacions amb la xarxa pública: aquestes connexions consistiran en una quantitat suficient d'accessos primaris, o bé enllaços troncals SIP equivalents, amb les xarxes públiques per atendre totes les comunicacions que originen les persones sol·licitants, usuàries i les seves persones de contacte d'acord amb els estàndards de qualitat fixats en el present plec. Aquestes comunicacions han de poder realitzar-se per diferents canals: trucades de veu, videotrucades, missatges SMS, correus electrònics...
- Per motius de seguretat, és preferible que els primaris, o bé enllaços troncals SIP equivalents, dedicats a la recepció de trucades de les persones usuàries estiguin connectats a centrals diferents de la de l'operador que presta el servei a l'adjudicatària, o que siguin de 2 operadors diferents.
- Han de destinar com a mínim un terç dels primaris, o enllaços troncals SIP equivalents, per rebre les trucades de la xarxa intel·ligent (900xxxxxx). Un altre terç, per a les trucades que es puguin rebre en el número directe alternatiu al 900xxxxxx (número de RTB de capçalera). Els restants estaran destinats a cursar la resta de tràfic de comunicacions. Les comunicacions que es realitzaran a través d'aquests canals seran sense cost per a les persones usuàries.
- Aquests números hauran d'estar configurats de forma adequada en els terminals de teleassistència de tipus PSTN i de tipus GSM de les persones usuàries del servei, de manera que es puguin comunicar amb el centre d'atenció mitjançant un protocol analògic Single-Tone (STMF) o bé un altre tipus de protocol analògic que garanteixi comunicacions estables sobre una línia de VoIP o GSM. Els protocols analògics que fan servir actualment els terminals domiciliaris són el TT92-STMF (aprox. 84%) i TT92-DTMF (aprox. 15%). Durant el període de traspàs l'adjudicatària haurà d'implementar aquests

dos protocols (TT92-SMTF i TT92-DTMF), o bé haurà de re-configurar els terminals domiciliaris per fer servir un protocol alternatiu que ofereixi, com a mínim, les mateixes garanties de qualitat i seguretat que els protocols actuals.

- L'adjudicatària haurà de disposar com a mínim d'una URL (*Uniform Resource Locator*), o bé una adreça IP, específica associada al servei amb la qual també es puguin comunicar de forma privada i segura els terminals de teleassistència de tipus GSM-IP mitjançant el protocol digital SCAIP (*Social Care Alarm* Internet Protocol) o bé el protocol digital CLC/TS 50134-9.
- A ser possible, totes les comunicacions emeses pel CA hauran de ser identificades amb el mateix literal, que en el cas de les comunicacions telefòniques serà *Teleassistència Barcelona*, per tal que la persona usuària pugui identificar fàcilment l'origen de la comunicació. En cas que no sigui possible, totes les comunicacions emeses des del CA presentaran un número trucant únic, 93XXXXXXX, predefinit d'acord amb l'IMSS, que accepti la devolució de la trucada.
- La centraleta ha de tenir els seus components distribuïts i redundats en dos centres de processament de dades separats (en endavant CPD), els quals funcionaran en manera activa-activa. Si un dels CPD no està disponible, l'altre ha de ser capaç de suportar el 100% de la càrrega. Un dels CPD ha de ser per a ús exclusiu de l'IMSS.
- Ha d'oferir la possibilitat d'accedir a la centraleta i als seus sistemes d'informació en remot de manera que permeti el teletreball en les mateixes condicions i garanties de seguretat i qualitat, i amb l'acompliment de tots els requisits mínims establerts en aquest apartat.
- Disposarà d'APIs obertes, públiques i documentades per a:
  - Encaminar qualsevol nou canal o tasca.
  - Automatitzar la configuració del mòdul de IVR, inclosos els fitxers de locucions.
  - Monitorar i controlar la trucada: posar en espera, transferir, finalitzar trucada.
  - Obtenir informació de les trucades en cua per a cadascun dels orígens.
  - Possibilitar al supervisor que envïi missatges als diferents equips d'agents.
- Disposarà de funcionalitats ACD (*Automatic Call Distribution*), amb gestió programable de les cues de trucades i distribució als teleoperadors/res, retenció de trucada, consulta al supervisor mantenint la trucada en espera, transferència amb consulta i transferència directa o "cega", capacitat per realitzar conferències a tres (CA/persona usuària/recursos externs).
- Sistema d'enregistrament i emmagatzematge de totes les comunicacions rebudes i emeses, amb registre de la data i hora de la comunicació i que

permeti filtrar i trobar per data, hora, persona sol·licitant/usuària/de contacte i codi del professional del CA i que pugui ser reproduït de forma remota.

- Eina gràfica d'informes 100% web, totalment adaptable que permeti el desenvolupament d'informes a mida, i que inclouen tant informes històrics com en temps real en una única eina.

L'IMSS podrà demanar en qualsevol moment informes a propòsit del número de comunicacions entrants, el temps d'espera fins a la seva atenció, temps de durada de les comunicacions i % de compliment de les obligacions contractuals establertes al respecte, així com les dades i indicadors que siguin adequats per a les comunicacions sortints.

Així mateix, l'adjudicatària haurà de proporcionar a l'inici del contracte als tècnics referents de l'IMSS i/o a les persones que aquests determinin (p. ex. professionals d'empreses de control de qualitat que treballin per a l'IMSS, professionals d'empreses a les que s'encarreguin auditories sobre el funcionament del servei...) comptes d'usuari per accedir directament al SI de l'empresa per tal de poder consultar o descarregar les dades emmagatzemades i accedir als informes històrics i en temps real. No es descarta l'establiment de serveis web (o altres mecanismes) per poder interioritzar dades en temps real i/o la interiorització de dades en *batch*. En aquests cas, l'adjudicatària haurà de poder realitzar les adaptacions necessàries per enviar la informació (en temps real o no) a l'IMSS per a la seva interiorització als sistemes municipals per tal de poder ser autònoms en l'explotació de la informació.

L'adjudicatària haurà de disposar necessàriament d'un sistema d'emissió i recepció de comunicacions alternatiu independent del principal, però amb la mateixa operativitat tècnica que aquest, que garanteixi la continuïtat de la prestació del servei al 100%, en cas de contingència. Aquest sistema i els seus elements tècnics, serviran de *backup* al principal i hauran de tenir independència informàtica, energètica i de comunicacions.

Tots els missatges i locucions que escolti la persona sol·licitant/usuària/de contacte en el marc de la prestació de TAD hauran d'estar validats per l'IMSS.

9.2. *Software* d'atenció

El SI per portar a terme la gestió operativa, ja sigui de les persones sol·licitants i usuàries o amb el servei municipal, ha de ser proporcionat per l'adjudicatària.

El SI s'ha d'adaptar a les especificitats del servei municipal i no ha de tenir accés a dades de persones sol·licitants o usuàries que no corresponguin al servei municipal. Totes les opcions de codificacions del sistema han de respondre només a actuacions que es donen al servei contractat per l'IMSS, això implica com a mínim, que no hi haurà codificacions corresponents recursos a mobilitzar que no siguin propis del servei

municipal ni campanyes telefòniques que no es realitzen en el servei municipal i els estàndards de qualitat que continguin seran els especificats en el PPT i el PCAP d'aquest contracte o altres que es puguin definir durant la vigència del contracte i possibles pròrrogues.

El SI ha de facilitar el seguiment i traçabilitat de tota la informació que conté, ha d'estar dissenyat de manera que la majoria de les dades es recullin en camps tancats que permetin l'explotació de totes les dades de seguiment d'activitat i de les queixes, deixant els camps lliures d'observacions només per a les informacions que no puguin recollir-se de cap altra manera.

Es consideren funcionalitats mínimes per a la teleassistència essencial: gestionar sol·licituds, altes, baixes i modificacions d'estat de persones sol·licitants i usuàries, gestió de l'expedient de la persona usuària en temps real i de l'històric, assignació del nivell de suport de les persones usuàries i registre de canvis en el mateix, agendes, seguiments i revaloracions de les persones usuàries, registre i gravació de tot tipus de comunicacions entrants i sortints, registre de campanyes efectuades amb indicació de la temàtica i del mitjà, actuacions de vinculació a territori per tipologia, gestió d'avaries i alarmes tècniques dels terminals/UCR, gestió de comunicacions entrants al CA, entre elles les alarmes, i vinculació amb la seva resolució (resolta telefònicament o indicació del recurs/os mobilitzat/s en cada cas), historial d'actuacions, gestió de l'activitat de les UMO, registre automàtic dels temps d'arribada al domicili de les persones usuàries dels oficials de teleassistència en l'atenció a l'emergència, seguiment post-emergència, creació d'informes automàtics i d'altres sol·licitats per l'IMSS.

Es consideren funcionalitats mínimes per a la teleassistència personalitzada: a banda de totes les funcionalitats requerides a la teleassistència essencial però referides als diferents programes de teleassistència personalitzada, l'assignació dels nivells de prestació del programa i registre de possibles modificacions (p. ex: programa d'atenció a la persona cuidadora), la gestió de la instal·lació, resolució d'avaries i substitucions de tot tipus de dispositius associats als diferents programes, la gestió d'alarmes automàtiques i tècniques dels diferents dispositius de seguretat a la llar i dispositius funcionals i vinculació amb la seva resolució, avaluació dels programes nous i del funcionament de dispositius que s'instal·lin per primera vegada al servei.

Per a aquells programes que encara estiguin en fase de prova pilot no és necessari que els indicadors i la resta de paràmetres associats estiguin integrats en el SI de l'adjudicatària. En el moment que el programa superi la fase de prova pilot i passi a oferir-se a totes les persones usuàries del servei que acompleixin el perfil establert, tots els indicadors i dades associades al programa han d'haver-se incorporat al SI de l'adjudicatària seguint les indicacions de l'IMSS.

El SI també ha de permetre:

- Obertura immediata de la fitxa d'usuari en establir comunicació amb la persona sol·licitant/usuària o les seves persones de contacte, amb la informació necessària per atendre-la i que permeti al teleoperador conèixer la situació de la persona, si ha tingut alguna emergència recent amb la seva resolució, i si hi ha alguna actuació pendent de realitzar o que s'hagi de realitzar properament. La fitxa d'usuari es basarà en la informació actualitzada de l'expedient de la persona sol·licitant/usuària.
- Accés directe als protocols d'actuació.
- Accés directe a l'agenda de programació de visites domiciliàries.
- Realitzar trucades directes als recursos i persones de contacte (sense necessitat de marcar el número de telèfon).
- Codificar les actuacions en base a un sistema de codificacions que reculli una gran diversitat de casuístiques freqüents classificades en nivells i subnivells de manera que el teleoperador no hagi de dedicar massa temps a registrar el tipus i motiu de la comunicació i qualsevol altra informació que pertoqui. El sistema ha de permetre seleccionar més d'un codi, si és necessari. Per exemple: queixa i avís d'avaria, o comunicació d'agenda i campanya telefònica.
- La gestió de les emergències, la seva vinculació amb l'alarma que l'ha generat, el registre de la causa de l'emergència i el recurs mobilitzat, i el registre del temps d'arribada de la UMO al domicili de la persona usuària.
- La gestió de l'inventari de tota la tecnologia domiciliària del servei (terminals, UCR, dispositius de seguretat a la llar i dispositius funcionals) en la forma indicada a la clàusula 5.14.1.
- Accedir en remot de manera que permeti el teletreball en les mateixes condicions i garantia de seguretat i qualitat en la prestació del servei com quan aquest es presta en algun dels centres d'atenció.
- La recollida de la signatura manual digitalitzada per als documents que s'han de fer signar a la persona usuària per part del personal de coordinació en el cas que s'activi la utilització de l'expedient electrònic del servei de teleassistència.
- Disposar d'una plataforma de reprogramació de terminals i de monitorització de l'estat de l'equipament domiciliari on es reben les comunicacions periòdiques destinades a verificar el correcte funcionament de la tecnologia, comunicacions rellançades i les alarmes tècniques de l'equipament domiciliari i funcional (baixa bateria -del terminal, de la UCR o dels diferents dispositius de seguretat a la llar i dispositius funcionals-, fallida de l'avís d'auto-presència de la UCR, fallida de xarxa elèctrica, dispositiu mòbil s'ha encès, dispositiu mòbil s'ha apagat i altres que siguin necessàries).

- La integració amb dispositius de tercers mitjançant protocols estàndard (analògics i digitals). En el cas de protocols analògics propis, l'adjudicatària haurà de signar acords de confidencialitat amb totes les parts implicades per tal de poder instal·lar dispositius de tercers.
- La interiorització de les dades requerides per l'IMSS.
- La interoperabilitat de les dades que sol·liciti l'IMSS.
- Disposar d'un entorn de desenvolupament i un de pre-producció.
- L'esborrat de les dades dels usuaris (incloent les trucades), després de 5 anys del tancament de l'atenció. Aquest procés ha de poder automatitzar-se i no ha de penalitzar el rendiment ni l'ús normal de les aplicacions mitjançant processos nocturns, la historificació de registres, l'ús d'índexs i/o qualsevol altre mecanisme que permeti assolir aquest requeriment.
- El SI proporcionat per l'adjudicatària pot tenir diferents frontals adaptats a cada rol, però la informació s'ha de guardar en un sistema únic i totes les dades necessàries han d'estar incloses en el mateix, prescindint totalment de mitjans ofimàtics o d'altres suports d'emmagatzemament que no permetin disposar de les dades de forma integrada i agregada.
- El SI ha de garantir l'accessibilitat per part dels treballadors que en facin ús mitjançant estàndards com WCAG o equivalent; la usabilitat del sistema, facilitant als professionals eines adequades, intuïtives, ràpides, que minimitzin accions manuals o que puguin ocasionar inconsistència a les dades; la seguretat de la informació pel que fa al seu emmagatzematge, accés, comunicacions i respectar la legislació vigent. Veure clàusula 15.
- L'horari de prestació de servei és 365 dies, 24 hores al dia. S'estableix que la disponibilitat mensual del SI ha de ser d'un mínim del 99,9%, calculant-se com Temps disponible/Temps Total. Si no s'han establert els mecanismes perquè l'IMSS sigui autònom per obtenir aquesta informació, es requereix que l'adjudicatària presenti un informe mensual amb aquest indicador.

A l'annex III s'indica la informació que ha de quedar registrada en l'expedient informàtic de la persona usuària.

L'adjudicatària haurà de proporcionar una aplicació amb capacitat per desenvolupar les tasques tant de forma en línia com fora de línia (*offline*) per a tot l'equip professional que realitza visites domiciliàries. D'aquesta manera es garantirà una bona recollida d'informació i economitzar el temps.

L'IMSS es reserva el dret a realitzar auditories, sol·licitar evidències o declaracions responsables sobre qualsevol dels aspectes descrits en aquest apartat. L'incompliment d'alguna de les obligacions contingudes en aquest apartat pot comportar una sanció d'acord amb el sistema de sancions establert al PCAP.

9.2.1. Interoperabilitat

En el moment d'inici del contracte, s'ha de garantir la interoperabilitat descrita en aquesta clàusula i l'annex IV. Durant l'execució del contracte la interoperabilitat es podrà adaptar o modificar tal i com es descriu en l'annex V.

La interoperabilitat de dades entre el sistema de l'adjudicatària i el municipal, així com la interioització de dades requerida per l'IMSS (clàusula 9.2.3.) no aniran a compte de la bossa d'hores per a canvis i evolutius de la plataforma a petició del servei a que fa referència la clàusula 9.2.4. i ho haurà d'assumir l'adjudicatària en el preu unitari diari de la teleassistència essencial.

El servei haurà de disposar d'una total sincronització i coherència entre la informació de les persones usuàries del servei emmagatzemada en l'aplicació de gestió de l'adjudicatària i la informació que figura a l'aplicació municipal de gestió de la teleassistència. Aquesta informació serà avaluada amb la periodicitat i mecanismes que l'IMSS determini. A mesura que el nombre d'interoperabilitats i la interioització de dades entre el SI de l'adjudicatària i el SI Municipal s'incrementin, el nombre de paràmetres susceptibles de revisió, també ho farà.

La sincronització de les dades s'avaluarà a partir dels informes mensuals de registres de comunicacions (clàusula 9.2.1.1. del PPT), i la coherència, per comparació d'indicadors entre els dos sistemes d'informació. L'incompliment d'aquesta obligació estarà sotmesa a sanció d'acord amb el sistema de sancions establert al PCAP.

9.2.1.1. Interoperabilitat a l'inici del contracte

L'Ajuntament és el responsable de la prestació d'aquest servei i propietari de les dades associades. Es considera imprescindible que els sistemes informàtics de l'adjudicatària es connectin directament amb els sistemes municipals per millorar l'eficàcia de la transferència de la informació i la prestació del servei.

La informació relacionada amb els expedients que hagi de ser emmagatzemada en els dos sistemes, municipal i de l'adjudicatària, haurà d'estar sincronitzada amb la periodicitat indicada per l'IMSS. La coherència de dades entre les dues bases de dades serà responsabilitat de l'adjudicatària. L'IMSS requereix a l'adjudicatària la integració d'ambdós sistemes d'informació per assegurar aquesta coherència.

La comunicació via serveis web entre el SI municipal i el SI de l'adjudicatària s'ha de fer a través d'una connexió VPN *Lan to Lan* entre xarxes, i l'adjudicatària ha de disposar d'un equip enrutador amb capacitats d'establir un túnel ipsec amb un concentrador de la marca Cisco ASA 5510 o equivalent compatible. Tota comunicació ha de quedar registrada i és responsabilitat de l'adjudicatària la seva revisió.

Per garantir la continuïtat actual del servei, en el moment d'inici del servei per part de la nova adjudicatària cal que:

- La nova adjudicatària proporcioni els serveis web en temps real necessaris que actualment consumeix el SI municipal, i que s'especifiquen a l'annex IV
  - Crear nova petició: Quan des de l'aplicació municipal de l'IMSS es passa una sol·licitud Aprovada, es comunica a l'empresa gestora del servei, amb les dades del titular i beneficiaris.
  - Canvi estat: S'informa a l'aplicació de l'empresa gestora dels canvis d'estats posteriors a l'estat "Aprovat" produïts al sistema d'informació municipal.
  - Canvi titular: Els canvis de titulars actualment només es fan des del sistema d'informació municipal de l'IMSS. A l'annex IV *Sistema Municipal –serveis web* s'indiquen els estats actuals d'un servei de teleassistència.
  - Canvi_unitat_convivencia: A l'afegir o treure una persona beneficiària a un servei de teleassistència ja aprovat des del SI municipal, s'informa del canvi a l'aplicació de l'empresa gestora.

El SI de la nova adjudicatària consumeixi els serveis web que proporciona el SI municipal:

  - Canvi Estat: quan es produeix un canvi d'estat a un servei de teleassistència, l'empresa gestora ha d'informar al SI Municipal.
  - Dades ucr perifèric: quan es produeix un canvi en la informació recollida respecte les UCR i els dispositius de seguretat a la llar vinculats, l'aplicació de l'adjudicatària ha d'informar al SI Municipal.

Aquests serveis web han de garantir que la informació estigui sincronitzada en tot moment. El disseny i la implementació de la solució per a la integració entre el SI de l'adjudicatària i el SI municipal, haurà de ser validat per l'Institut Municipal d'Informàtica. L'adjudicatària haurà de disposar d'un entorn de proves on fer les proves de comunicació i dels desenvolupaments.

És responsabilitat de l'adjudicatària revisar la comunicació a través de serveis web entre els dos sistemes i assegurar que les dades estan totalment sincronitzades als dos sistemes, rebent suport de l'IMSS o el departament corresponent de l'Ajuntament, si s'escau. A l'aplicació municipal de teleassistència existeix actualment un registre de les comunicacions en els dos sentits al que l'adjudicatària tindrà accés per realitzar aquesta tasca, sens perjudici de les comprovacions que es puguin realitzar a les aplicacions de l'adjudicatària. L'adjudicatària comprovarà diàriament el registre d'errors per tal d'esmenar possibles incoherències.

És responsabilitat de l'adjudicatària presentar mensualment un informe amb: número de comunicacions correctes, número de comunicacions incorrectes corregides,

número de comunicacions incorrectes pendent de corregir. Sobre aquest últim indicador, les accions previstes i el calendari de correcció.

9.2.1.2. Interoperabilitat amb el nou SI municipal

Es possible que durant l'execució del contracte l'IMSS implanti un nou SI municipal, anomenat Domus, que permetrà avançar en la gestió dels diferents serveis d'atenció domiciliaria de forma integrada. Aquest SI requerirà d'una interoperabilitat més completa entre el sistema de l'adjudicatària i el sistema municipal, que es realitzarà tècnicament amb serveis REST. L'adjudicatària haurà d'adaptar i fer els desenvolupaments necessaris al seu sistema per fer efectiva aquesta comunicació, de la que es mostra un exemple a l'annex V a títol il·lustratiu.

9.2.2. Interiorització de dades

Si durant l'execució del contracte l'IMSS implanta el nou SI municipal, anomenat Domus, està prevista la interiorització de dades que fins ara custodiava l'adjudicatària. Per interiorització s'entén el bolcat de totes les dades del servei que fins ara residien únicament en el SI de l'adjudicatària, però que són propietat municipal. Per exemple, s'interioritzarien les dades de comunicacions o seguiment de les persones ateses però no s'interioritzarien les dades de nòmines dels professionals. Aquesta interiorització permetrà l'extracció d'informes de forma autònoma per part de l'IMSS i minimitzarà la pèrdua d'informació en cas de canvi d'empresa adjudicatària. Tècnicament aquesta interiorització es podrà dur a terme mitjançant intercanvi de fitxers, serveis web o qualsevol altre mecanisme que estableixi l'IMSS.

No s'ha de confondre interoperabilitat amb interiorització. Amb la interoperabilitat s'intercanvia bidireccionalment informació bàsica dels usuaris i la prestació en temps real. Amb la interiorització es busca una comunicació unidireccional empresa adjudicatària -> IMSS, amb el màxim nivell de detall i no necessàriament en temps real. En el millor escenari, l'IMSS disposaria en el seu sistema de les mateixes dades sobre les persones usuàries i els serveis que l'adjudicatària.

L'adjudicatària es compromet a realitzar les sessions necessàries, donar la informació requerida i efectuar el desenvolupament dels seus sistemes d'informació per tal d'efectuar aquesta interiorització. En aquest sentit, l'adjudicatària es compromet a mantenir actualitzat un document explicatiu amb l'estructura de base de dades de la seva plataforma amb un nivell de detall mínim de taula/camp/descripció, les seves relacions i correlacionant l'estructura de dades amb les funcionalitats del SI. Aquesta documentació haurà d'estar disponible en qualsevol moment per ser consultada pels tècnics de l'IMSS o professionals en qui deleguin.

9.2.3. Altres canvis i evolutius de la plataforma a petició del servei

A banda dels canvis identificats en altres apartats d'aquest document, durant l'execució del contracte l'IMSS podrà requerir altres canvis i adaptacions als sistemes d'informació de l'adjudicatària per donar resposta a:

- L'adaptació del SI de l'adjudicatària:
  - per introduir canvis en el sistema d'emissió i recepció de comunicacions,
  - per a la incorporació de nous estats i informació del servei/persona sol·licitant o usuària que es consideri necessària,
  - per la definició de nous indicadors o canvis de codificació,
  - per millorar la traçabilitat de les actuacions,
  - per canvis legals, normatius i de protocols del servei.
- Per millores en la prestació del servei o incorporació de dispositius de tercers. Incorporació de noves tecnologies, sistemes d'informació municipals, novetats tecnològiques i canals de comunicació amb l'IMSS i els ciutadans que puguin aparèixer o es decideixi incorporar durant el contracte.
- Adaptacions, millores o canvis en les sondes que utilitza l'adjudicatària.
- Altres canvis i evolutius que l'IMSS consideri.

S'estableixen 3 tipologies d'evolutius segons la seva dificultat:

Dificultat	Anàlisi	Abast	Temps màxim d'implantació	Màxim de peticions anuals	Hores (esforç)
Baixa	Simple	Canvis estètics o amb lògica simple	1 mes	10	Entre 1 i 30
Mitja	Mig	Canvis amb lògica complexa però que no afectin a altres funcionalitats de l'aplicació	2 mesos	6	Entre 31 i 70
Alta	Complex	Canvis especialment complexos i/o que afectin a altres funcionalitats existents	4 mesos	3	Entre 71 i 100

El temps, tant pel que fa al termini com a l'esforç, inclou valoració, anàlisi, desenvolupament, proves, implantació, gestió, documentació i totes les tasques necessàries per posar en productiu els canvis. Amb el vistiplau amb l'IMSS, es podran agrupar i desagrupar evolutius fins a completar el temps anual previst per a aquesta bossa d'hores, que és de 1.020 hores anuals. Atès que els evolutius poden demanar-se en qualsevol moment durant la vigència del contracte i possibles pròrrogues, en el cas de no consumir-se el total d'hores en un any, es poden traspassar a anys consecutius.

Davant d'una petició d'evolutiu de la plataforma pròpia de l'adjudicatària, aquesta està obligada a portar-la a terme dins dels límits establerts en aquest apartat. En cas de conflicte en la valoració d'hores o dificultat, l'IMSS es reserva l'opció de demanar informes o auditories a tercers, que seran vinculants. La realització d'aquests evolutius no comportarà un pagament addicional per part de l'IMSS ja que el seu cost està comprés en l'estimació del cost unitari diari de la teleassistència essencial.

Dins dels límits establerts en aquest apartat, la demora en la implantació de cada evolutiu sempre que sigui per causes atribuïbles a l'adjudicatària, estarà sotmesa a sanció d'acord amb el sistema de sancions establert al PCAP.

9.2.4. Manteniment del programari

El manteniment de qualsevol programari que utilitzi l'adjudicatària per a la prestació del servei, tant si és propi com si el fa servir per delegació de l'IMSS o de l'Ajuntament, correrà a càrrec de l'adjudicatària, incloent les adaptacions que s'hagin de realitzar a petició de l'IMSS i el pagament de les llicències d'ús a favor de l'IMSS o l'Ajuntament que s'hagin de satisfer. El manteniment inclourà:

- el manteniment correctiu davant d'incidències en el funcionament del programari
- el manteniment recurrent, com a adequació de les aplicacions als sistemes i processos de l'IMSS, a les noves necessitats, a peticions funcionals que siguin específiques per a l'IMSS i d'altres motivades per canvis normatius amb les condicions indicades a l'apartat 9.2.3.
- oficina tècnica, que amb l'objectiu de l'assegurament de la qualitat, estarà al càrrec de les tasques de suport tècnic i funcional per a la utilització del programari, de la documentació associada (funcionals, manuals d'ús,...) i de tasques operatives de servei post-implantació i estabilització del sistema, sondes de monitorització i serveis de coordinació tècnica, planificació, seguiment i control de les tasques de manteniment. L'oficina tècnica també s'encarregarà de fer la formació necessària, als responsables municipals del servei i als professionals en qui recaiguin les tasques d'inspecció, vigilància i control de la gestió del servei, per tal que puguin accedir remotament i inspeccionar tot el programari i la gestió del servei que duu a terme l'adjudicatària.

Llevat que l'IMSS indiqui el contrari i a excepció de les tasques descrites a la clàusula 9.2.3, el termini màxim per a la resolució d'incidències, adaptacions senzilles i suport en l'ús del programari, serà de 5 dies des de la sol·licitud per part de l'IMSS o la detecció de la incidència. L'incompliment d'aquest termini estarà sotmès a sanció d'acord amb el sistema de sancions establert al PCAP.

9.3. Lloc de treball per a l'ús dels sistemes d'informació

És responsabilitat de l'adjudicatària proporcionar als seus treballadors un lloc de treball i una infraestructura de comunicacions que garanteixin un funcionament correcte i àgil de les eines informàtiques. Els requeriments mínims podran ser establerts per l'IMSS a l'inici del contracte segons les necessitats de les eines implantades per part de l'empresa, podent ser objecte d'auditoria en qualsevol moment del contracte. Aquests requeriments mínims poden revisar-se al llarg del contracte amb motiu de la introducció de canvis o adaptacions en les eines informàtiques.

L'adjudicatària haurà de proveir a tots els professionals d'intervenció domiciliària d'una tauleta o *smartphone* amb els requeriments necessaris per tal que puguin realitzar una correcta gestió de les tasques corresponents.

Per als treballadors que accedeixin a l'aplicació municipal de teleassistència, aplicació WEB desenvolupada per l'Ajuntament i d'ús habitual per la gestió del servei, l'adjudicatària té la responsabilitat d'emprar l'equipament TIC adequat. A títol informatiu l'aplicació de teleassistència està certificada per a les estacions municipals que compleixin amb els següents requisits:

- Processador i5 de 8ª generació o superior
- 8 Gb ram
- Monitor de 21" o superior en format apaïsat
- Windows 10 1609 o superior
- Firefox ESR 68
- Internet Explorer 11
- Office 2010 en local

9.4. Terminal de Teleassistència Domiciliària

Dispositiu que s'instal·la en el domicili de la persona usuària connectat a la xarxa elèctrica i a la línia de comunicacions (fixa o mòbil) i que permet la transmissió de comunicacions i avisos amb marcació automàtica i funció vocal incorporada, així como establir contacte amb el centre d'atenció simplement prement un botó.

A l'inici del contracte en els domicilis de les persones usuàries hi haurà dos tipus de terminals: terminals PSTN i terminals GSM.

Els **terminals domiciliaris PSTN** (PSTN: *Public Switched Telefphone Network*), són dispositius que s'instal·len a la llar de la persona usuària i permeten la seva comunicació amb el centre d'atenció a través de la línia telefònica de veu fixa de la persona usuària, mitjançant protocols de senyalització d'alarmes analògics. En cas que la persona usuària disposi d'una línia telefònica tradicional, el terminal domiciliari

PSTN ha de disposar d'un connector adequat per alimentar-se de la línia telefònica des d'una presa de xarxa RJ11, i alhora incorporarà una presa de connexió RJ11 per poder connectar en sèrie un telèfon analògic. El telèfon analògic connectat al terminal domiciliari PSTN ha de seguir funcionant encara que s'hagi esgotat totalment la bateria del terminal de teleassistència domiciliària.

L'actual tancament progressiu de les centrals telefòniques de coure està provocant la desaparició de les línies telefòniques de veu fixa tradicionals. Tanmateix, els operadors de serveis de telefonia ofereixen solucions alternatives compatibles amb els terminals domiciliaris PSTN com són les caixes de veu, que són una interfase de línia telefònica de veu fixa tradicional a línia de veu mòbil, o bé les ONT *(Optical Network Terminal*), que són una interfase de línia telefònica de veu fixa tradicional a línia de VoIP (*Voice over IP*) sobre fibra òptica FTTH (*Fiber To The Home*). En aquests casos el mercat recomana que els terminals domiciliaris PSTN facin servir protocols analògics de tipus *Single-Tone* o bé STMF (*Sequential Tone Multi-Frequency*) per millorar la qualitat de la comunicació amb el CA.

Els **terminals domiciliaris GSM** (*Global System for Mobile communications*) són dispositius que s'instal·len a la llar de la persona usuària i permeten la seva comunicació amb el CA a través d'una línia telefònica de veu mòbil, mitjançant protocols de senyalització d'alarmes analògics. Els que hi ha instal·lats als domicilis de les persones usuàries disposen d'una SIM amb servei de veu amb restricció dels números de telèfon als que poden trucar, i fan servir protocols de senyalització d'alarmes analògics preferentment *Single-Tone* (STMF), o bé un altre tipus de protocol analògic que garanteixi comunicacions estables sobre una línia de telefonia mòbil. Aquests terminals disposen d'un detector de fallida de cobertura i de comunicacions i d'un detector d'alimentació (bateria).

Actualment la seva utilització es fonamenta en la necessitat de garantir la prestació del servei TAD i facilitar així l'assistència a persones que ho sol·licitin, o bé ho tinguin prescrit al seu programa d'atenció individual, independentment de la tecnologia de que disposin al seu domicili. Existeixen tres situacions condicionants que determinen la necessitat d'instal·lació de dispositius domiciliaris GSM:

- Errors de connectivitat de les línies telefòniques fixes tradicionals degut a factors com l'aïllament geogràfic, les anomalies a la infraestructura del domicili, la qualitat de la xarxa telefònica, etc, que produeixen múltiples i recurrents errors que provoquen que la comunicació entre el terminal domiciliari i el centre d'atenció no sigui exitosa.
- La necessitat de donar servei a persones titulars que no disposen de línia telefònica fixa per circumstàncies diverses i que requereixen d'un dispositiu GSM al seu domicili per poder accedir al servei de teleassistència domiciliària.

- El tancament progressiu de les centrals telefòniques de coure, que a priori està previst ser completat en l'horitzó 2022-2024, establert per la Comissió Nacional del Mercat i de la Competència. Aquest fet determinarà la fi dels serveis de telefonia mitjançant línies fixes tradicionals PSTN, XDSI i també del servei ADSL.

L'adjudicatària haurà de fer-se càrrec del contracte de les línies mòbils i facilitar les targetes SIM dels GSM instal·lats per tal de garantir al màxim l'accés al servei per part de les persones sol·licitants i minimitzar la possibilitat que alguna persona no pugui disposar del servei per manca de cobertura mòbil al seu domicili. El cost derivat ha estat contemplat en el pressupost.

L'IMSS serà dipositari de la totalitat dels protocols de comunicacions de tots els tipus de terminals instal·lats per l'adjudicatària durant la vigència del contracte, així com dels protocols de comunicació entre tots els dispositius amb els que es dona servei a la persona usuària o cuidadora, i el terminal o el CA.

L'objectiu general és que tot l'equipament tècnic objecte d'aquesta licitació es pugui integrar de la manera més efectiva i eficient a l'entorn de la persona usuària, facilitant la seva interoperabilitat amb el CA i amb els terminals, UCR i dispositius de seguretat de la llar i dispositius funcionals ja existents, generant codis i protocols oberts que permetin l'adaptabilitat a nous desenvolupaments i tecnologies en el sector de la teleassistència.

D'aquesta manera també es potencia la concurrència en els processos de licitació i es facilita el traspàs en el cas de canvi d'adjudicatària, i aquest fet té una menor incidència en la prestació del servei a la persona usuària. Pels diferents motius exposats es valorarà el fet que els protocols de comunicació de tots els terminals que instal·lin durant la vigència del present contracte, així com els protocols de comunicació amb els diferents dispositius amb els que es presta servei a la persona usuària o els seus contactes, siguin protocols oberts i no protocols propietaris.

Les empreses licitadores enumeraran els protocols amb els que pot comunicar-se el terminal i en cas de ser adjudicatària, l'IMSS podrà sol·licitar la cessió d'aquests protocols prèvia signatura d'un acord de confidencialitat multilateral (NDA1: *Non Disclosure Agreement*) entre l'adjudicatària, l'empresa fabricant del terminal, l'empresa proveïdora de la plataforma d'atenció i l'IMSS. En aquest document (NDA1) s'especificarà l'ús exclusiu perquè tots els terminals, tant els actuals com els subministrats durant la vigència del nou contracte, puguin comunicar-se correctament amb el centre d'atenció de l'adjudicatària.

Igualment, amb l'objectiu d'aconseguir una major obertura del servei a diferents proveïdors tecnològics, l'IMSS podrà sol·licitar la cessió de la freqüència i el protocol de

comunicació sense fils entre el terminal i els dispositius de seguretat a la llar, prèvia signatura d'un acord de confidencialitat multilateral (NDA2) entre l'adjudicatària, l'empresa fabricant del terminal, l'empresa fabricant del dispositiu de seguretat a la llar i l'IMSS. En aquest document (NDA2) s'especificarà l'ús exclusiu perquè tots els terminals, tant els actuals com els subministrats durant la vigència del nou contracte, puguin comunicar-se correctament amb els dispositius de seguretat a la llar actuals i amb els nous que es puguin incorporar al servei de teleassistència durant la vigència del nou contracte, que siguin compatibles amb la norma UNE 158401:2019, llevat que l'IMSS ho exceptuï en algun cas concret.

D'altra banda, les empreses licitadores enumeraran els protocols i les plataformes de gestió que siguin requerides per monitorar i gestionar remotament els seus terminals domiciliaris i dispositius, i en cas de ser adjudicatària, l'IMSS sol·licitarà la cessió d'aquests protocols i llicències d'ús de la plataforma de monitorització i gestió, prèvia signatura d'un acord de confidencialitat multilateral (NDA3: *Non Disclosure Agreement*) entre l'adjudicatària, l'empresa fabricant del terminal, l'empresa proveïdora de la plataforma de reprogramació i de gestió dels terminals i l'IMSS. En aquest document (NDA3) s'especificarà l'ús exclusiu perquè tots els terminals domiciliaris i dispositius, tant els actuals com els subministrats durant la vigència del nou contracte, puguin monitorar-se i gestionar-se de forma adient des del centre d'atenció de l'adjudicatària.

L'empresa licitadora ha d'incloure els serveis, les eines i les llicències d'ús de les eines necessàries per monitorar i gestionar remotament tots els terminals domiciliaris i els dispositius inclosos en el servei de teleassistència domiciliària de l'IMSS, tant els existents a l'inici del contracte com els que s'incorporin al servei durant la seva vigència. Les empreses licitadores indicaran a la seva oferta les eines que proposen emprar per monitorar i gestionar remotament tots els terminals domiciliaris i els dispositius, considerant dins del cost del contracte tota despesa derivada (llicències d'ús, manteniments, actualitzacions, etc) sense cost addicional per a l'IMSS.

Per tal de garantir la possible incorporació de les millores tecnològiques que puguin esdevenir en el decurs de la vigència del present contracte, l'adjudicatària estarà obligada a mantenir informat a l'IMSS al respecte de les mateixes, i a proposar possibles proves de valoració per a la implantació de dites millores.

Totes les línies de comunicacions que s'utilitzin per a aquest propòsit durant la vigència del contracte, llevat d'aquelles que siguin de titularitat municipal, seran traspassades a l'IMSS o a l'entitat que l'IMSS determini, al finalitzar el contracte o qualsevol de les seves pròrrogues. Així mateix, l'adjudicatària haurà d'assumir la titularitat de les línies de comunicacions que l'IMSS o l'entitat adjudicatària sortint li transfereixi a l'inici del contracte.

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

- L'equip ha de garantir l'emissió de trucades i l'establiment d'una comunicació verbal entre la persona usuària i el centre d'atenció de forma nítida, i l'activació del procés d'alarma utilitzant un botó propi del terminal i també a través de la UCR, que podrà ser de polsera, medalló, pinça de subjecció o d'altres.
- El disseny del terminal serà accessible per a les persones grans, amb discapacitat i/o dependència, tindrà un accionament fàcil inclús per a persones amb mobilitat reduïda a les mans i segur davant de falses pulsacions accidentals.
- Els botons es diferenciaran al tacte (forma i superfície diferenciades) i mitjançant colors d'alta visibilitat i diferenciació entre ells.
- Els equips domiciliaris hauran de ser configurats de forma que les alarmes i els avisos tècnics rebuts al CA hauran de tenir una codificació diferenciada que permeti identificar el tipus d'alarma, i el dispositiu que l'ha generat (botó d'alarma del terminal, UCR, dispositius de seguretat a la llar,...). Els avisos tècnics hauran de ser derivats a altres alternatives de contacte amb l'objectiu d'alliberar alternatives de contacte d'atenció directa al centre d'atenció. Els llocs de teleoperadors que reben els avisos tècnics han d'estar ubicats en un espai diferenciat de la resta.
- El terminal ha de permetre que des del CA es configuri la funció d'auto-reconeixement automàtic del seu correcte funcionament.
- Els equips domiciliaris hauran de ser configurats de forma que les alarmes que es generin com a resultat de la funció d'auto-reconeixement automàtic de correcte funcionament siguin clarament diferenciables de la resta d'alarmes.
- Per garantir el dret a la intimitat de la persona usuària, des del CA només es podrà establir contacte auditiu amb el domicili de la persona usuària després de la pulsació de la unitat de control remot (UCR) o terminal. En la resta de situacions en que el CA hagi de posar-se en contacte amb la persona usuària, aquesta comunicació s'haurà de realitzar com una trucada de telèfon normalitzada o altres canals de comunicació al marge del terminal.
- La codificació de tots els terminals ha d'obeir a les pautes marcades per l'IMSS. Aquestes codificacions contindran com a mínim el número de telèfon de la persona usuària, el número de sèrie de l'equip, data de fabricació i de la primera instal·lació en domicili. L'adjudicatària ha d'assumir aquest compromís a l'oferta.
- Ha de tenir un altaveu i un micròfon d'alta sensibilitat que permeti a la persona usuària conversar amb el centre d'atenció des de qualsevol indret del domicili mitjançant un sistema de conversa "mans lliures". En cas que sigui necessari, el

teleoperador del CA ha de poder ajustar el volum de la comunicació durant la conversa amb la persona usuària.

- Haurà de ser programable, tant de forma local com remota i de forma puntual o en forma massiva, des del CA. En cas de realitzar-se la re-programació remota, aquesta es podrà fer en el transcurs de la conversa amb la persona usuària i/o a través de qualsevol tipus d'avís produït per l'equip domiciliari.
- Estarà programat perquè després de l'activació, s'iniciï un període curt de prealarma de durada programable (5-8 segons) durant el qual es pugui anul·lar la transmissió al CA, en cas de que la pulsació s'hagi produït per error.
- Indicarà acústica i visualment l'estat de prealarma al terminal de la persona usuària.
- Indicarà acústica i visualment el progrés de la transmissió de l'alarma al centre d'atenció, després de la prealarma.
- Disposarà de sistemes de bloqueig perquè, una vegada activada la pulsació i rebuda aquesta en el CA, la persona usuària no pugui tallar ni alliberar la línia telefònica.
- Els dispositius oferts hauran de poder connectar, com a mínim, amb quatre alternatives de contacte amb el/s centre/s receptor/s prèviament definits, seguint una seqüència anteriorment establerta. Una alternativa de contacte pot ser un número de telèfon, una adreça IP o una URL, entre d'altres.
- Disposarà de memòria no volàtil amb la finalitat d'emmagatzemar les dades d'identificació de la persona usuària i les alternatives de contacte del CA.
- Haurà d'estar programat per donar prioritat a qualsevol comunicació o avís al CA davant d'altres tipus de comunicacions telefòniques.
- En cas de produir-se una alarma de qualsevol tipus estant una altra alarma en curs, el dispositiu ha de garantir que ambdues arribin al CA.
- En cas de tall de transmissió de l'alarma sense ordre del centre d'atenció, el terminal haurà de repetir-la automàticament.
- En cas de no rebre una senyalització específica des del centre d'atenció en un temps determinat, ha de tenir la capacitat de tallar la comunicació en curs i establir-ne una de nova.
- Evitarà que la retransmissió d'alarmes tècniques bloquegi l'atenció d'alarmes d'atenció immediata.
- Haurà de repetir automàticament la trucada en cas de no aconseguir connectar amb el CA al primer intent després d'emetre qualsevol activació. Si tot i així, no aconsegueix comunicar amb el CA, el terminal iniciarà un cicle continuat de trucades a les alternatives de contacte programades amb la seqüència que es consideri oportuna, fins aconseguir que la trucada sigui atesa pel CA.
- L'equip ha de poder discriminar, com a mínim, quatre dispositius de seguretat a la llar que provoquin avisos al CA: detectors de foc/fum, gas, caigudes i

passivitat. Durant la vigència del present contracte l'IMSS pot sol·licitar que s'incloguin els avisos d'altres dispositius de seguretat a la llar.

- El terminal haurà de comptar amb una bateria recarregable amb una autonomia (quan és nova) complerta en cas d'interrupció del subministrament elèctric, de com a mínim, 48 hores en repòs, inclosa una hora de conversa "mans lliures", i en cap cas ha de ser inferior a 4 hores.
- El terminal haurà de tenir capacitat multiprotocol i capacitat per commutar entre comunicació *Half-dúplex* i *Full-dúplex*. L'operador del CA ha de poder commutar d'un mode a l'altre.
- Acceptarà, com a mínim, dues unitats de control remot (UCR), cadascuna clarament diferenciada i identificada quan es rebi la comunicació en el centre d'atenció.
- Acceptarà, com a mínim, sis dispositius perifèrics (incloent les UCR).
- Permetrà identificar unívocament cadascun dels dispositius amb un mínim de 12 caràcters numèrics o alfanumèrics.
- Comptarà amb un sistema de protecció davant de sobretensions transitòries en la línia telefònica i els ports d'alimentació.
- El terminal haurà de permetre comunicacions per veu amb una gama de freqüències, el límit superior del qual ha de ser com a mínim 7 KHz amb l'objecte de proporcionar una bona qualitat d'àudio.
- El terminal haurà de tenir capacitat per control de volum de forma remota i l'altaveu i el micròfon hauran de tenir una sensibilitat suficient per tal que es pugui establir una conversa des de qualsevol indret del domicili i haurà de complementar-se amb elements addicionals en cas que sigui necessari.
- Disposarà d'identificacions òptiques i/o acústiques, que informin a la persona usuària del seu estat de normal funcionament i dels avisos tècnics corresponents a baixa bateria del terminal, anomalies, desconnexió a la xarxa elèctrica i a la xarxa telefònica. Aquests avisos s'han de poder apagar, baixar el volum d'emissió o allargar la freqüència amb què s'emeten, en remot una vegada es té contacte amb la persona usuària o en altres situacions que determini l'IMSS. Els missatges s'han de poder programar en català o en castellà en funció de l'idioma de preferència de la persona usuària.
- Haurà de fer trucades de forma automàtica a les alternatives de contacte definides per a avisos tècnics si es produeix un dels estats:
    - Baixa bateria del terminal.
    - Baixa bateria de la UCR.
    - Fallida d'avís d'auto-presència de la UCR.
    - Baixa bateria de dispositius de seguretat a la llar.
    - Fallida d'alimentació elèctrica.
    - Recuperació d'alimentació elèctrica.

- Per evitar el bloqueig de la central receptora en cas de fallida general del subministrament elèctric, el terminal transmetrà la fallida de connexió a la xarxa elèctrica en un instant de temps aleatori en un període no superior a dues hores des de la seva detecció.
- Permetrà la comprovació periòdica de la comunicació amb el CA efectuant comunicacions automàtiques, específiques per a aquesta finalitat, de manera silenciosa. L'interval de temps entre comunicacions ha de ser programable. Llevat que l'IMSS estableixi en determinats casos un interval de temps menor entre comunicacions, aquest serà com a màxim de 7 dies en el cas de terminals analògics.
- Podrà ser interrogat i programat localment al propi domicili i remotament. Al menys, dels següents paràmetres:
  - Dades de connexió amb el centre d'atenció.
  - Identificador del terminal de teleassistència.
  - Retard de la prealarma.
  - Freqüència de les connexions periòdiques de comprovació.
  - Senyalització acústica d'alarmes tècniques.
- Permetrà el bloqueig del teclat d'accés a la programació, en cas que el terminal en disposi.
- Permetrà l'accés a la seva programació remota a través d'una comunicació en curs o per a una connexió específica.
- Permetrà la connexió a la xarxa de subministrament elèctric de 220V o 125V.

Darrerament el mercat ofereix **terminals domiciliaris GSM-IP** que s'instal·len a la llar de la persona usuària i permeten la seva comunicació amb el CA a través d'una línia telefònica de veu i dades mòbil, o també a través d'una línia *Ethernet* d'accés a Internet, mitjançant protocols de senyalització d'alarmes digitals i analògics. Entre els avantatges d'aquest tipus de terminals destaquen:

- La facilitat de monitorització en temps real de l'estat del terminal i dels dispositius de seguretat a la llar associats.
- La resiliència de la connexió amb el CA ja que permeten la comunicació amb el CA a través de diferents tipus de tecnologies (línia mòbil o fixa, línia de dades o de veu), i mitjançant protocols digitals estàndard (p.e. SCAIP: *Social Care Alarm Internet Protocol*) o bé protocols analògics.
- La possibilitat d'integrar nous dispositius perifèrics que permetin oferir noves capacitats de comunicació per a la persona usuària i per al seu entorn, i serveis addicionals com el monitoratge, l'aprenentatge i la predicció de possibles situacions de risc.

En el cas que amb GSM i targeta M2M multioperador no hi hagi cobertura al domicili, s'instal·larà un terminal GSM-IP, si d'aquesta manera es pot prestar el servei.

Les **característiques tècniques** particulars dels terminals domiciliaris GSM-IP són:

- Els terminals de teleassistència domiciliària GSM-IP es podran comunicar amb el CA simultàniament a través d'una connexió sense fils de veu i dades amb la xarxa de telefonia mòbil GSM/2G/3G/4G, o bé a través d'una connexió RJ45 amb una xarxa *Ethernet*. En aquest cas, faran servir un protocol digital estàndard (SCAIP, o bé CLC/TS 50134-9) i també els protocols de senyalització d'alarmes analògics preferentment *Single-Tone* (STMF), o bé un altre tipus de protocol analògic que garanteixi comunicacions estables sobre una línia de VoIP.
- Disposaran d'una SIM M2M amb servei de veu i dades, amb restricció dels números de telèfon als que poden trucar, i de les adreces IP o URL amb les que es poden connectar.
- Podran senyalitzar l'alarma a través de la connexió de dades fixa (*Ethernet*) o mòbil (2G/3G/4G) mitjançant un protocol digital (SCAIP, o bé CLC/TS 50134-9), i també a través de la connexió de veu mòbil (GSM) mitjançant un protocol analògic *Single-Tone* (STMF) o bé un altre tipus de protocol analògic que garanteixi comunicacions estables sobre una línia de VoIP.
- Podran establir la comunicació de veu amb el CA via GSM o via VoIP (Voice over IP).
- Podran configurar-se per tal de senyalitzar al CA l'alarma i demanar al CA que estableixi una trucada de veu cap al terminal (*callback*), de manera que la trucada de veu és originada pel CA enlloc de pel terminal domiciliari.
- Han de configurar-se i funcionar de manera que es garanteixi la privacitat i la seguretat de les comunicacions, garantint el compliment de les mesures de seguretat establertes a l'Esquema Nacional de Seguretat per als sistemes que gestionen aquest tipus d'informació i de serveis, així com les directrius de seguretat establertes per l'Ajuntament de Barcelona.

Les característiques tècniques del portal de reprogramació i gestió dels terminals GSM-IP són:

- El portal de gestió dels terminals GSM-IP és una eina indispensable per a la gestió dels dispositius GSM-IP i, per aquest motiu, haurà de ser accessible després de la finalització del contracte i en les mateixes condicions en les que es va signar, amb l'objecte de mantenir en funcionament del parc de dispositius que es trobin en els domicilis de les persones usuàries. L'adjudicatària només podrà tallar l'accés, d'acord amb l'IMSS, quan la totalitat dels terminals

domiciliaris GSM-IP subministrats hagin estat donats de baixa per part de l'IMSS.

- L'accés al portal de gestió dels terminals GSM-IP, tant pels propis terminals com pels usuaris encarregats de gestionar-los, haurà de complir amb els estàndards de seguretat requerits per l'Ajuntament de Barcelona, protegint en tot moment totes les comunicacions mitjançant protocols d'encriptació segurs. Igualment, incorporarà mètodes d'autenticació i autorització dels usuaris gestors que restringeixin el seu accés a l'aplicació de gestió i a cadascuna de les funcionalitats en funció del seu perfil d'usuari.
- L'adjudicatària haurà d'habilitar l'accés al portal de gestió al personal que l'IMSS determini.
- A través del portal de gestió s'han de poder programar remotament com a mínim els següents paràmetres:
  - Identificador del terminal.
  - Alternatives de contacte (números de telèfon, adreces IP, etc) amb el CA.
  - Seqüències d'alarma.
  - Protocols de comunicació d'alarmes al CA.
- El portal de gestió ha de permetre:
  - Realitzar programacions massives.
  - Consultar el registre d'esdeveniments del terminal domiciliari.
  - Visualitzar la darrera configuració aplicada al terminal domiciliari.
  - Visualitzar la data i hora de la darrera connexió del terminal domiciliari amb el portal.
  - Visualitzar les UCR i els dispositius de seguretat a la llar associats al terminal domiciliari.
- Permetrà la comprovació diària de la comunicació amb el CA efectuant comunicacions automàtiques, específiques per a aquesta finalitat, de manera silenciosa.

9.5. Unitat de Control Remot (UCR)

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

L'adjudicatària haurà d'oferir a la persona usuària diferents alternatives adequades a les seves necessitats per tal d'afavorir la seva usabilitat: penjoll, polsera, pinça o d'altres. Addicionalment, i sense que substitueixi la UCR abans esmentada, es recomana que les persones que disposin de UCR en format *smartwatch* (descrita a la clàusula 9.8), també puguin utilitzar el *smartwatch* dins de l'entorn domiciliari per comunicar-se amb el CA a través del terminal.

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

- Disposar d'un botó clarament diferenciat i reconeixedor al tacte, d'activació senzilla i protegit d'activacions accidentals. La seva pulsació desencadena l'activació del sistema de forma que la persona usuària pugui entrar en contacte, en modalitat conversa "mans lliures" amb el CA.
- Tenir unes dimensions reduïdes per poder ser portable mitjançant suports tipus penjoll, polsera o pinça de suport per la persona sense molèstia, i si la UCR és del tipus penjoll del coll, incorporarà un mecanisme d'auxili front a tensions mecàniques (antiestrangulació, segons la norma UNE-EN 50134-2).
- Disposar d'un sistema d'identificació de forma que la pulsació del botó transmeti al terminal un codi diferenciable dels codis associats a altres UCR o dispositius de seguretat a la llar que puguin operar en el mateix terminal.
- Tenir un radi d'acció suficient per garantir una cobertura de, com a mínim, 50 metres de radi a l'interior del domicili, i un radi d'acció mínim de 150 metres a l'aire lliure sense interferències. En tots els casos s'haurà de garantir la connectivitat des de qualsevol indret de l'habitatge.
- Comptarà amb una bateria d'alta duració que garanteixi el funcionament durant un període mínim de 4 anys a comptar des de la data de la 1a instal·lació, sempre que s'hagi fet un ús correcte tant en el seu manteniment como en el nº de pulsacions (màxim 2-3 al dia) quan només té la funció de polsador. S'ha de tenir en compte que pot haver-hi unitats de control que a més de la funció de polsador tinguin integrades d'altres funcions, com per exemple la detecció de caigudes.
- Realitzarà reconeixement sistemàtic de funcionament per garantir el correcte estat de la bateria. En cas de mal estat (p.e. bateria baixa) enviarà automàticament un senyal codificat i diferenciat indicant l'anomalia detectada, sense necessitat que la persona usuària realitzi cap tipus d'intervenció.
- Notificarà l'estat de baixa bateria de forma automàtica i tindrà una autonomia mínima de 30 dies des de la primera notificació.
- Disposarà d'un número de sèrie indeleble que permeti la seva identificació.
- La UCR indicarà de forma lluminosa i diferenciada a la persona usuària que s'ha establert la comunicació amb el centre d'atenció, llevat d'indicació en contra de l'IMSS.
- La UCR serà hermètica a l'aigua complint amb allò exigit pel nivell d'estanqueïtat IP67 segons la norma UNE 60529:2018, com a mínim. En cas que l'IMSS ho requereixi s'hauran de presentar informes de resultats de les proves a què s'hagi sotmès la UCR.

- Disposar de subjeccions resistents per als diferents tipus de suport en els que pot ser portat.
- Ha de complir amb la norma UNE-EN 50134-2 "Sistemes d'alarma. Sistemes d'alarma social. Part 2: dispositius d'activació", i amb la norma UNE 158401:2019 "Serveis per a la promoció de l'autonomia personal. Gestió del servei de teleassistència", llevat indicació en contra de l'IMSS.
- Pel que fa a les alarmes d'atenció immediata, les comunicacions sense fil entre el terminal domiciliari i la UCR han de fer servir el rang de freqüència harmonitzat de teleassistència. La informació detallada sobre els rangs de freqüència, potència i cicle de treball es pot consultar al Quadre Nacional d'Atribució de Freqüències, aprovat per l'ordre ETD/1449/2021, de 16 de desembre, del Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital. Concretament, les alarmes de teleassistència fan servir el rang de freqüències de 869,200-869,250 MHz amb 10 mW (p.r.a.) de potència radiada aparent màxima, 25 kHz de canalització, i cicle de treball màxim del 0,1%.
- Ha de complir els requisits de certificació categoria 1, que garanteixi absència de soroll en el rang de freqüència de teleassistència, d'acord amb la Norma UNE-EN 300220-1 de compatibilitat electromagnètica i espectre radioelèctric.
- Hauria de permetre l'enviament de senyals acústics mitjançant la pulsació del botó durant una trucada d'alarma d'atenció immediata. L'enviament de senyals acústics permet una alternativa de comunicació a la persona usuària que polsa l'UCR però que té dificultats per comunicar-se per veu perquè, per exemple, és lluny del terminal.
- La UCR no ha de permetre les activacions no desitjades.
- L'adjudicatària haurà de comptar amb una versió adaptada de la UCR per a persones amb dificultats de mobilitat a les extremitats superiors.

Les noves UCR que proporcioni l'adjudicatària hauran de disposar de la funcionalitat d'auto-presència, que es fonamenta en l'emissió d'un senyal al terminal que permet tenir constància del seu correcte funcionament. Aquesta comprovació s'haurà de realitzar diverses vegades al dia, i la notificació de fallida d'auto-presència al CA s'haurà de realitzar automàticament si no es rep el senyal en 24 hores.

Un cas particular d'UCR són aquelles que permeten detectar la caiguda de la persona usuària en aquelles situacions en que la persona usuària no és capaç de prémer el botó de la UCR, per exemple per una caiguda provocada per pèrdua de consciència. En cas de detectar una caiguda, aquesta UCR enviarà una alarma diferenciada al terminal de teleassistència, que serà notificada immediatament al centre d'atenció. En cas que la caiguda sigui molt suau i no la detecti, el detector de caigudes amb funcionalitat d'UCR ha de permetre prémer el polsador manual per activar l'alerta i posar-se en contacte amb el centre d'atenció. Addicionalment, el detector de caigudes amb

funcionalitat d'UCR ha de complir les mateixes característiques tècniques descrites anteriorment per a la UCR convencional.

9.6. Dispositius de seguretat a la llar

Les **característiques tècniques** dels dispositius de seguretat a la llar i dels dispositius funcionals que són propietat de l'IMSS compleixen, com a mínim, les especificitats descrites a continuació. L'adjudicatària haurà de continuar proporcionant aquest tipus de dispositiu, o d'altres amb les mateixes funcionalitats sempre que acompleixin com a mínim amb les característiques tècniques mínimes recollides a continuació. En cas de canvi de model o fabricant de dispositius, l'adjudicatària haurà de demostrar prèviament a l'IMSS que el nou dispositiu té unes característiques de sensibilitat, fiabilitat i seguretat en les comunicacions iguals o millors que les dels dispositius que són de la seva propietat.

- Pel que fa a les alarmes d'atenció immediata, les comunicacions sense fil entre el terminal domiciliari i els dispositius de seguretat a la llar han de fer servir el rang de freqüència harmonitzat de teleassistència. La informació detallada sobre els rangs de freqüència, potència i cicle de treball es pot consultar al Quadre Nacional d'Atribució de Freqüències, aprovat per l'ordre ETD/1449/2021, de 16 de desembre, del Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital. Concretament, les alarmes de teleassistència fan servir el rang de freqüències de 869,200-869,250 MHz amb 10 mW (p.r.a.) de potència radiada aparent màxima, 25 kHz de canalització, i cicle de treball màxim del 0,1%.
- Tenir un radi d'acció suficient per garantir una cobertura de, com a mínim, 50 metres de radi a l'interior del domicili, i un radi d'acció mínim de 150 metres a l'aire lliure sense interferències. En tots els casos s'haurà de garantir la connectivitat des de qualsevol indret de l'habitatge.
- Estar associats al respectiu terminal domiciliari en el moment que sigui instal·lat al domicili de la persona usuària, i sempre que s'emeti alguna alarma d'atenció immediata.
- Disposar d'un sistema d'identificació de forma que l'activació automàtica o la pulsació del botó transmeti al terminal un codi diferenciable dels codis associats a altres UCR o dispositius de seguretat a la llar que puguin operar en el mateix terminal. El senyal transmès ha de contenir, de forma codificada, la identificació del dispositiu emissor, que serà únic, i el codi del tipus d'alarma generada. El codi tindrà la suficient longitud, disseny i tipus de modulació que garanteixi la no duplicitat o assimilació a uns altres comandaments remots d'altres aplicacions.

- Han d'identificar l'alarma que es transmetrà al terminal mitjançant una codificació diferenciada depenent de la seva causa (baixa bateria del dispositiu, fallida d'alimentació elèctrica del dispositiu, etc).
- Realitzar reconeixement sistemàtic de funcionament per garantir el correcte estat de la bateria. En cas de mal estat (p.e. bateria baixa) enviarà automàticament un senyal codificat i diferenciat indicant l'anomalia detectada, sense necessitat que la persona usuària realitzi cap tipus d'intervenció.
- Notificar l'estat de baixa bateria de forma automàtica i tenir una autonomia mínima de 30 dies des de la primera notificació.
- Disposar d'un número de sèrie indeleble que permeti la seva identificació.
- Permetre la programació de la periodicitat de la notificació de les alarmes tècniques.
- El dispositiu haurà de disposar a la part exterior o interior la següent informació: data de fabricació, número de sèrie i data de caducitat, si escau.
- Es garantirà la no generació de falses alarmes en cap circumstància. El sistema serà suficientment segur com perquè el receptor no consideri com a bona una recepció causada per interferències o productes d'intermodulació. Caldrà assegurar el bon comportament del receptor en els camps d'alta intensitat de radiofreqüència o el baix efecte d'inhibidors.
- Ser fàcilment instal·lable, i també permetre el seu canvi d'ubicació i reinstal·lació. En cas que el manteniment del dispositiu requereixi un reemplaçament de la font d'alimentació interna, aquesta serà fàcilment substituïble.
- Tenir un pes i una mida reduïts, sempre que s'asseguri el seu adequat funcionament i permeti el seu ús sense molèsties.
- No ha de tenir arestes perilloses, elements tallants, punxants, o susceptibles de produir cap tipus de lesió.
- Estaran construïts amb materials antial·lèrgics, no tòxics, no propagadors del foc i que es puguin reciclar. D'acord amb la normativa d'etiquetat vigent, s'indicarà la família de reciclatge corresponent.
- El contenidor extern estarà fabricat amb un material que faciliti la seva neteja, evitat les superfícies rugoses, amb solcs i baixos relleus.
- El dispositiu tindrà un manteniment mínim i serà necessari contemplar de forma molt especial la reducció dels treballs tècnics al domicili de la persona usuària.
- Es facilitaran manuals, en format electrònic, que seran amplis i complets.
- Hauran de complir amb un pla de revisió tècnica periòdica que no superi el termini d'un any entre revisions.

A continuació es descriuen les **característiques específiques mínimes** que hauran de complir els diferents dispositius de seguretat a la llar que instal·li l'adjudicatària, i que ja disposen els dispositius instal·lats als domicilis de les persones usuàries:

- **Detector de gas**: Dispositiu dissenyat per detectar fuites de gasos com el butà, propà, gas natural i gas ciutat. Emet un senyal visual i acústic per alertar a la persona usuària i activa una alarma automàtica amb codificació diferenciada al CA.

  Descripció de l'aparell: Aparell autònom de detecció de gas domèstic: Butà, propà o Gas Natural. El dispositiu haurà d'estar connectat per radiofreqüència amb el terminal de teleassistència, sense cap tipus de cablejat afegit.

  Característiques:
  - Alimentació elèctrica permanent.
  - Indicador lluminós de servei en mode fix.
  - Indicador lluminós d'alarma o avaria.
  - Polsador de *test* i *reset*.
  - El detector haurà d'estar calibrat per detectar la presència de gasos en un nivell de concentració del 10% L.I.E (límit inferior d'explosivitat), corresponent a 5.000 p.p.m de gas natural i 2.000 p.p.m de gas butà/propà.
  - La detecció de fuita de gas emetrà un senyal visual i acústic (mínim 80 dB a 1 m) d'alerta a la persona usuària del servei de teleassistència.
  - Comunicació per radiofreqüència.
  - Caducitat: **Vida útil màxima de l'element sensible 5 anys.**
  - Marcatge CE conforme UNE-EN 50194-1.

- **Detector de monòxid de carboni (CO)**: Dissenyat per detectar la presència de nivells perillosos de CO. En percebre la presència de CO a l'habitació on està instal·lat, ha d'emetre un senyal visual i acústic per alertar a la persona usuària, i activar una alarma automàtica amb codificació diferenciada al CA.

  Descripció de l'aparell: Sensor sense fils que detecta l'acumulació de gas CO potencialment letal que emet una alerta per sol·licitar ajuda.

  Característiques:

  - Adient per a persones usuàries amb electrodomèstics de gas i/o combustible sòlid.
  - Comunicació per radiofreqüència de Classe 1.
  - Caducitat**: 7 anys de vida útil**.
  - Marcatge CE conforme UNE EN 50291.

- **Característiques addicionals per als detectors de gas i de CO :**

  Condicionants d'instal·lació i manteniment :

  - En els supòsits de gas natural o gasos lleugers amb una densitat inferior a la de l'aire, el detector se situarà a la paret de la cuina a menys de 30 cm del sostre i en llocs on el moviment de l'aire no es trobi limitat pel mobiliari.
  - En els supòsits de gasos butà o propà, el detector se situarà en la paret de la cuina i a menys de 30 cm del terra i en llocs on el moviment de l'aire no es trobi limitat pel mobiliari.
  - No s'han d'instal·lar en espais tancats (armaris, darrera cortines o sota la pica rentaplats), ni en llocs on la temperatura estigui per sota dels -10º C o superi els 40º C.
  - Manteniment mínim una vegada a l'any, per a contrast del seu correcte funcionament.

- **Detector de fum/foc:** Dissenyat per detectar la presència de tot tipus de fums o foc i especialment aquells que es troben en un estat incipient. En percebre la presència de fum/foc a l'habitació on està instal·lat, emet un senyal visual i acústic per alertar a la persona usuària i activa una alarma automàtica amb codificació diferenciada al CA.

  Descripció de l'aparell:

  Aparell autònom, amb sensor de fum per a la detecció de foc, sensible a la detecció de productes de la combustió, tant visibles com invisibles. El dispositiu haurà d'estar connectat per radiofreqüència amb el terminal de teleassistència, sense cap tipus de cablejat afegit.

  Característiques:

- Sensor dissenyat per a la detecció de focs de combustió lenta i focs desenvolupats amb flama viva. Per a combustibles sòlids i líquids amb generació de fums visibles i invisibles.
- Alimentació autònoma que garanteixi una durada mínima d'un any.
- Amb incorporació d'indicadors de senyal lumínica de nivell baix de la bateria.
- La detecció d'incendi emetrà un senyal visual i acústic (mínim de 85 dB a 3m després d'1 minut de funcionament de l'alarma) d'alerta a la persona usuària del servei de teleassistència.
- Comunicació per radiofreqüència.
- Caducitat: **10 anys de vida útil**.
- Marcatge CE conforme UNE EN 14604.

Característiques addicionals:

Condicionants d'instal·lació i manteniment:

- Al sostre del passadís o distribuïdor que dona accés a les habitacions.
- No s'han d'instal·lar a la cuina o als banys, donat que la generació de fums o vapors pot suposar falses alarmes.
- Manteniment mínim una vegada a l'any per a contrast del seu correcte funcionament i reposició de pila, si escau .

- **Dispositiu de passivitat:** Permet controlar l'absència de moviment de la persona durant un període de temps que s'acorda amb la persona usuària i que es programa al dispositiu. Inclou un sensor de moviment que li permet enviar alarmes de passivitat. El dispositiu alerta de l'absència de moviment de la persona, activant una alarma automàtica amb codificació diferenciada al CA. Permet diferenciar si el moviment correspon a una persona o a una mascota (pes < 30 Kg). Té una **vida útil de 10 anys**.

- **Sensor d'obertura de portes:** Permet controlar la inactivitat de la persona usuària mitjançant la no obertura de certes portes (nevera, microones...) durant un període de temps que s'acorda amb la persona usuària i que es programa al dispositiu. El dispositiu alerta del no compliment de la rutina diària d'aquesta persona, activant una alarma cap al CA.

- **Detector de caigudes amb funcionalitat d'UCR:** Dispositiu que la persona usuària pot dur en forma de penjoll, de pinça o de polsera i permet detectar la seva caiguda. Estan indicats per a persones que cauen com a conseqüència d'una pèrdua de consciència i per a persones amb uns riscos o historials de caigudes freqüents. Aquesta tipologia de detectors està integrada de forma operativa a la unitat de control remot (UCR) com a funcionalitat complementària.

9.7. Dispositius funcionals

A continuació s'indiquen les especificacions de tres sensors que es van oferir com a millora a l'anterior licitació però que no es continuaran subministrant en el present contracte atesa l'escassa implementació que han tingut, tot i així s'han de continuar atenent les alarmes generades dels que hi hagi instal·lats mentre duri la seva vida útil:

- **Sensor d'enuresi:** Emet una alerta en cas de detectar humitat, per tal de prendre les mesures adients, eliminant la necessitat que les persones cuidadores realitzin controls físics, promovent la dignitat i independència de la persona usuària, i millorant la seva salut i higiene.

- **Sensor d'ocupació de llit/sofà:** Permet detectar la presència de la persona usuària al llit o sofà, i emet una alarma automàtica en cas que la persona no se n'hagi anat a dormir o no s'hagi llevat, a una hora determinada, o també quan la persona s'hagi aixecat a la nit i no hagi tornat al seu llit en un determinat període de temps.

- **Sensor d'epilèpsia:** Permet detectar una crisi epilèptica mentre la persona usuària està dormint i comunicar-la immediatament al CA a través del terminal domiciliari, diferenciant el moviment normal d'una persona al llit dels moviments que es produeixen durant una crisi epilèptica. Permet a les persones cuidadores respondre ràpidament si són necessàries.

En el cas dels altres dispositius funcionals en ús, l'IMSS només és propietària de la tecnologia, però l'adjudicatària haurà de subcontractar el SI associat amb l'empresa proveïdora del servei, canviar-lo per un de propi, o bé canviar tots els dispositius amb el seu SI durant el termini de traspàs del servei, sense que això suposi cap cost addicional per a l'IMSS.

Les empreses licitadores enumeraran els protocols amb els que pot comunicar-se el dispositiu funcional i en cas de ser adjudicatària, l'IMSS podrà sol·licitar la cessió d'aquests protocols prèvia signatura d'un acord de confidencialitat multilateral (NDA1: *Non Disclosure Agreement*) entre l'adjudicatària, l'empresa fabricant del dispositiu funcional, l'empresa proveïdora de la plataforma d'atenció i l'IMSS. En aquest document (NDA1) s'especificarà l'ús exclusiu per a que tots els dispositius funcionals, tant els actuals com els subministrats durant la vigència del nou contracte, puguin comunicar-se correctament amb el centre d'atenció de l'adjudicatària.

Per tal de garantir les millores tecnològiques que puguin esdevenir en el decurs de la vigència del present contracte, l'adjudicatària estarà obligada a mantenir informat a l'IMSS de nous dispositius que puguin ser d'aplicació per a un determinat grup d'usuaris, i a proposar possibles proves de valoració per a la implantació dels esmentats dispositius (p.e. càmeres o altres sensors).

Els dispositius funcionals del servei de teleassistència propietat de l'IMSS, que l'adjudicatària haurà de mantenir, reparar, substituir, si escau, i renovar dins del període de vigència del present contracte i possibles pròrrogues, llevat que els substitueixi per uns altres que permetin cobrir les necessitats a les que donen resposta, són:

- **Dispositiu per a persones amb dificultats de comunicació (CareSOS)**

El CareSOS és un dispositiu específic que permet a persones amb discapacitat auditiva o amb dificultats de la parla utilitzar el servei de teleassistència, garantint una

comunicació adaptada a les seves necessitats, amb l'objectiu de fer accessible el servei de teleassistència a tothom.

Per afavorir la comunicació amb aquells usuaris que presenten dificultats de comprensió dels missatges escrits, o presenten dificultats en la visió de la pantalla del dispositiu, l'aparell presenta:

- Pictogrames en l'arbre de comunicació
- Personalització del color de fons de pantalla del dispositiu.
- Manual d'usuari de fàcil lectura, lletra gran i contrast de colors.

El dispositiu CareSOS envia trames de dades al CA via GRPS, o bé via SMS, i a partir d'aquesta informació el CA genera una alerta sintètica que és atesa immediatament per un operador del CA. La resposta del CA és via SMS.

Els dispositius CareSOS actuals disposen d'una SIM M2M amb un abonament mensual de 10 MB de dades i de 25 SMS.

- **Dispositiu de teleassistència mòbil amb i sense geo-localització (MIMAL i TAM)**

Es tracta d'un dispositiu similar a un telèfon mòbil, amb el que la persona usuària pot posar-se en contacte amb el CA, donant a conèixer la seva ubicació, durant les 24 hores del dia i tots els dies de l'any.

Els dispositius de teleassistència mòbil es composen com a mínim pels següents elements:

- Unitat o terminal de teleassistència mòbil.
- Base de càrrega.
- Targeta SIM.
- Manual d'ús en català i castellà.

Actualment cada dispositiu de teleassistència mòbil disposa d'una SIM M2M amb un abonament de 30MB de dades i 5 minuts de trucades de veu a fix nacional, tot i que el consum mitjà mensual és de 20MB de dades i 70 segons de trucades de veu aproximadament.

Els dispositius de teleassistència mòbil actualment tenen configurats 3 números de telèfon geogràfics als que truca el terminal de forma alternativa i seqüencial per tal que la persona usuària es pugui posar en contacte amb el CA si escau. D'altra banda, l'usuari també es pot posar en contacte amb el CA si prem qualsevol de les dues tecles reservades per a telèfons de familiars.

Per tal de garantir la privacitat i la seguretat de les comunicacions els dispositius de teleassistència mòbil es connecten actualment a la xarxa de dades de l'adjudicatària a través d'un APN (*Access Point Name*) específic per a aquest servei. L'adjudicatària haurà de mantenir el mateix sistema o oferir-ne un d'equivalent per garantir la privacitat i la seguretat de les comunicacions entre els terminals de teleassistència mòbil i el centre d'atenció.

El/La professional del CA que rep la trucada ha de poder identificar immediatament la ubicació de la persona usuària per tal de prestar l'atenció a l'emergència i mobilitzar els recursos necessaris.

Les **característiques tècniques** dels dispositius de teleassistència mòbil han de complir, com a mínim, les especificitats descrites a continuació:

- Tant el dispositiu de teleassistència mòbil com els accessoris necessaris per al seu funcionament han de complir la normativa europea i espanyola en vigor per a cadascun d'ells. En particular, s'exigeix el compliment de la norma UNE 158401:2019. També s'exigeix el marcat CE corresponent a tots els productes subministrats. L'adjudicatària haurà de presentar un certificat per a cadascun d'ells o bé, sempre que la norma ho permeti, la certificació d'un laboratori acreditat o un auto-certificat.
- El dispositiu ha de disposar com a mínim d'un botó de fàcil accés per generar les trucades d'alarma d'atenció immediata. Aquest botó pot ser físic o programat en el dispositiu (*software*) per a la seva activació mitjançant una pantalla tàctil, sent en els dos casos de fàcil identificació i accionament. Les alarmes d'atenció immediata sempre han de comunicar al CA la informació de la localització del dispositiu. En el present contracte l'IMSS aposta per dispositius que no comportin que la persona usuària hagi de portar quelcom addicional a allò que normalment s'enduria per sortir al carrer, en aquest sentit es prefereixen dispositius tipus clauer o rellotge (*smartwatch*) a dispositius de telefonia mòbil amb aquesta única utilitat.
- El dispositiu podrà generar automàticament altres tipus d'alarmes d'atenció immediata basant-se en mesures, per exemple, quan un cert paràmetre superi un llindar de risc, o quan una combinació de paràmetres manifesti un risc potencial per a la persona usuària (p.e. detecció de caigudes).
- El dispositiu ha de disposar d'un sistema de geo-localització de precisió tipus GPS o equivalent.
- El dispositiu ha d'integrar un altaveu i un micròfon amb un radi d'acció suficient.
- El dispositiu ha d'enviar al CA la informació sobre localització juntament amb les alarmes d'atenció immediata i també quan el CA ho demani.

- El dispositiu ha de comunicar-se amb el CA de forma periòdica i silenciosa, de manera que el CA pugui detectar situacions en les que el dispositiu no pot establir la comunicació. L'interval entre comunicacions ha de ser programable.
- La bateria del dispositiu ha de ser recarregable, sense que sigui necessari d'extraure-la del dispositiu per carregar-la, simplement per contacte o bé mitjançant un sistema de càrrega per inducció sense fils, d'acord a l'estàndard *Qi charging* o equivalent, que sigui fàcil per a la persona usuària.
- La bateria del dispositiu ha de tenir una autonomia mínima de 48h en repòs, considerant que durant aquest període realitza l'enviament de trames de dades cada 5 minuts que incloguin la darrera posició coneguda del dispositiu.
- El dispositiu senyalitzarà òpticament el seu estat normal de funcionament i, com a mínim, senyalitzarà òptica i acústicament l'alarma de bateria baixa.
- El dispositiu ha de notificar a la persona usuària que l'alarma d'atenció immediata està en curs.
- El dispositiu ha de permetre configurar remotament els següents paràmetres:
  - Alternatives de contacte (números de telèfon, etc) del centre d'atenció per establir la comunicació en cas que sigui necessari.
  - Percentatge de nivell de bateria que provoca l'emissió de l'alarma de baixa bateria al CA.
  - Àrees de seguretat, en cas que es puguin configurar al propi dispositiu, així com determinar si l'entrada o la sortida de les quals provoca l'emissió d'una alarma d'atenció immediata.
  - Alternatives de contacte per a l'enviament de les trames de dades que inclouen la darrera posició coneguda del dispositiu.
  - Opcional: Velocitat màxima a la que es pot desplaçar la persona usuària (per defecte 35 Km/h), que si se supera provoca l'emissió d'una alarma.
- Amb l'objectiu d'aconseguir l'èxit de la trucada d'alarma, cada dispositiu ha de tenir la capacitat d'emmagatzemar, com a mínim, dues alternatives de contacte amb el CA, prioritzant sempre la primera alternativa de contacte.
- El dispositiu ha de garantir que tots els esdeveniments (localització, baixa bateria, etc) arriben al CA.
- El dispositiu ha de fer servir una codificació diferenciada per senyalitzar al CA cada tipus d'esdeveniment.
- El dispositiu ha d'enviar la informació sobre esdeveniments a través de canals de comunicació diferents al canal de veu.
- Si el dispositiu disposa d'un teclat telefònic, o bé té la possibilitat d'enregistrar números de telèfon de contactes diferents als del propi CA, aquests han de poder ser bloquejats.

- El dispositiu ha d'incloure un mòdul GSM on es pugui incorporar una targeta SIM en algun dels següents formats: SIM, MicroSIM o NanoSIM, que permeti comunicar el dispositiu amb el CA.
- El dispositiu ha de poder operar amb targetes SIM M2M multioperador.
- El dispositiu ha d'oferir la possibilitat de ser configurat perquè, exceptuant les alarmes d'atenció immediata, no comuniqui informació sobre la seva localització, si escau.

Les característiques tècniques del portal de gestió dels dispositius de teleassistència mòbil són:

- El portal de gestió dels dispositius de teleassistència mòbil és una eina indispensable per a la gestió d'aquests dispositius i, per aquest motiu, haurà de ser accessible després de la finalització del contracte i en les mateixes condicions en les que es va signar, amb l'objecte de mantenir el parc de dispositius adquirits. L'adjudicatària només podrà tallar l'accés, d'acord amb l'IMSS, quan la totalitat dels dispositius de teleassistència mòbil subministrats hagin estat donats de baixa per part de l'IMSS.
- L'accés al portal de gestió dels dispositius de teleassistència mòbil, tant pels propis dispositius com pels usuaris encarregats de gestionar-los, haurà de complir amb els estàndards de seguretat requerits per l'Ajuntament de Barcelona, protegint en tot moment totes les comunicacions mitjançant protocols d'encriptació segurs. Igualment, incorporarà mètodes d'autenticació i autorització dels usuaris gestors que restringeixin el seu accés a l'aplicació de gestió i a cadascuna de les funcionalitats en funció del seu perfil d'usuari.
- L'adjudicatària ha d'habilitar l'accés al portal de gestió al personal que l'IMSS determini.
- El portal de gestió ha de permetre fer altes, baixes o reprogramacions de dispositius, com a mínim mitjançant el seu codi IMEI (*International Mobile Equipment Identity*).
- A través del portal de gestió s'han de poder programar remotament com a mínim els següents paràmetres:
  - Identificador del dispositiu.
  - Alternatives de contacte (números de telèfon, adreces IP, etc) amb el CA.
  - Percentatge de nivell de bateria que provoca l'emissió de l'alarma de baixa bateria al CA.
  - Àrees de seguretat, per tal que el dispositiu pugui comunicar una alarma al CA quan entri o surti d'aquestes àrees de seguretat.
  - Alternatives de contacte per a l'enviament de les trames de dades que inclouen la darrera posició coneguda del dispositiu.

  - Velocitat màxima a la que es pot desplaçar la persona usuària (per defecte 35 Km/h), que si se supera provoca l'emissió d'una alarma, si el dispositiu disposa d'aquesta funcionalitat.
- El portal de gestió ha de permetre visualitzar:
  - La data i hora de la darrera connexió del dispositiu amb el portal.
  - La darrera ubicació coneguda del dispositiu.
  - El recorregut realitzat, dins d'una finestra de temps que es pugui configurar.
  - El mapa d'ubicació geogràfic.
  - El darrer nivell de càrrega de bateria conegut del dispositiu.

9.8. Altres dispositius

Durant la vigència del present contracte l'IMSS estarà interessat en incorporar altres dispositius de seguretat a la llar i dispositius funcionals per tal d'atendre altres necessitats o millorar l'eficàcia dels dispositius que en cada moment estiguin en funcionament. L'adjudicatària haurà de facilitar i implicar-se en les proves pilot que l'IMSS vulgui realitzar per incorporar noves tecnologies domiciliàries i es compromet a signar els acords de confidencialitat amb les parts que correspongui per tal de fer-les possible. L'adjudicatària realitzarà aquestes proves pilot, amb 250 persones usuàries, sense cost addicional per a l'IMSS ni per a l'empresa proveïdora de tecnologia. Les proves pilot poden arrencar dins del servei o fora del mateix i en un moment donat si els resultats són favorables, s'integraran al servei.

Si després d'avaluar la prova pilot l'IMSS decideix incorporar nous dispositius de seguretat a la llar o dispositius funcionals, aquests s'incorporaran dins dels programes de teleassistència personalitzada i l'adjudicatària haurà de realitzar les adaptacions necessàries al sistema de comunicacions i al SI de l'adjudicatària per tal de poder rebre les alarmes automàtiques i tècniques dels mateixos, realitzar totes les actuacions que es poden realitzar amb la resta de dispositius des del SI de l'adjudicatària i proporcionar tots els indicadors que l'IMSS sol·liciti per a l'explotació directa de les dades contingudes al SI.

L'adjudicatària també pot fer propostes de dispositius de seguretat a la llar diferents dels que s'estan utilitzant en el servei de teleassistència de l'Ajuntament de Barcelona. L'IMSS determinarà la conveniència de la seva incorporació al servei després de realitzar la seva valoració i determinarà el perfil i nombre de persones usuàries que en podrà disposar.

A continuació es descriuen algunes opcions de dispositius de seguretat a la llar que a l'inici d'aquest contracte no s'estaran fent servir en el servei de teleassistència però que l'IMSS vol provar, i que estaran subjectes a valoració en el procés de licitació; i també el cas concret de l'ARI, que s'està treballant com a innovació des de l'IMSS i que

podria entrar com un dispositiu més del servei de teleassistència durant la vigència del contracte. Les proves pilot dels 4 dispositius que es descriuen a continuació incloent l'avaluació de la idoneïtat d'incorporar-los al servei, han de finalitzar com a màxim el 31/12/2025:

- **Detector remot de caigudes:** Permet detectar caigudes en remot dins de la seva àrea d'abast (habitació, menjador, etc) sense necessitat que la persona usuària dugui a sobre un dispositiu detector de caigudes personal. En cas de detectar una caiguda envia automàticament, a través del terminal domiciliari, una alarma automàtica amb codificació diferenciada al CA.

  Descripció de l'aparell:

- El dispositiu haurà d'estar connectat per radiofreqüència amb el terminal de teleassistència, sense cap tipus de cablejat afegit.
- Farà servir en local uns algorismes d'Intel·ligència Artificial, pre-carregats al dispositiu, per detectar les caigudes, tant si l'habitació està molt il·luminada com si es troba completament a les fosques.
- Permet diferenciar entre persones i mascotes (<30Kg).
- Àrea d'abast màxima de 6m x 5m.

- **Dispositiu Comunicador i Extensor de veu del terminal domiciliari:** Permet a la persona usuària comunicar-se amb el CA des d'una estança del domicili prou allunyada de l'estança on és ubicat el terminal domiciliari com perquè no sigui un problema tot i que la comunicació a través del terminal domiciliari no sigui de prou qualitat. El professional del CA haurà de poder seleccionar a través de quin dispositiu es vol comunicar amb la persona usuària (el terminal o el dispositiu comunicador) garantint en tot moment la privacitat i confidencialitat de la comunicació. El dispositiu comunicador ha de permetre la comunicació bidireccional entre la persona usuària i el professional del CA. Aquest dispositiu ha de permetre activar el terminal domiciliari amb la veu.

- **UCR en format *smartwatch* resistent a l'aigua, amb funcionalitats afegides de geo-localització, detector de caigudes i inactivitat inusual, i sensor/s de constants vitals:** Aquesta UCR ha de disposar d'un botó d'alarma accessible i d'una pantalla amb el contrast suficient, ha d'estar dotada de micròfon i ha permetre la comunicació en modalitat de mans lliures. És recomanable que aquestes UCR siguin complementàries a l'ús de la UCR convencional i que en l'entorn domiciliari permetin establir comunicacions amb el CA a través del terminal.

- **Assistent personal ARI:** és un Assistent Robòtic Intel·ligent preparat per assistir a persones grans en el seu domicili. La tecnologia d'ARI està emmarcada dins de la robòtica social-assistencial, la qual juntament amb una plataforma tecnològica de gestió multi-robot permet personalitzar un servei d'atenció i acompanyament a persones grans. L'objectiu principal de la plataforma tecnològica ARI resideix en cobrir un conjunt de casos d'ús en l'àmbit de l'assistència i de les cures. Dins de l'àmbit de l'assistència es pretén que ARI pugui parlar diferents idiomes, fer i rebre vídeo-trucades a través del robot, així com controlar el robot a distància. A més a més, ARI té capacitat d'interacció amb la persona a través de la veu segons les pautes d'interacció configurades en la plataforma. A títol d'exemple, ARI pot informar del temps que farà, respondre a FAQ's, fer recordatori d'activitats o presa de medicació, realitza recerques a internet i resolt dubtes de diferents àmbits generals. Una altra característica de la plataforma tecnològica és la capacitat d'incloure la monitorització de dispositius de l'àmbit de la casa, com sensors d'humitat i de temperatura, obertura i tancament de finestres i portes, sensors de presència, etc.

  ARI és capaç de fer un mapeig d'un entorn físic de forma que pugui realitzar un moviment autònom en un domicili, tot permetent seguir una persona, buscar una persona per un conjunt de llocs d'interès configurats i reconèixer una persona pels seus trets facials. Dins de les capacitats d'interacció en l'àmbit de les cures la plataforma tecnològica també permet configuració de preguntes sobre si sortirà de casa o no, així com recordatoris d'agafar les claus abans de sortir i mantenir micro-converses sobre la seva activitat diària.

  La plataforma tecnològica sobre la qual es basa la tecnologia d'ARI actua com a repositori de coneixement tot registrant-ne les interaccions, accions programades, alertes, recordatoris, etc.. de forma que permeti la futura explotació de les dades a través d'intel·ligència artificial. Aquesta plataforma és escalable i amb capacitat d'integració amb altres tecnologies i aplicacions.

  Actualment 20 persones grans usuàries del Servei d'Atenció a Domicili tenen un ARI a casa seva, que durant l'execució del contracte s'hauran d'integrar en el servei de Teleassistència, de tal manera que l'ARI actuarà com a terminal domiciliari i estarà connectat al CA. Un cop fetes les proves d'integració amb èxit, s'anirà incrementant el nombre d'ARI instal·lats en els domicilis de les usuàries fins a arribar a 800 unitats. El perfil de persona usuària serà facilitat per l'IMSS.

Tots els dispositius de seguretat a la llar subministrats per l'adjudicatària hauran de ser compatibles amb els terminals domiciliaris i la central receptora del servei de teleassistència actual i futura, a no ser que l'IMSS exceptuï aquesta obligació.

Els dispositius que depenguin de bateries per al seu funcionament hauran de tenir activa la funció d'emissió de trucada tècnica de bateria baixa amb la codificació adequada per a la seva identificació pel CA.

L'adjudicatària haurà d'assumir a la seva oferta totes les actuacions tècniques descrites a la clàusula 6.6 per a tots els dispositius que l'IMSS decideixi incorporar en el contracte o que l'adjudicatària ofereixi com a millores així com la re-programació dels dispositius de seguretat a la llar de forma que siguin compatibles amb els terminals.

9.9. Requeriments de les aplicacions mòbils i altre programari

Si en qualsevol moment del contracte s'incorpora l'ús d'una nova aplicació mòbil per part de l'adjudicatària com una proposta de millora del servei, serà l'IMSS conjuntament amb el departament corresponent de l'Ajuntament de Barcelona, qui defineixi la tipologia d'aquesta aplicació:

- Pilot: aplicació per a esdeveniments molt concrets, per a un públic limitat i/o durant un període de temps limitat. No publicada i distribuïda de forma controlada a un conjunt limitat d'usuaris sota la responsabilitat de l'adjudicatària, amb requeriments que poden ser menys rígids.
- App municipal: aplicació amb un públic objectiu més ampli i una durada més extensa. Publicada per l'Ajuntament seguint tots els requeriments municipals tècnics, funcionals i de seguretat. Les aplicacions municipals hauran de ser per defecte PWA, deixant només les implementacions d'Apps natives per a quan els requeriments tècnics o funcionals no permetin ser coberts per una PWA.

Als següents enllaços es descriuen els requeriments tècnics pel desenvolupament d'aplicacions mòbils per l'Ajuntament de Barcelona i el procediment de publicació, independentment dels que es puguin establir durant la fase d'anàlisi:

http://www.bcn.cat/mobil/apps/docsdsv/requerimentsAppsAjmnt_ca.htm

https://druida.dtibcn.cat/serveis_mobils/02/requeriments_tecnics_desenvolupament/publicacio_apps_cat/

En el cas que l'IMSS decideixi que l'app ha de ser municipal, qualsevol adaptació requerida haurà de ser portada a terme per l'adjudicatària, tant a nivell de desenvolupament com de gestió, aportant tots els recursos necessaris com ara caps de projecte, sense que suposi cap cost addicional per a l'IMSS. El manteniment de l'app també correrà a càrrec de l'adjudicatària.

Durant el contracte, l'IMSS pot requerir el codi font i altra documentació de les apps i/o qualsevol plataforma d'administració associada o necessària per al correcte control d'usuaris i funcionament de l'app, per fer les comprovacions tècniques necessàries.

En el cas que l'adjudicatària incorpori l'ús de qualsevol altre programari per a la prestació d'una determinada funcionalitat, per a la comunicació amb les persones sol·licitants o usuàries o les seves persones de contacte, o per a la gestió d'usuaris, l'IMSS, conjuntament amb el departament corresponent de l'Ajuntament de Barcelona, farà un estudi similar al descrit per a les aplicacions mòbils, i determinarà si cal fer alguna adaptació del mateix per tal que sigui municipal o s'adapti als requeriments establerts per l'Ajuntament. En aquest cas, i seguint les mateixes tipologies que s'han descrit per a les app, serà l'adjudicatària qui haurà de portar a terme totes les adaptacions, i córrer amb totes les despeses que suposin tant a nivell de recursos necessaris com a nivell de desenvolupament i manteniment, sense que suposi cap cost addicional ni implicació de recursos humans per part de l'IMSS.

9.10. Vehicles

L'adjudicatària haurà de proporcionar els vehicles necessaris per a la correcta execució del contracte i complir la normativa vigent en quant a sostenibilitat en els vehicles. Tan mateix, l'adjudicatària haurà de proporcionar els sistemes més eficients per a definir els trajectes en el menor temps possible.

Els vehicles que utilitzin els oficials de teleassistència per a l'atenció d'emergències podran circular per Barcelona com a vehicles d'emergència amb els llums reglamentaris. L'adquisició d'aquests llums corre a càrrec de l'adjudicatària.

L'Ajuntament de Barcelona, seguint les línies que estableix el *Compromís ciutadà per la sostenibilitat 2012-2022,* el *Pla d'autosuficiència energètica* i el *Pla de millora de la qualitat de l'aire de Barcelona*, treballa per minimitzar els impactes ambientals del transport generat pels serveis municipals. Per aquests motius l'adjudicatària haurà d'acomplir amb els requeriments de la "*Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els vehicles*" accessible a l'enllaç:

https://www.ajsosteniblebcn.cat/ca/vehicles_88014

CLÀUSULA 10. COORDINACIÓ

Per tal de fer un correcte seguiment del servei, es realitzaran reunions de coordinació requerides per l'IMSS, amb la periodicitat indicada a l'inici o durant el període de vigència del contracte. El/la directora/a del Servei de Teleassistència podrà delegar la seva representació en algun altre professional amb el vistiplau de l'IMSS.

En tot cas, la coordinació que s'establirà disposarà, com a mínim, dels mecanismes descrits a continuació i diferenciats per nivell de coordinació. En qualsevol moment durant el contracte, l'IMSS podrà introduir altres agents amb els que l'adjudicatària s'hagi de coordinar.

10.1. Coordinació a nivell de territori

L'adjudicatària nomenarà entre el seu personal coordinador, la figura de referent de cadascun dels districtes de la ciutat de Barcelona i els presentarà als professionals dels centres de serveis socials, referents de salut i altres professionals amb qui s'hagi de coordinar. Aquest serà el/la responsable de:

- Comunicar les incidències del servei i/o detecció de situacions de risc de la persona usuària al seu referent de serveis socials del territori i de l'equip d'atenció primària de salut en els casos que correspongui, mitjançant formulari de coordinació que l'IMSS disposa per a aquesta finalitat, així com coordinar-se amb els professionals d'aquests serveis, sempre que sigui necessari, especialment en els casos en què les persones usuàries es trobin en algun dels programes socials de la teleassistència personalitzada i/o se'ls estigui aplicant un protocol especial d'actuació. Per a això, prèviament es definiran les situacions que hagin de donar lloc a aquest tipus de comunicació/coordinació, la forma o canal de comunicació més eficaç per al treball dels casos i la periodicitat de les mateixes.
- Rebre les sol·licituds de variació en la freqüència de trucades de seguiment a les persones usuàries que s'hagin d'aplicar de forma temporal que puguin arribar des dels centres de serveis socials o les àrees bàsiques de salut, així com les sol·licituds de revisió del nivell de suport del servei com a conseqüència de circumstàncies sobrevingudes a les persones usuàries. De totes aquestes comunicacions n'haurà de quedar constància que permeti acreditar aquest canvi de freqüència a sol·licitud dels referents de la persona usuària.
- Coordinar-se amb els agents o responsables de projectes o programes que es desenvolupin al territori per a una millor prestació dels mateixos en base als acords presos amb cadascun d'aquests en l'àmbit ciutat
- Participar de reunions o grups de treball amb diferents agents territorials amb el vistiplau de l'IMSS. Segons la transcendència de les reunions i el caràcter de les decisions a prendre, caldrà establir-la figura de l'empresa que haurà de participar-hi.
- Realitzar reunions informatives del servei a petició dels centres de serveis socials, centres cívics, casals de gent gran o altres equipaments municipals, amb el vistiplau de l'IMSS.

10.2. Coordinació amb el Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB)

L'adjudicatària haurà de seguir els protocols de coordinació amb el CUESB establerts per l'IMSS i que li seran facilitats a l'inici del contracte per al seu correcte desenvolupament.

L'IMSS podrà establir reunions de coordinació entre ambdós serveis amb l'objecte de millorar la qualitat del servei així com la seva eficàcia i eficiència.

10.3. Coordinació amb les empreses del Servei d'Atenció Domiciliària Municipal

Els Serveis d'Atenció Domiciliària són un conjunt organitzat de recursos i accions adreçades a les persones que, per raó d'edat, dependència o discapacitat tenen limitada l'autonomia per realitzar les activitats bàsiques de la vida diària o requereixen atenció permanent i/o a distància. Aquestes accions es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família i s'adrecen a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social.

Els Serveis d'Atenció Domiciliària que presta l'IMSS son el Servei d'Ajuda a Domicili (SAD), el Servei de Teleassistència, el Servei d'Àpats a domicili, i el Servei d'adaptació funcional de l'habitatge (arranjaments i ajudes tècniques).

Durant el termini de vigència del present contracte l'adjudicatària haurà de realitzar reunions de coordinació amb les empreses prestadores dels serveis domiciliaris i l'IMSS per explorar sinèrgies entre serveis i posar-les en pràctica per a la seva avaluació posterior. Per a totes aquelles actuacions que es consideri que aporten un valor afegit a la prestació dels serveis, es definiran els protocols d'actuació conjuntament.

Els **Servei d'Ajut a Domicili** el prescriu els Equips Bàsics d'Atenció Social (CSS i Serveis d'Atenció a la Dependència). Inclou l'atenció personal, prestat per les treballadores familiars (TF) que es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona o persones ateses i el suport a l'entorn cuidador. Les tasques a realitzar poden ser de tipus assistencial, educatives i socialitzadores. Tots els serveis d'atenció personal inclouen a més la tasca preventiva d'observació, detecció de situacions de risc i seguiment de l'estat de la persona usuària i del seu entorn. Aquesta atenció es pot complementar amb tasques de neteja de la llar, que tenen com a objectiu mantenir en condicions acceptables d'ordre, higiene i salubritat la llar de la persona beneficiària i les seves pertinences d'ús quotidià, incloent la neteja ordinària de manteniment general de l'habitatge.

La prestació del servei correspon a l'empresa o entitat adjudicatària, mitjançant treballadors d'atenció personal i auxiliars de la llar. La direcció, coordinació i seguiment dels treballadors d'atenció directa es fa mitjançant el personal de coordinació tècnica

de l'empresa (amb titulació en treball social i/o educació social i/o infermeria). Només en els casos de poca complexitat, el personal coordinador també serà el/la referent principal del cas, coordinant-se amb els CSS i fent el seguiment de la persona usuària.

En els casos de gran complexitat, el personal de coordinació tècnica fa les mateixes funcions de coordinació i seguiment dels treballadors, però el referent principal del cas és el treballador social responsable del cas al CSS.

El Servei d'Àpats a domicili consisteix en la preparació i lliurament a domicili d'àpats equilibrats i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene a persones en situació de vulnerabilitat.

Seguint protocols establerts per l'IMSS, l'adjudicatària del servei de teleassistència haurà de:

- Centralitzar les comunicacions de les persones usuàries dels serveis d'atenció domiciliària i derivar-les a la resta de serveis domiciliaris (clàusula 5.17).
- Seguir les actuacions descrites davant de situacions en què les persones usuàries del servei de SAD no obren la porta a la treballadora familiar.
- Sol·licitar informació sobre l'estat en què es troben les persones usuàries del servei de teleassistència a les altres empreses prestadores en cas de no poder-se posar en contacte amb elles.
- Sol·licitar recolzament de la TF, o de l'equip de TF en les illes del SAD proximitat, durant el seu horari d'atenció a la persona usuària si no aconsegueix comunicar-se correctament amb aquesta, per a la transmissió de missatges senzills o per tal de facilitar l'actuació del servei d'intervenció domiciliària.
- Facilitar la següent informació respecte de les persones usuàries que disposen també dels altres serveis d'atenció domiciliària a través dels mitjans que l'IMSS determini:
    - Ingrés cap a recurs especialitzat com a conseqüència d'una atenció d'urgència que impliqui la sortida del domicili.
    - Absències previstes per la persona usuària i la durada estimada, si es coneix.
    - Actuacions i recursos mobilitzats davant les emergències.

Durant el termini d'execució del contracte, l'IMSS pot sol·licitar a l'adjudicatària que aquesta informació es faciliti de forma automatitzada directament entre empreses o a través de l'aplicació informàtica pròpia de l'IMSS. L'adjudicatària disposarà de dos mesos per realitzar aquesta integració quan li sigui requerida per l'IMSS.

10.4. Coordinació amb els Habitatges amb Serveis i Apartaments Tutelats Municipals

L'Ajuntament de Barcelona disposa d'un número determinat de promocions d'habitatges amb serveis per a persones grans i apartaments tutelats, en les que tots els habitatges disposen del servei de teleassistència municipal.

L'IMSS facilitarà a l'adjudicatària el protocol de coordinació entre ambdós serveis, que regula la instal·lació, prestació i comunicació.

L'adjudicatària estarà en coordinació permanent amb la direcció dels habitatges i apartaments tutelats per tal de resoldre qualsevol incidència relacionada amb problemes de desconnexió del servei,.

A sol·licitud de les direccions dels habitatges i apartaments tutelats, el servei de teleassistència pot incrementar la freqüència de trucades de seguiment de forma temporal per circumstàncies sobrevingudes a les persones usuàries del servei. D'aquestes sol·licituds n'haurà de quedar constància.

10.5. Coordinació amb projectes municipals.

Els/les responsables municipals del servei de teleassistència determinaran quin són els projectes i/o programes amb els que es coordinarà el servei i es treballaran possibles col·laboracions. L'adjudicatària juntament amb l'IMSS decidirà quin/s professional/s de l'equip està millor posicionat per assumir aquesta funció

VinclesBCN és un servei de l'Ajuntament de Barcelona que vol reforçar les relacions socials de les persones grans que se senten soles i millorar el seu benestar a través de la tecnologia i del suport d'equips de dinamització social. El servei s'adreça a persones majors de 65 empadronades a la ciutat de Barcelona, i és l'Ajuntament qui presta a les persones usuàries la tauleta amb connexió a internet i una app instal·lada, accessible i molt intuïtiva, que permet a la persona usuària comunicar-se i interactuar mitjançant videotrucades i missatges de vídeo o veu tant amb la seva família i amics com amb les persones grans que formen part del grup d'usuaris Vincles.

Radars és un projecte comunitari impulsat per l'Ajuntament de Barcelona per pal·liar els efectes de la soledat no volguda i prevenir situacions de risc de les persones grans. Per fer-ho involucra tota la comunitat creant una xarxa sensible i respectuosa a partir de la qual les persones gran poden tornar-se a vincular a la vida col·lectiva.

Vila Veïna és una iniciativa municipal que s'està desplegant per abordar les cures en petites unitats territorials, en què els equips professionals especialitzats, les persones que reben atenció i la ciutadania formin part d'una xarxa comunitària i corresponsable del benestar col·lectiu, on es comparteixen tots els serveis i recursos sòcio-sanitaris**.**

Vila Veïna parteix de la concepció de la cura com una tasca compartida i comunitària**,** no privada i individual, i s'adapta a les particularitats i les necessitats del barri on s'implementa, prioritzant la proximitat**,** corresponsabilitat i personalització de l'atenció.

Barcelona Cuida és un centre que vol donar visibilitat a tots els recursos existents a la ciutat en l'àmbit de la cura i posar-los a l'abast de tothom. Vol ser un espai de referència per facilitar la informació a la ciutadania sobre tots els serveis i els recursos del territori, i promoure l'intercanvi i el treball en xarxa dels dispositius.

Durant el termini de vigència del present contracte l'adjudicatària haurà de realitzar reunions de coordinació amb els responsables dels projectes municipals i l'IMSS per tal d'establir possibles col·laboracions en el marc de la teleassistència essencial per tal d'apropar a les persones usuàries del servei la informació i l'accés als mateixos però més especialment en el marc dels programes d'atenció integrada social i sanitària. Fruit d'aquesta col·laboració es definiran els protocols d'actuació conjunts que siguin necessaris.

Durant l'execució del present contracte l'IMSS pot sol·licitar a l'adjudicatària altres coordinacions addicionals, ja sigui amb aquests servei/projecte o amb d'altres que persegueixen incrementar el benestar de les persones usuàries del servei.

10.6. Coordinació amb els serveis de salut i SEM

L'IMSS està establint les bases de la coordinació sòcio-sanitària del servei de teleassistència amb la resta de serveis de la xarxa pública de salut. L'adjudicatària haurà de facilitar en tot moment aquest procés de treball, posant a l'abast els mitjans tecnològics i humans dels que es disposi al servei.

L'adjudicatària comptarà amb el suport de la xarxa pública dels serveis de salut per determinar els continguts de les comunicacions bidireccionals i campanyes de prevenció de salut que es consideri dins de les programacions estables del servei.

La coordinació amb els serveis de salut s'ha de fonamentar en una millora de la prestació del servei a les persones usuàries del servei de teleassistència, així com a una millor adaptació de la prestació a les seves necessitats canviants. A l'inici del contracte l'IMSS proporcionarà a l'adjudicatària els protocols de comunicació que ja hi ha establerts amb els serveis de salut, sens perjudici que durant la vigència del present contracte aquests protocols puguin canviar per adaptar-se a una millor qualitat en la prestació del servei.

Formen part d'aquesta coordinació, l'aplicació dels protocols de suport davant de sospites de maltractament a les persones grans (clàusula 5.13.1.) i el de detecció i

prevenció de risc de suïcidi (clàusula 5.13.2.) i el programa de detecció precoç de deteriorament cognitiu (clàusula 6.2.1.3.); així com el sistema d'emergències i d'alertes propi de la teleassistència essencial.

10.7. Coordinació amb l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

L'adjudicatària haurà de garantir vies alternatives a la comunicació oral per a aquelles persones que així ho requereixin que en tot cas comportaran la comunicació via xat a través de pictogrames i la comunicació amb llenguatge de signes.

Qualsevol altre desenvolupament de nous mètodes de prestació del servei o dispositius adaptats s'efectuarà només a nivell de prova pilot sempre i quan l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i/o l'associació que ho promoguin portin el pes de selecció de persones, informació a la persona participant i coordinació del pilot, de manera que la participació de l'adjudicatària del servei de teleassistència se centri en la part de gestió i comunicació en cas d'emergència.

L'IMSS limitarà el nombre de proves pilot d'aquest tipus que es poden realitzar durant el termini de vigència del contracte i el nombre de persones usuàries participants en les mateixes, per tal de coordinar-les amb altres proves pilot o projectes que s'estiguin desenvolupant en el servei. No es garanteix que els possibles desenvolupaments que es realitzin a nivell de prova pilot s'acabin implementant de forma definitiva en el servei.

L'atenció de persones amb discapacitat en el servei de teleassistència haurà de ser valorada específicament i requerirà de la participació de les pròpies persones usuàries així com de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat que podrà requerir l'explotació d'indicadors específics de les persones amb discapacitat, pel que fa als dispositius instal·lats i perfils de les persones ateses (percentatge de discapacitat de les persones usuàries, sexe, edat, districte i altres dades específiques que es requereixin).

10.8. Coordinació amb els serveis d'atenció i acollida i recuperació de violència masclista

L'adjudicatària haurà de conèixer el funcionament i el circuït dels serveis d'atenció, acollida i recuperació de violència masclista de l'Ajuntament de Barcelona. En cas de detecció d'una situació de violència masclista, ja sigui víctima la persona usuària del servei de teleassistència o bé la persona cuidadora, l'adjudicatària haurà de garantir la derivació i coordinar-se amb els serveis especialitzats de l'Ajuntament.

10.9. Coordinació amb agents comunitaris: bombers, GU, mossos d'esquadra

L'adjudicatària juntament amb l'IMSS haurà de coordinar-se amb els diferents agents comunitaris als que mobilitza amb motiu de les emergències de les persones usuàries

per tal de definir els protocols d'actuació conjunta que siguin necessaris i fer-ne el seguiment, així com rebre els seus suggeriments o avisos en casos concrets d'actuació.

L'adjudicatària també haurà d'aprofitar la coordinació amb aquests agents per rebre assessorament per realitzar el contingut de les campanyes de l'àmbit de seguretat i per establir altres col·laboracions que puguin ser d'interès per a l'atenció de les persones usuàries del servei.

CLÀUSULA 11. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA

11.1. Consideracions generals

L'adjudicatària i els seus treballadors hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb la persona usuària i l'entorn cuidador com a base de la prestació del servei i eludir qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries del servei. L'adjudicatària haurà d'informar expressament al professional referent de la persona usuària i/o responsables tècnics del servei de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

Resta prohibit que cap treballador de l'adjudicatària procedeixi al cobrament pels seus serveis ni rebi cap tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica o de qualsevol altre tipus, sense perjudici que el personal de l'adjudicatària gestioni la percepció del preu públic que eventualment es pugui implementar per part de l'Ajuntament de Barcelona. L'incompliment d'aquestes prohibicions serà responsabilitat de l'adjudicatària.

L'adjudicatària, amb la participació i coneixement previ de l'IMSS, haurà de garantir el coneixement i la informació necessàries a les persones usuàries del servei en referència als drets i deures contrets amb el servei. La relació de drets i deures podrà ser ampliada i/o modificada, previ acord exprés amb l'IMSS.

11.2. Drets de les persones usuàries

- A ser informades de manera clara, completa i inequívoca prèviament a la instal·lació del servei, dels seus drets i obligacions, i de les característiques, funcionament i normativa del servei.
- A ser tractades sense discriminació per raons d'ètnia, lloc de naixement, religió, ideologia, opinió, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, malaltia o qualsevol altra condició o circumstància personal o social,

- A la confidencialitat i protecció de les dades personals i de les informacions facilitades d'acord amb la legislació vigent i les clàusules establertes en els plecs que regeixen el present contracte.
- A rebre un tracte correcte i respectuós per part dels professionals del servei. A conèixer la identitat del seu interlocutor, en qualsevol moment.
- A rebre de forma continuada les prestacions del servei mentre es compleixin els requeriments d'accés i no es realitzi un mal ús del mateix, i poder escollir el grau d'ingerència del servei que rep, dins dels límits establerts per l'IMSS.
- A participar activament en el procés de valoració de la seva situació sòcio-sanitària i en el disseny del pla d'atenció establert en el servei, així com en la seva millora contínua, per tal de donar el seu consentiment.
- A participar en grups focals, en micro-enquestes de satisfacció, en les visites en grup a les instal·lacions del servei organitzades per aquest, en el Consell, etc
- A rebre informació veraç, suficient, entenedora i adequada a les seves necessitats sobre els serveis i els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions.
- A presentar les queixes, reclamacions i suggeriments a propòsit de la prestació del servei, i escollir el canal de comunicació per fer-ho, així com a poder-lo modificar en qualsevol moment.
- A ser inclòs en activitats comunitàries, projectes pilot i qualsevol altra activitat que pugui beneficiar la persona i el seu entorn cuidador.
- A rebre un servei de qualitat i conèixer els estàndards aplicables amb aquesta finalitat, i dret a que se'n tingui en compte l'opinió en el procés d'avaluació.
- A sol·licitar la suspensió temporal del servei per absència justificada del domicili.
- A renunciar de manera definitiva al servei prestat.

11.3. Deures de les persones usuàries

- Facilitar les dades personals, de convivència i familiars i presentar els documents acreditatius necessaris per valorar i atendre correctament les seves necessitats.
- Mantenir una actitud col·laboradora i de respecte mutu en el desenvolupament del servei, respectant la dignitat i els drets dels professionals que l'atenen.
- Informar de qualsevol canvi que es produeixi en la situació personal, familiar, social i de salut que pugui modificar la intensitat de l'atenció que se li presta.
- Comunicar al CA les absències temporals i el retorn a domicili.
- Fer un bon ús del servei adquirint el compromís de portar sempre la Unitat de Control Remot (UCR) mentre resti en el domicili.
- Tenir cura i manipular adequadament i amb responsabilitat l'equipament tecnològic dipositat el seu domicili (terminal de teleassistència i altres dispositius).
- Comunicar al servei de teleassistència municipal qualsevol anomalia o avaria que detecti en els aparells i a exonerar de qualsevol responsabilitat a l'IMSS i a l'empresa gestora de les incidències en el servei provocades per canvis o

interrupcions en el subministrament elèctric, telefònic i/o d'internet que tingui contractat en el seu domicili.

- Permetre l'accés al domicili dels professionals del servei per a la revisió, manteniment, retirada i substitució de la tecnologia o de qualsevol dels seus components quan sigui necessari.
- Manifestar per escrit a les persones, amb nom i cognoms, que l'adjudicatària haurà de retornar les claus quan finalitzi la prestació del servei, en el cas que s'hagin facilitat claus del domicili per a la seva custòdia.
- Facilitar el retorn de l'equipament tècnic domiciliari a l'IMSS un cop finalitzada la prestació en les mateixes condicions d'usabilitat amb les que va ser dipositat i fer-se responsable de la pèrdua o dels desperfectes a causa d'un mal ús.
- Fer front al pagament del preu públic, en cas que aquest sigui aprovat per l'Ajuntament de Barcelona.

CLÀUSULA 12. DRETS I DEURES DE LES PERSONES DE CONTACTE DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA

12.1. Consideracions generals

Les persones de contacte de les persones usuàries tenen un paper rellevant en la prestació del servei per diversos motius. Hi ha casos en què el contacte amb la persona usuària es fa a través de les seves persones de contacte i moltes ocasions en què la persona usuària se sent més acompanyada si una de les seves persones de contacte està present en les visites domiciliàries que realitza el servei. Amb freqüència les persones usuàries prefereixen deixar-se aconsellar per les seves persones de contacte abans de prendre determinades decisions, com la instal·lació de dispositius de seguretat a la llar, o encara més important, per fer cessió de claus del domicili.

En el primer contacte que realitzi l'adjudicatària amb les persones de contacte designades per les persones usuàries les haurà d'informar del funcionament del servei, del que comporta ser persona de contacte i haurà de facilitar la informació pertinent sobre la inclusió de les seves dades personals en el tractament de dades que correspongui, el que comporta i els seus drets de protecció de dades personals. En tot cas s'haurà de respectar la normativa vigent sobre el tractament i protecció de dades personals.

La persona de contacte haurà de decidir si vol exercir aquest rol o el refusa. En el cas que la persona designada com a contacte no doni la seva conformitat, s'han d'eliminar les seves dades personals del SI de l'adjudicatària i del municipal i s'ha d'informar del fet a la persona usuària. En cas afirmatiu, és preferible recollir la signatura de la

persona de contacte, si aquesta està present en alguna visita domiciliària del servei. El consentiment de les persones de contacte que no s'hagi recollit en la visita d'alta, s'ha de recollir durant el termini màxim dels 10 dies següents a l'alta al servei de la persona usuària, per a fins un màxim de 3 persones de contacte, fent servir els diferents mitjans de comunicació utilitzats per l'adjudicatària que disposin de la conformitat de l'IMSS. Si hi hagués més persones de contacte, l'adjudicatària recollirà la resta de consentiments durant el primer mes d'estada de la persona usuària en el servei. Les comunicacions que contenen el consentiment s'han de registrar i emmagatzemar de forma diferenciada de la resta i fàcilment accessible mentre la persona usuària romangui d'alta en el servei i fins a 5 anys després de la seva baixa.

12.2. Drets de les persones designades com a persones de contacte

- A rebre informació sobre el funcionament del servei i el seu paper com a persona de contacte.
- A rebre informació sobre el tractament que farà l'IMSS de les seves dades personals i l'exercici dels seus drets de protecció de dades.
- A la confidencialitat de les dades personals i de les informacions facilitades d'acord amb la legislació vigent i de protecció de dades i les clàusules establertes en el present contracte.
- A facilitar només les dades personals imprescindibles per a la correcta prestació del servei a la persona usuària, i poder exercir els seus drets en matèria de protecció de dades, sense cap tipus de limitació i/o restricció (dret d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, limitació i portabilitat).
- A sol·licitar la programació d'agendes per a la persona usuària amb motiu del recordatori de cites, activitats, gestions, visites mèdiques, presa de medicació... L'adjudicatària no podrà fer recordatori sobre la presa de medicaments concrets sense disposar de la pauta de medicació vigent.
- A ser informat sobre el canvi de programació de les visites dels professionals del Servei d'Intervenció Domiciliària.
- A donar la seva opinió sobre la prestació del servei a través de la participació en grups focals, en micro-enquestes de satisfacció o en les visites en grup a les instal·lacions del servei organitzades per aquest.
- A ser informat sobre el procediment per formular incidències, queixes i suggeriments sobre qualsevol aspecte de la prestació del servei.
- A presentar les queixes, reclamacions i suggeriments a propòsit de la prestació del servei, i escollir el canal de comunicació per fer-ho, així com a poder-lo modificar en qualsevol moment.
- A rebre un tracte correcte i respectuós per part dels professionals del servei. A conèixer la identitat del seu interlocutor, en qualsevol moment. A que es

respectin les seves preferències de contacte per part del servei entre les opcions ofertes per aquest, que seran determinades per l'IMSS.

- A rebre informació sobre les emergències de les persones usuàries que les han designat com a persones de contacte, quan hagin donat lloc a la mobilització de recursos, sempre i quan la persona usuària doni la seva autorització per donar aquesta informació.
- A ser informat de l'ingrés hospitalari de la persona usuària en els casos que la resolució de l'alarma que hagi comunicat la persona usuària al servei hagi comportat l'esmentat ingrés.
- A sol·licitar que el servei es posi en contacte amb la persona usuària si no aconsegueix establir contacte amb ella per verificar si es troba bé.
- A sol·licitar que el servei faci servir les claus en custòdia de la persona usuària si no aconsegueix establir contacte amb ella per verificar si es troba bé. Només les persones de contacte que no resideixin a l'àrea metropolitana de Barcelona podran fer ús d'aquest dret.
- A rebre les recomanacions i indicacions en els casos que l'IMSS determini davant de situacions de risc o necessitat a través de missatges pre-gravats o SMS.
- A recuperar les claus que la persona usuària va deixar en custòdia al servei en cas de baixa, si la persona usuària així ho va determinar en el moment de fer la cessió.
- En el cas de ser persones de contacte de persones usuàries del programa per a persones amb deteriorament cognitiu lleu o moderat (MIMAL):
    - A participar en la decisió sobre la conveniència de la definició de les alarmes automàtiques del servei de MIMAL, i en el seu establiment.
    - A rebre avís quan la persona portadora del dispositiu de geo-localització entri o surti de les zones de seguretat i/o de perill, o es traslladi a una velocitat superior 35 Km/h, si s'han establert aquest tipus d'alarmes.
    - A sol·licitar i rebre informació sobre la geo-localització de la persona portadora del dispositiu geo-localitzador.
    - A ser usuària de l'app per a persones de contacte de les persones usuàries del programa MIMAL.
- En el cas de ser persona de contacte d'una persona usuària del programa de detecció precoç de deteriorament cognitiu:
    - A rebre informació sobre els canvis en el patró de comportament de la persona usuària, amb el consentiment d'aquesta.
    - A participar, juntament amb la persona usuària, en la definició del pla d'actuació que es proposa des del servei en el cas de canvis en el patró de comportament de la persona usuària.

12.3. Deures de les persones designades com a persones de contacte

- Facilitar informació sobre l'estat de la persona usuària en el cas que el servei no es pugui posar en contacte amb ella per realitzar les comunicacions de seguiment o revaloració pactades, i facilitar la realització d'aquestes tasques per part del servei.
- Facilitar l'accés al domicili de la persona usuària per realitzar les visites programades amb el personal de coordinació si la persona usuària no pot fer-ho.
- Facilitar l'accés al domicili de les persones usuàries per realitzar les tasques de manteniment preventiu i correctiu de l'equipament domiciliari, així com la renovació de la tecnologia quan pertoqui, si la persona usuària no pot fer-ho.
- Sempre que puguin i el servei no disposi de claus en custòdia del domicili de la persona usuària, facilitar l'accés al mateix als oficials de teleassistència per a l'atenció d'una emergència de la persona usuària, si aquesta no pot fer-ho.
- A realitzar les actuacions pertinents respecte a la resta de deures de la persona usuària, si aquesta no les pot realitzar per sí mateixa.
- A comunicar la defunció o ingrés residencial de la persona usuària per tal de donar de baixa el servei.
- En el cas de ser persones de contacte de persones usuàries del programa per a persones amb deteriorament cognitiu lleu o moderat (MIMAL), i especialment en el cas de la persona referent:
    - Assegurar-se que la persona usuària fa un bon ús del dispositiu geo-localitzador i el posa a carregar quan sigui necessari.
    - Assegurar-se que la persona usuària s'emporta el dispositiu geo-localitzador quan surt del domicili.

CLÀUSULA 13. GESTIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

13.1. Pla de qualitat

L'adjudicatària haurà de disposar d'un Pla de qualitat documentat, adaptat per ser aplicable al servei i revisat anualment, que ha de definir, almenys, el següent:

- Política de qualitat
- Eines estratègiques
- Objectius
- Funcionament i organització
- Actuacions
- Responsable

- Cronograma
- Sistema d'avaluació (indicadors de resultats, quadres de comandament, etc...)

Es valorarà que l'adjudicatària compti amb un sistema de gestió de la qualitat implantat i certificat segons la norma específica de "*Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia. Requisitos.*" (UNE 158401:2019).

Si l'adjudicatària ha presentat aquesta certificació o l'auditoria de qualitat de compliment de la norma indicada sense no conformitats greus ni molt greus en la seva oferta de millora, ha de mantenir l'acompliment de la norma UNE 158401:2019, o la norma que la substitueixi, en vigor durant tota la durada del contracte i possibles pròrrogues aplicada a la prestació del servei de teleassistència contractat per l'IMSS. En qualsevol moment del contracte l'IMSS pot sol·licitar la certificació pertinent i/o els resultats de l'esmentada auditoria, així com tots els processos documentats de prestació del servei que indica la norma.

L'adjudicatària s'haurà de basar per a la prestació del servei en les disposicions que siguin d'aplicació al servei de teleassistència del *Acuerdo sobre Criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y Servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)* del Ministeri de Drets Socials i Agenda 2030, que seran d'obligat compliment en el cas que la Generalitat subscrigui l'Acord.

13.2. Avaluació la qualitat del servei

L'adjudicatària haurà de tenir un sistema d'avaluació interna de la qualitat del servei que garanteixi detectar i corregir de manera immediata les incidències o deficiències en la prestació del servei, assegurant la millora contínua orientada a assolir un nivell de qualitat òptim de la prestació del servei basada en la satisfacció de les persones usuàries i les seves persones de contacte.

Anualment, l'IMSS realitzarà una enquesta de satisfacció a les persones usuàries del servei de teleassistència, per tal de mesurar la qualitat percebuda del servei, que en un rang de 0 a 10, sent 0 el pitjor i 10 el millor, no ha d'estar mai per sota de la puntuació de 9,0. L'incompliment d'aquesta obligació estarà sotmesa a sanció d'acord amb el sistema de sancions establert per l'IMSS. Aquest estudi serà dissenyat, dirigit i analitzat pel Departament d'Estudis d'opinió de l'Ajuntament de Barcelona, que contractarà a un proveïdor extern per realitzar el treball de camp per un import aproximat del 0,15% del preu base de licitació anual (IVA exclòs), i el seu cost serà assumit per l'adjudicatària fins al màxim indicat (0,15%). L'IMSS indicarà a l'adjudicatària com ha de fer efectiu aquest pagament.

13.3. Queixes, reclamacions i suggeriments

L'adjudicatària també disposarà d'un sistema de recepció i anàlisi de queixes, reclamacions i suggeriments tant verbals com escrites. Totes les queixes verbals hauran de ser transcrites i registrades com si fossin per escrit. Les que puguin ser considerades greus o reiterades hauran de posar-se en coneixement de l'IMSS de manera immediata. La resta de queixes seran informades en les reunions de coordinació i en els informes mensuals. Quan la queixa arribi directament a l'IMSS, l'adjudicatària haurà de donar els elements de resposta adients perquè l'IMSS pugui respondre al ciutadà.

L'adjudicatària haurà d'informar la persona usuària, i el seu entorn, del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar que sigui per escrit i, com a mínim, s'ha de produir en la visita d'alta al servei de teleassistència essencial.

L'adjudicatària haurà de respondre qualsevol queixa, reclamació o suggeriment en un termini inferior a 7 dies des que li arribi, emprant el mateix mitjà pel qual l'hagi rebut o seguint les indicacions de l'IMSS.

L'adjudicatària haurà de registrar, gravar (en el cas que siguin queixes telefòniques) i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrites rebudes. En el registre hauran de constar: dades bàsiques (usuari, dia, hora, contingut, etc.), la tipologia, les accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i el temps que s'ha trigat a respondre, així com si es considera que la queixa és pertinent. Com a criteri de qualitat del servei s'estableix que el nombre de queixes o reclamacions mensuals valorades com a pertinents per part de l'IMSS no pot superar la ràtio de 1 queixa per cada 2.000 persones usuàries en actiu durant el mes. L'IMSS tindrà accés a visualitzar, tant presencialment com en remot, totes les queixes, reclamacions i suggeriments registrats.

En qualsevol moment durant el termini de vigència del contracte l'IMSS pot sol·licitar a l'adjudicatària que gestioni les queixes directament a l'aplicació IRIS, eina municipal per al tractament de les incidències, queixes i suggeriments que fan referència a serveis municipals. Amb aquesta finalitat, li proporcionarà el perfil d'usuari necessari per entrar al sistema i facilitar l'argumentari per donar resposta a la queixa en el termini abans indicat. L'IMSS podrà demanar tota la informació complementària que consideri necessària i una vegada doni el vistiplau a l'informe, donarà resposta a la persona que hagi formulat la queixa. En el context de l'atenció integral domiciliària, el servei de teleassistència també serà receptor de les queixes, reclamacions i suggeriments dels altres serveis d'atenció domiciliària i haurà d'informar-les a l'aplicació IRIS.

13.4. Acords de Nivell de Servei

Les empreses licitadores, d'acord amb les clàusules administratives particulars referides a la seva solvència tècnica i experiència, pel fet de presentar-se a la present licitació assumeixen que estan capacitades per prestar els serveis demanats amb els nivells de qualitat exigits.

En aquest sentit, l'IMSS estableix una sèrie d'estàndards de qualitat per a la prestació del servei que porten associats uns nivells de compliment amb afectació directa a factura que defineixen els Acords de Nivell de Servei (ANS). L'avaluació dels ANS, que pretenen incentivar l'eficiència, qualitat i un elevat nivell de compliment de les obligacions del contracte, es realitzarà sobre una mostra estadísticament representativa dels components del servei.

Els següents ANS es valoraran mensualment i poden afectar com a màxim fins a una deducció de la factura mensual del 10%. Amb independència de si l'estàndard de qualitat es refereix a la prestació de la teleassistència essencial o de la teleassistència personalitzada, la deducció en factura de tots els ANS afectaran a la totalitat de la factura mensual.

L'IMSS implementarà un mostreig amb un nivell de confiança mínim del **99,0 % i P=Q** (és a dir, es tracta d'una distribució binomial en la que Q=1-P, o sigui P=0,5 i Q=0,5, on P és la Probabilitat (proporció d'ocurrències) que passi un determinat esdeveniment i Q que no passi).

L'interval de confiança per estimar una proporció està determinat per l'estimació puntual (P_0 =0,5) i per l'amplitud o amplària d'aquest interval, anomenada «precisió» (d) =8%.

Aplicant la formula de càlcul de la mostra (n) següent :

$$n = \frac{Z_\alpha^2 \ . \ P_0 \, . \, Q_0}{d^2}$$

Essent el número de comunicacions a analitzar mínimes mensuals de 259.

ANS 1: Les visites a domicili (puntualitat) s'hauran de realitzar dins del període d'una hora i mitja acordat telefònicament amb la persona sol·licitant/usuària per part de l'adjudicatària. (PPT: Clàusula 5.2. Gestió d'Alta).

ANS 1	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Nivell d'assoliment de la puntualitat acordada amb la persona sol·licitant/usuària per a la visita a domicili (no serà superior a l'hora i mitja).	99% ≤ x ≤ 100%	0%
	98% ≤ x < 99%	1%
	x < 98%	2%

S'avaluarà mensualment mitjançant inspecció dels sistemes d'informació del proveïdor i altres eines de control que es puguin aplicar.

ANS 2: Els terminis d'instal·lació del servei segons estableix el PPT (caràcter normal, prioritari o urgent) tant per a la teleassistència essencial com per als programes de teleassistència personalitzada. (PPT. Clàusula 5.2. Gestió d'alta i clàusula 6.5. Alta als programes de teleassistència personalitzada).

ANS 2	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Compliment dels terminis segons s'estableixen al plec per a l'alta i instal·lació dels serveis de teleassistència essencial i personalitzada.	x = 100%	0%
	99% ≤ x < 100%	1%
	x < 99%	2%

S'avaluarà mensualment mitjançant inspecció dels sistemes d'informació del proveïdor i altres eines de control que es puguin aplicar.

ANS 3: Les comunicacions de seguiment que s'estableixen al PPT segons els nivell de suport, són les següent: En el Suport 1 (bàsic) es realitzarà una trucada cada 45 dies; suport 2 (mig), cada 30 dies; suport 3 (Alt), cada 15 dies. (clàusula 5.6. Segmentació de les persones usuàries en els diferents nivells de suport).

Suspensió temporal: s'exclouran els expedients que es trobin en suspensió temporal continuada de llarga durada que no permetin realitzar les comunicacions de seguiment quan correspon, o bé aquelles en què la suspensió temporal es produeixi durant tot el temps de tolerància establert per realitzar les comunicacions, i que s'indica a continuació per a cada nivell de suport. S'ha d'aprofitar el retorn a domicili de la persona usuària per dur a terme la comunicació de seguiment, en cas d'endarreriment.

Marge de tolerància (el 10% del temps establert per realitzar les trucades: en el cas del nivell de suport 1: ± 5 dies; nivell de suport 2: ± 3 dies; nivell de suport 3: ± 2 dies).

ANS 3	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Assoliment en el nivell de compliment en les trucades de seguiment segons els terminis establerts al PPT.	98% ≤ x ≤ 100%	0%
	95% ≤ x < 98%	1%
	x < 95%	2%

S'avaluaran mensualment diverses trucades de seguiment dels sistemes d'informació del proveïdor per determinar el compliment per a cada nivell de suport i altres eines de control que es puguin aplicar.

ANS 4: Es realitzaran les comunicacions de familiarització, que són una sèrie 3 trucades en els 10 primers dies des de l'activació del servei a la persona usuària i una

comunicació informativa i per recollir el consentiment al tractament de dades a les seves persones de contacte. (PPT. Clàusula 5.7. Comunicacions inicials de benvinguda al servei i sessions de benvinguda).

ANS 4	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Compliment de la realització de 3 trucades en els 10 primers dies d'alta al servei per familiaritzar la persona usuària amb l'ús del servei i les trucades de familiarització a persones de contacte fins a un màxim de 3 (contactes) dins del mateix termini.	99% ≤ x ≤ 100%	0%
	95% ≤ x < 99%	1%
	x < 95%	2%

S'avaluarà mensualment mitjançant les trucades del mes en curs i anterior dels sistemes d'informació del proveïdor per determinar el compliment.

ANS 5: El CA estarà en disposició d'atendre totes les comunicacions iniciades o transmeses a través del terminal en un temps màxim de 20 segons des de l'establiment de la comunicació (t2). (PPT. Clàusula 5.8. Comunicacions bidireccionals amb el Centre d'Atenció. Consideracions generals).

ANS 5	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Compliment de l'entrada al CA de totes les comunicacions transmeses a través del terminal en un temps màxim de 20 segons.	99% ≤ x ≤ 100%	0%
	95% ≤ x < 99%	1%
	x < 95%	2%

S'avaluarà mensualment en les inspeccions domiciliàries, mitjançant accés als sistemes d'informació del proveïdor i mitjançant altres eines de control que es puguin aplicar.

ANS 6: El 90% de les comunicacions entrants al CA han de ser respostes en un temps màxim de 15 segons des que la comunicació està a disposició de ser atesa pel CA (t3), no podent ser el t3 superior a 30 segons en cap cas. (PPT. Clàusula 5.8. Comunicacions bidireccionals amb el Centre d'Atenció. Consideracions generals).

ANS 6	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Compliment d'atenció del 90% deles comunicacions entrants en el CA en un temps màxim de 15 segons, sense que cap d'elles pugui ser atesa en un temps superior a 30 segons des que està a disposició de ser atesa pel CA.	99% ≤ x ≤ 100%	0%
	98% ≤ x < 99%	1%
	x < 98%	2%

S'avaluarà mensualment a través dels llistats de trucades entrants, de les inspeccions al centre d'atenció i mitjançant altres eines de control que es puguin aplicar.

ANS 7: Tota comunicació que entri o surti de l'empresa en relació amb l'atenció a les persones sol·licitants i usuàries del servei o als seus contactes ha de quedar registrada i gravada, incloent tota comunicació amb qualsevol servei comunitari, i guardada en l'expedient de la persona usuària/sol·licitant. (PPT. Clàusula 5.8. Comunicacions bidireccionals amb el Centre d'Atenció. Consideracions generals).

ANS 7	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Assoliment en quant a que tota comunicació que entri o surti de l'empresa ha de quedar registrada, gravada i guardada a l'expedient.	99,5% ≤ x ≤ 100%	0%
	99% ≤ x < 99,5%	1%
	x < 99%	2%

S'avaluarà mensualment mitjançant inspeccions al sistemes d'informació del proveïdor i altres eines de gestió que es puguin aplicar.

ANS 8: En totes les comunicacions, els/les professionals del centre d'atenció han d'indicar que truquen des del servei de teleassistència de l'Ajuntament de Barcelona, identificar-se com a professionals del servei, dirigir-se a la persona pel seu nom sempre que es conegui (imprescindible en el cas de persones sol·licitants i usuàries), fent servir l'idioma de preferència de la persona, i utilitzar en tot moment un tracte adequat de respecte i amabilitat, defugint el paternalisme i el tracte infantilitzat. Amb l'objectiu que la persona sol·licitant/usuària o el seu entorn no hagin de repetir la mateixa informació cada vegada que estableixin comunicació amb el CA,... (PPT. Clàusula 5.8. Comunicacions bidireccionals amb el Centre d'Atenció. Consideracions generals).

ANS 8	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Assoliment en la identificació del professional i tracte de qualitat en tota comunicació, sense que la persona hagi de repetir la mateixa informació.	x = 100%	0%
	99% ≤ x < 100%	1%
	x < 99%	2%

S'avaluarà mensualment mitjançant inspeccions al sistemes d'informació del proveïdor i altres eines de control que es puguin aplicar.

ANS 9: Segons el PPT, les revaloracions en el nivell de suport 2 i 3 es realitzaran cada 6 mesos. En el nivell 1 quan s'hagi activat el servei amb motiu d'una situació d'emergència es realitzarà també cada 6 mesos i en cas contrari, anualment. (PPT. Clàusula 5.9.2. Revaloracions: comunicacions i altres actuacions).

Suspensió temporal: s'exclouran els expedients que es trobin en suspensió temporal continuada de llarga durada que no permetin realitzar la revaloració quan correspon, o bé aquelles en què la suspensió temporal es produeixi durant tot el temps de tolerància establert per realitzar-la, i que s'indica a continuació. S'ha d'aprofitar el

retorn a domicili de la persona usuària per dur a terme la revaloració, en cas d'endarreriment.

Marge de tolerància: ± 10 dies.

ANS 9	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Nivell de compliment en les revaloracions segons el termini establert al PPT.	99% ≤ x ≤ 100%	0%
	95% ≤ x < 99%	1%
	x < 95%	2%

S'avaluarà mensualment per inspecció dels sistemes d'informació del proveïdor, per escolta de trucades de revaloració i establint la corresponent temporalitat en funció del seus nivells de suport i les situacions d'emergència.

ANS 10: D'acord amb el PPT, les persones usuàries de nivell 3 de suport rebran una visita anual del personal coordinador, així com les persones usuàries del programa de suport a la persona cuidadora. Si durant la vigència del contracte els programes de suport contra la soledat no volguda i el programa per a la detecció precoç del deteriorament cognitiu passen a formar part de la teleassistència personalitzada i s'estableix com a part del programa la realització d'una visita anual per part del personal de coordinació, aquesta visita també es controlaria dins d'aquest ANS. El seguiment d'aquest ANS es realitzarà en base a la planificació de les visites de seguiment anual que haurà de realitzar el personal de coordinació, que l'adjudicatària haurà de realitzar abans de finalitzar l'any anterior o a l'inici del contracte, i que haurà de comptar amb el vistiplau de l'IMSS. (PPT. Clàusules 5.9.3. Visites domiciliàries de seguiment i altres visites del personal coordinador, 6.2.2.1. Programa de suport a la persona cuidadora).

ANS 10	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Nivell de compliment de les visites anuals de seguiment del personal coordinador en els casos que procedeixi d'acord amb el PPT i altres protocols que es puguin establir durant la vigència del contracte.	99% ≤ x ≤ 100%	0%
	95% ≤ x < 99%	1%
	x < 95%	2%

S'avaluarà mensualment per inspecció dels sistemes d'informació del proveïdor i/o inspeccions domiciliàries i altres eines de control que es puguin aplicar.

ANS 11: El temps màxim d'arribada i accés del personal de la Unitat Mòbil al domicili en totes les intervencions mensuals de tipus I no serà superior als 35 minuts, sent no superior als 30 minuts en un 80%[(1)] dels casos. (PPT. Clàusula 5.12. Actuacions de la Unitat Mòbil).

ANS 11	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Compliment del temps màxim d'arribada i accés (UMO) al domicili no serà superior als 35 minuts i no superior a 30 minuts en el 80%(1) dels casos. Intervencions de tipus I.	x = 100%	0%
	98% ≤ x < 100%	1%
	x < 98%	2%

(1) En el cas que l'adjudicatària en presentar les seves ofertes de millora, s'hagi compromès a que el personal de la Unitat Mòbil accedeixi al domicili de la persona usuària en un temps màxim de 30 minuts en intervencions de tipus I en un % major de casos, s'aplicarà el % al que s'hagi compromès l'adjudicatària en la seva oferta (criteri d'adjudicació avaluable automàticament nº 2, PCAP).

S'avaluarà mensualment mitjançant el llistat de mobilitzacions de la unitat mòbil i/o mitjançant inspeccions.

ANS 12: El temps màxim d'arribada i accés del personal de la Unitat Mòbil al domicili en totes les intervencions mensuals de tipus II no serà superior als 90 minuts. (PPT. Clàusula 5.12. Actuacions de la Unitat Mòbil).

ANS 12	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Compliment del temps màxim d'arribada i accés (UMO) al domicili no serà superior als 90 minuts. Intervencions de tipus II.	x = 100%	0%
	98% ≤ x < 100%	1%
	x < 98%	2%

S'avaluarà mensualment mitjançant el llistat de mobilitzacions de la unitat mòbil i/o mitjançant inspeccions.

ANS 13: Els terminals domiciliaris analògics estaran programats per a una comprovació automàtica periòdica, com a mínim, un cop cada 7 dies, i els terminals GSM-IP i les UCR amb funcionalitat d'auto-presència, faran diverses comprovacions automàtiques diàries del seu correcte funcionament. (PPT. Clàusula 5.14. Reutilització, manteniment, reposició i renovació de l'equipament tècnic de teleassistència essencial).

ANS 13	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Acompliment de la periodicitat de la comprovació del correcte funcionament dels terminals i UCR, d'acord amb el descrit al PPT.	99% ≤ x ≤ 100%	0%
	95% ≤ x < 99%	1%
	x < 95%	2%

S'avaluarà mensualment mitjançant inspecció dels sistemes d'informació del proveïdor i/o altres eines de control que es puguin aplicar.

ANS 14: S'hauran d'atendre les avaries en l'equipament domiciliari i els dispositius segons els terminis fixats al plec (24 h en el cas de desconnectats i avaries d'UCR i 7 dies per a la resta d'avaries). (PPT. Clàusules 5.14. i 6.6. Reutilització, manteniment, reposició i renovació de l'equipament tècnic de la teleassistència personalitzada).

ANS 14	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Assoliment en el termini establert per atendre les avaries segons s'estableix al PTT.	99% ≤ x ≤ 100%	0%
	95% ≤ x < 99%	1%
	x < 95%	2%

S'avaluarà mensualment mitjançant inspecció dels sistemes d'informació del proveïdor i/o altres eines de control que es puguin aplicar.

ANS 15: Renovació tant dels terminals domiciliaris com de les UCR i dispositius per millorar l'accessibilitat al servei, abans que sobrepassin els 7 anys d'antiguitat des de la seva data de fabricació, i dels dispositius de seguretat a la llar i funcionals abans de superar el termini de vida útil establert per a cadascun d'ells en el present plec. El seguiment d'aquest ANS es realitzarà en base a la planificació de les renovacions anuals que l'adjudicatària haurà de realitzar abans de finalitzar l'any anterior o a l'inici del contracte, i que haurà de comptar amb el vistiplau de l'IMSS. (PPT. Clàusules 5.14. i 6.6. Reutilització, manteniment, reposició i renovació de l'equipament tècnic de de la teleassistència personalitzada).

ANS 15	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Compliment del termini de renovació dels terminals, UCR i resta de tecnologia del servei.	95% ≤ x ≤100%	0%
	90% ≤ x < 95%	1%
	x < 90%	2%

S'avaluarà mensualment mitjançant inspecció dels sistemes d'informació del proveïdor i/o altres eines de control que es puguin aplicar.

ANS 16: Recuperació de tot l'equipament i devolució de les claus en custòdia en un termini màxim de 15 dies des de la baixa del servei de teleassistència essencial. Aquest termini en el cas de baixes per defunció començarà a comptar des que l'adjudicatària és coneixedora del succés. (PPT. Clàusula 5.16. Baixa del servei de teleassistència essencial).

ANS 16	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Assoliment del termini màxim de 15 dies per efectuar la recuperació de l'equipament domiciliari i dispositius funcionals i devolució de les claus en custòdia des de la baixa del servei de teleassistència essencial.	99% ≤ x ≤ 100%	0%
	95% ≤ x < 99%	1%
	x < 95%	2%

S'avaluarà mensualment mitjançant inspecció dels sistemes d'informació del proveïdor i/o altres eines de control que puguin aplicar.

ANS 17: S'haurà de realitzar anualment el manteniment preventiu i la comprovació del correcte funcionament de tots els dispositius de seguretat instal·lats als domicilis de les persones usuàries, així com els canvis de bateria dels dispositius quan pertoqui d'acord amb el PPT. (PPT. Clàusula 6.6. Reutilització, manteniment, reposició i renovació de l'equipament tècnic de la teleassistència personalitzada).

ANS 17	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Assoliment de la realització del manteniment preventiu i comprovació del correcte funcionament anual de tots els dispositius de seguretat a la llar.	99% ≤ x ≤ 100%	0%
	95% ≤ x < 99%	1%
	x < 95%	2%

S'avaluarà mensualment mitjançant inspecció dels sistemes d'informació del proveïdor i/o altres eines de control que puguin aplicar.

ANS 18: Disponibilitat mensual del SI de com a mínim el 99,9%, calculant-se com Temps disponible/Temps Total. (PPT. Clàusula 9.2. Software d'Atenció).

ANS 18	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Disponibilitat mensual mínima del 99,9% del SI de l'adjudicatària.	99,9% ≤ x ≤ 100%	0%
	99,5% ≤ x < 99,9%	1%
	x < 99,5%	2%

S'avaluarà mensualment a partir dels informes presentats mensualment, mitjançant inspecció de la informació de les sondes i sistemes d'informació del proveïdor i/o altres eines de control que puguin aplicar.

ANS 19: S'haurà de respondre qualsevol queixa, reclamació o suggeriment en un termini inferior a 7 dies des que aquesta arribi, emprant el mateix mitjà pel qual l'hagi rebut o seguint les indicacions de l'IMSS. (PPT: Clàusula 13.3. Queixes, reclamacions i suggeriments).

ANS 19	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Nivell d'assoliment de resposta a qualsevol queixa, reclamació o suggeriment en un termini inferior a 7 dies.	99% ≤ x ≤ 100%	0%
	95% ≤ x < 99%	1%
	x < 95%	2%

S'avaluarà mensualment mitjançant inspecció dels sistemes d'informació del proveïdor i altres sistemes de l'IMSS o empresa de control de qualitat.

ANS 20: El nombre de queixes o reclamacions mensuals valorades com a pertinents per part de l'IMSS no pot superar la ràtio de 1 queixa per cada 2.000 persones usuàries en actiu durant el mes. (PPT: Clàusula 13.3. Queixes, reclamacions i suggeriments).

ANS 20	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Nivell d'assoliment en les queixes o reclamacions pertinents que es posen en coneixement de l'IMSS i que no poden superar la ràtio de 1 queixa per cada 2.000 persones usuàries en actiu durant el mes.	x = 100%	0%
	95% ≤ x < 100%	1%
	x < 95%	2%

S'avaluarà mensualment mitjançant inspecció dels sistemes d'informació del proveïdor i altres sistemes de l'IMSS o empresa de control de qualitat.

ANS 21: Disponibilitat i accessibilitat mensual dels sistemes d'informació del proveïdor per al control integral i de gestió del servei (per poder comprovar tota la informació necessària per al càlcul dels ANS). (PPT. Clàusula 13.4. Acords de Nivell de Servei)

ANS 21	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Disponibilitat i accessibilitat mensual dels sistemes d'informació per al control integral i de gestió del servei del SI del proveïdor.	99,5% ≤ x ≤ 100%	0%
	99% ≤ x < 99,5%	1%
	x < 99%	2%

S'avaluarà mensualment mitjançant els sistemes d'informació del proveïdor i/o altres eines de control.

ANS 22: Acompliment de la resta de terminis establerts en el PPT i no contemplats en els altres ANS (p. ex: Clàusula 5.9.3 Visites domiciliàries de seguiment i altres visites del personal coordinador) i dels protocols d'actuació o les indicacions proporcionades per l'IMSS durant la vigència del contracte, de les quals n'haurà de quedar constància escrita.

ANS 22	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Acompliment de totes les obligacions contractuals, protocols d'actuació i indicacions donades per l'IMSS en la gestió de les comunicacions entrants.	99% ≤ x ≤ 100%	0%
	98% ≤ x < 99%	1%
	x < 98%	2%

S'avaluarà mensualment mitjançant inspecció dels sistemes d'informació del proveïdor i/o altres eines de control que puguin aplicar.

ANS 23: Acompliment de les obligacions de lliurament i registre dels documents exigibles en el Plec de clàusules Administratives Particulars i Plec de Prescripcions tècniques.

L'IMSS a l'inici del contracte establirà una planificació anual i total del període de vigència del contracte, de totes les obligacions documentals d'aquest contracte (tipus de document, codi, continguts, freqüència de lliurament, calendari previst, etc.). Així mateix, l'IMSS habilitarà al llarg del contracte una eina de registre i gestió documental que facilitarà el lliurament i registre de cada document, i els indicadors de l'estat de cada document i global de totes les obligacions documentals. En quant estigui operativa es podran obtenir indicadors del lliurament i registre en temps i forma. A l'inici del contracte l'IMSS informarà al proveïdor de la llista de documents prioritaris que estaran subjectes a aquest ANS.

ANS 23	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Acompliment de les obligacions de lliurament i registre dels documents exigibles en el Plecs amb les freqüències establertes.	x = 100%	0%
	95% ≤ x < 100%	1%
	x < 95%	2%

S'avaluarà mensualment mitjançant l'eina de gestió documental determinada per l'IMSS i/o altres eines de control que puguin aplicar.

13.5. Mecanismes de seguiment, vigilància i control

Tota obligació contractual que no tingui un termini d'inici o d'establiment determinat en els plecs o en l'oferta presentada per l'adjudicatària ha de complir-se des del moment en què finalitza l'etapa de traspàs entre empreses (com a màxim 90 dies des de la formalització del contracte).

L'IMSS, per si mateix o a través d'una empresa contractada a tal efecte, establirà també els mecanismes de seguiment, vigilància i control sobre el servei que consideri. Serà obligació de l'adjudicatària disposar dels mitjans necessaris per facilitar a l'IMSS tota la informació requerida amb els diferents continguts, formats i periodicitats que l'IMSS estableixi, que com a mínim serà:

a) Informació que s'ha de transmetre a l'IMSS de forma immediata:

- Totes les incidències greus que afectin el correcte funcionament del servei i/o que requereixin de l'actuació de serveis aliens a l'empresa, així com les incidències que hagin afectat greument a les persones usuàries, seran comunicades de manera immediata a l'IMSS d'acord amb el protocol d'actuació d'incidències del servei, que serà lliurat a l'adjudicatària a l'inici del contracte. Entre aquestes incidències es consideren aquelles en què el temps d'atenció de les comunicacions en cua en el CA (t3) superi 1 minut i aquelles en què les comunicacions bidireccionals no poden ser gravades.
- Totes les incidències en el servei que obliguin a fer canvis en les operatives habituals per assolir la correcta prestació.

- Tota incidència que es doni en la comunicació entre el SI de l'IMSS i el de l'adjudicatària haurà de ser comunicada a l'IMSS en quant es detecti a través dels mitjans designats per aquest.

b) Informe d'activitat diari:

Fins que l'IMSS no doni instrucció en contra, l'adjudicatària li haurà de fer arribar diàriament abans de les 10 h del matí desglossades per franja horària i referides a l'activitat del dia anterior:

- Comunicacions entrants desglossades per comunicacions emeses des del terminal/UCR, comunicacions automàtiques dels dispositius de seguretat a la llar, comunicacions des dels dispositius funcionals (CARESOS, TAM, MIMAL i altres que es puguin incorporar durant el contracte) i comunicacions des del telèfon particular de la persona usuària/contacte, incloent per franja horària el nombre total de comunicacions, % de comunicacions que entren al CA en menys de 20 segons (t2; en el cas que la comunicació entri a través del terminal domiciliari), temps mitjà de resposta des que la comunicació entra al CA, el % de comunicacions respostes en menys de 15 segons a partir de l'entrada de la comunicació en el CA (t3), la durada mitjana de les comunicacions i la dotació de personal.
- Comunicacions emeses des del CA amb resposta per part de la persona usuària diferenciant aquelles en les que s'ha fet una campanya d'envelliment actiu i saludable, incloent el nombre total de trucades, temps mitjà de durada i dotació de personal.
- Emergències que han de ser ateses per les unitats mòbils del servei d'acord amb el protocol, desglossades per tipus d'emergència, tipus de recurs mobilitzat i % d'emergències en què l'oficial de teleassistència arriba en menys de 35 minuts, i en menys de 30 minuts, al domicili de la persona usuària des que la primera comunicació al respecte de l'emergència ha entrat al CA, amb independència de les comunicacions a contactes o altres recursos que s'hagin d'efectuar o es rebin en relació a l'emergència. Quan la unitat mòbil s'ha de desplaçar per un retorn de l'emergència al servei per part del 061 després de la seva valoració, el temps comença a comptar des de la comunicació efectuada des del 061.

L'adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de recollida i anàlisi de les dades per poder facilitar aquesta informació a l'IMSS a diari, desvinculant-lo de possibles caigudes de sistema, d'actuacions de manteniment o d'actualització d'aplicacions informàtiques, o qualsevol altra contingència que pugui afectar la transmissió diària de la informació. Aquest sistema ha d'estar actiu i disponible

el 99% del temps en còmput mensual, calculant-se la disponibilitat com Temps disponible/Temps Total.

c) **Informes d'activitat mensual:**
L'adjudicatària enviarà, preferentment per correu electrònic, al responsable tècnic/a designat/da per l'IMSS, amb periodicitat mensual i fins el 5è dia hàbil del mes següent, un informe d'activitat amb el contingut mínim determinat a l'annex VIII.
També enviarà un informe evolutiu que recollirà els indicadors mensuals durant l'any.

d) **Informes mensuals sobre la gestió dels recursos humans assignats al servei efectuada per l'adjudicatària:**

L'adjudicatària enviarà, preferentment per correu electrònic, al responsable tècnic/a designat/da per l'IMSS, amb periodicitat mensual i fins el 15è dia del mes següent, un informe sobre la seva gestió dels recursos humans, amb el màxim de detall, segons la plantilla facilitada per l'IMSS a l'inici del contracte.

e) **Informes monogràfics i altres dades o escoltes de gravacions sol·licitats per l'IMSS:**

L'IMSS pot sol·licitar en qualsevol moment informes monogràfics sobre qualsevol aspecte relatiu al servei que l'adjudicatària li haurà de fer arribar en un termini no superior a 7 dies des que rebi la sol·licitud. També serà aquest el termini de resposta màxim de l'adjudicatària davant de qualsevol sol·licitud de dades o de l'escolta de la gravació de les comunicacions que sol·liciti l'IMSS. En el cas que se sol·liciti una informació amb caràcter urgent, l'adjudicatària l'haurà de fer arribar a l'IMSS en un termini no superior a 24 hores. L'incompliment d'aquesta obligació estarà sotmesa a sanció d'acord amb el sistema de sancions establert al PCAP.

f) **Reunions coordinació:**

S'establirà un calendari de reunions periòdiques de seguiment entre els responsables tècnics de l'IMSS i el director/a del servei per part de l'adjudicatària, que haurà de poder respondre de qualsevol qüestió recollida a l'informe mensual de seguiment, així com de qualsevol qüestió sobre el funcionament del servei.

Aquestes reunions seran paritàries en nombre de representants per part de l'IMSS i de l'adjudicatària, a no ser que l'IMSS sol·liciti que per part de l'adjudicatària assisteixin altres professionals per informar de temes concrets.

L'IMSS establirà la periodicitat d'aquestes reunions, que en principi serà mensual. L'adjudicatària haurà de fer l'acta-resum dels temes tractats a la reunió i dels acords adoptats i l'haurà d'enviar a les persones responsables del servei per part de l'IMSS per correu electrònic el dia següent a la data de la reunió.

El contingut principal d'aquestes reunions serà:

- Resum de l'activitat del servei.
- Revisió del compliment dels estàndards de qualitat i dels ANS.
- Estat de les aprovacions de servei i incorporacions realitzades als diferents programes.
- Previsió de creixement per al període següent.
- Incidències i reclamacions i resolució de les mateixes.
- Planificació de nous serveis, projectes o protocols d'actuació i seguiment de la posada en marxa i evolució d'aquests.
- Incidències respecte la sincronització de les bases de dades.
- Qualsevol altra circumstància d'interès per al desenvolupament del servei.

La documentació a treballar a la reunió de seguiment, caldrà que sigui enviada amb una antelació mínima de 72 hores hàbils de la reunió.

g) Memòria anual:

L'adjudicatària haurà de fer arribar anualment a l'IMSS, abans del 15 de febrer de l'any següent a la finalització de l'exercici objecte d'anàlisi, una memòria del servei de teleassistència en format electrònic amb el següent contingut mínim i amb desagregació de les dades per raó de sexe i districte:

- **Usuaris** atesos durant l'any en curs (moviment d'usuaris, altes, baixes, causes de les baixes, perfil de les persones usuàries, distribució territorial...).
- **Comunicacions entrants al CA** (nº de comunicacions ateses, tipologia de les comunicacions, anàlisi dels temps d'espera (t2) i (t3) segons tipologia de comunicació, resolució que s'ha donat...).
- **Mobilització de recursos** (anàlisi d'actuació davant les comunicacions).
- **Emergències ateses en domicili pel servei** (tipologia de l'emergència, anàlisi dels temps d'arribada dels oficials de teleassistència, actuacions realitzades, coordinació amb altres serveis socials, de salut, comunitaris...).
- **Agendes** (total comunicacions per tipologia).

- **Visites domiciliàries** (nº visites, tipologia de visites segons motivació, actuacions realitzades després del diagnòstic inicial...).
- **Avaries i incidències tècniques** (nº d'avaries diferenciant per tipologia d'aparells, % respecte al total d'aparells de cada tipus, comparativa amb els anys anteriors, anàlisi dels temps mitjà de la resolució d'incidències, nº d'avaries en el sistema de servei que produeixen la pèrdua de capacitat de resposta del CA i que activen el sistema de suport i durada de les mateixes...).
- **Informe sobre les queixes, reclamacions i/o suggeriments** realitzats per les persones sol·licitants/usuàries i/o les seves famílies o persones de contacte (nº queixes mensuals respecte al total de persones usuàries, temes recurrents de les queixes, mesures correctores aplicades...).
- **Anàlisi dels resultats de l'enquesta de satisfacció anual** i àrees de millora.
- **Relació d'aparells instal·lats i/o substituïts anualment**, indicant la data d'instal·lació/substitució i model (inventari de tecnologia existent a finals de l'any natural). Ha d'incloure tots els aparells: terminals, UCR, els diferents dispositius de seguretat a la llar i els dispositius funcionals.
- **Recursos materials de l'empresa** (innovacions tecnològiques, reposicions de material...).
- **Recursos humans** (anàlisi del % de rotació, motivacions, valoració clima laboral, valoració de les sessions per compartir experiències i dificultats amb motiu de la realització de les seves funcions, millores de protocols i procediments introduïts per l'adjudicatària en relació a les dificultats exposades pels professionals...).
- **Formació inicial i contínua** impartida durant l'any en curs (nº d'hores de formació per perfils professionals i per professional, valoració de la formació rebuda per part dels professionals, cursos impartits a petició dels professionals...).
- **Actuacions de comunicació del servei.**
- **Altres activitats d'interès desenvolupades durant l'exercici**.

La memòria haurà de realitzar la valoració comparativa dels diferents paràmetres respecte de l'any anterior, i per a alguns paràmetres inclús respecte d'anualitats anteriors quan sigui pertinent, per poder disposar d'una visió de l'evolució del servei.

La memòria també desenvoluparà la valoració més qualitativa del servei, identificarà les àrees de millora i proposarà les accions necessàries per adequar el servei a les necessitats de les persones usuàries. Junt amb la memòria es

presentarà un resum amb les dades més rellevants en format PowerPoint d'àmbit ciutat i un específic de cada districte.

L'IMSS podrà sol·licitar l'ampliació d'aquesta informació mínima requerida, i l'adjudicatària quedarà obligada a aportar les dades complementàries sol·licitades, amb la finalitat de poder fer un seguiment i control del servei de teleassistència.

13.6. Facturació del servei

La facturació del servei serà mensual i es desglossarà en dos grans blocs:

1. Prestació del servei de teleassistència:
   1.1. Cost diari de teleassistència essencial per domicili en actiu
   1.2. Cost associat a les agendes periòdiques de seguiment de nivell de suport i de revaloració efectivament realitzades
   1.3. Cost associat a l'atenció a emergències per part de les unitats mòbils del servei
   1.4. Cost mensual del programa de seguretat a la llar
   1.5. Cost mensual del programa MIMAL
   1.6. Cost mensual dels programes d'atenció integrada social i sanitària de la teleassistència personalitzada
2. Arrendament i opció de compra de tecnologia.

L'IMSS no pagarà ni per la prestació del servei de teleassistència ni per l'arrendament de la tecnologia, en el cas que la tecnologia instal·lada o subministrada superi el termini de vida útil establert en el Plec de Prescripcions Tècniques, llevat de casos excepcionals en què la persona usuària no permeti la renovació de la tecnologia o que pel fet de trobar-se en suspensió temporal, aquesta no s'hagi pogut fer. En aquest cas, pagarà l'arrendament de tecnologia com a màxim, durant 4 mesos de la suspensió temporal.

Pel que fa a la **prestació del servei de teleassistència**, es contemplen 6 conceptes diferents, 3 corresponents a la teleassistència essencial i 3 a la teleassistència personalitzada:

Com a **teleassistència essencial** es contemplen els següents conceptes:

1.1 Cost diari del servei essencial per domicili en actiu: Es facturarà mensualment multiplicant el preu unitari d'adjudicació corresponent a aquest concepte pel nombre de domicilis en què hi hagi alguna persona usuària en actiu per a cada dia del mes. Finalment es farà la suma per a tots els dies del mes del cost diari del servei essencial. No es facturaran els dies en què no hi hagi ningú en actiu al domicili, amb independència de la durada del període de suspensió temporal. El dia d'alta al servei o de retorn a domicili després d'una suspensió temporal sí que

es facturarà, però el dia de suspensió temporal o baixa no es facturarà, ja que són dies en què ja no hi ha cap persona usuària en el domicili.

1.2 Cost associat a agendes periòdiques de seguiment de nivell de suport i de revaloració efectivament realitzades: Es facturaran totes les comunicacions emeses que tinguin com a objectiu realitzar les agendes periòdiques de seguiment del nivell de suport i les agendes de revaloració semestral o anual del mateix, sempre i quan s'aconsegueixi establir comunicació amb la persona usuària. No es consideren comunicacions amb resposta les que són contestades per un contestador automàtic. També es facturaran les agendes de seguiment del nivell de suport i revaloracions que s'hagin realitzat en comunicacions entrants al CA.

El nombre màxim de comunicacions que es poden facturar per aquest concepte mensualment per domicili es deriva, de la periodicitat de trucades establerta per nivell de suport assignat al domicili i del % relatiu de domicilis en actiu en cada nivell de suport comptant que la comunicació de revaloració es realitzarà utilitzant una de les trucades de seguiment de nivell de suport (clàusula 5.8.). La resta de trucades de revaloració realitzades per comprovar possibles canvis de nivell no es facturen sota aquest concepte, ja que s'han tingut en compte a l'hora d'establir el preu unitari.

Per tant, no es podran facturar per domicili més comunicacions de seguiment del nivell de suport i revaloració de les indicades a continuació:

- nivell 1: 8 comunicacions/any,
- nivell 2: 12 comunicacions/any,
- nivell 3: 24 comunicacions/any.

Per a aquelles persones usuàries que siguin alhora usuàries dels programes d'atenció integrada social i sanitària de la teleassistència personalitzada que reben una comunicació quinzenal per ser usuàries del programa no es facturarà la comunicació de seguiment del servei de teleassistència essencial, ja que aquesta se substitueix per la trucada quinzenal pròpia del programa de teleassistència personalitzada (a l'inici del contracte aquest és el cas del programa de suport a la persona cuidadora).

1.3 Atenció a emergències per part de les unitats mòbils del servei: Es facturaran les emergències efectivament ateses per les unitats mòbils del servei. El preu unitari és el mateix amb independència de si l'emergència és atesa per un oficial de teleassistència o dos atès que per calcular el preu unitari s'ha tingut en compte que al voltant del 33% de les emergències ateses precisen de dos oficials de teleassistència. Aquelles actuacions que són anul·lades abans que l'oficial de teleassistència arribi al domicili de la persona usuària i llenci l'avís d'arribada a través del terminal, no seran computables. En el cas que es realitzi més d'una

atenció d'emergència en un mateix domicili el mateix dia, s'entendrà que es tracta de la mateixa emergència si no han transcorregut més de 3 hores des de la darrera intervenció de la UMO en el domicili.

Com a **teleassistència personalitzada** es contemplen els següents conceptes:

1.4 Cost mensual per domicili en actiu del programa de seguretat a la llar**:** Aquest cost mensual s'obté multiplicant el preu unitari d'adjudicació d'aquest concepte pel nombre mensual de domicilis en què hi hagi instal·lat algun dispositiu de seguretat a la llar mentre hi hagi alguna persona usuària en actiu algun dia del mes.

1.5 Cost mensual del programa MIMAL: Aquest cost mensual s'obté multiplicant el preu unitari d'adjudicació d'aquest concepte pel nombre de persones usuàries en actiu al programa algun dia del mes. S'estableix un topall màxim de persones usuàries del programa MIMAL de 400 persones.

1.6 Cost mensual per domicili en actiu dels programes d'atenció integrada social i sanitària: Aquest cost s'obté multiplicant el preu unitari d'adjudicació d'aquest concepte pel nombre de persones usuàries en actiu algun dia del mes en algun dels programes d'atenció integrada social i sanitària. El preu unitari de tots aquests programes és el mateix, encara que les prestacions que ofereixin siguin diferents. S'estableix un topall superior de despesa de 330.000€ anuals per al global de programes d'atenció integrada social i sanitària.

En el cas que el programa per a la detecció precoç del deteriorament cognitiu superi la fase pilot s'integrarà dins dels programes de teleassistència personalitzada, i segons integri o no instal·lació de tecnologia especifica del programa, es definirà la inclusió en algun dels grups de cost anteriors.

2. Pel que fa a **l'arrendament i compra de la tecnologia**:

Es facturarà mensualment la tecnologia que s'hagi instal·lat o subministrat per primera vegada al servei **mentre no sigui de propietat municipal,** pel seu preu unitari d'arrendament**.** Amb independència del nombre d'UCR que hi hagi a cada domicili es facturaran els següents ítems:

- Terminal analògic + 1,2 UCR[2]
- Terminal GSM-IP + 1,2 UCR[2]

[2] *El preu unitari inclou el terminal i 1,2 UCR, ja que s'estima que hi ha un 20% més de persones usuàries que de llars ateses, i el cost de la tecnologia bàsica implica el pack de terminal i totes les UCR que siguin necessàries a la mateixa llar.*

- Detector de foc/fum
- Detector de gas/CO
- Dispositiu de passivitat
- Sensor d'obertura de portes
- Dispositiu de geo-localització del programa MIMAL
- Detector de caigudes amb funcionalitat d'UCR
- Dispositiu per a persones amb dificultat de comunicació oral
- UCR en format *smartwatch* resistent a l'aigua, amb funcionalitats afegides de geo-localització, detector de caigudes i inactivitat inusual, i sensor/s de constants vitals
- Dispositiu detector remot de caigudes (dispositiu a la llar)
- Dispositiu comunicador i extensor de veu del terminal
- Dispositiu a elecció de l'adjudicatària

Per als darrers quatre dispositius de la llista només es facturaran les unitats que s'instal·lin o subministrin per sobre de les 250 amb les que s'ha de realitzar la prova pilot de tecnologia, que quedaran en propietat de l'IMSS. En el cas del dispositiu a elecció de l'adjudicatària, si aquest dispositiu es fa servir en la prova pilot del programa per a la detecció precoç del deteriorament cognitiu, només es facturaran les unitats que s'instal·lin o subministrin per sobre de les necessàries per realitzar la prova pilot.

El preu unitari d'arrendament mensual serà el mateix amb independència del dia del mes en què es produeixi l'alta o la baixa en el servei i es facturarà mentre la persona usuària estigui en actiu o suspensió temporal (fins a un màxim de 4 mesos consecutius de suspensió temporal). Aquesta tecnologia passarà a ser de propietat municipal si l'IMSS exerceix l'opció de compra pel seu valor residual o en el moment en què s'hagin pagat 60 mensualitats de l'aparell en qüestió. El preu de compra de cada aparell es calcularà multiplicant el preu unitari d'adjudicació ofert per a cadascun d'ells per les 60 mensualitats (5 anys x 12 mesos = 60 mensualitats) en què es produeix la seva amortització.

Si l'IMSS exerceix l'opció de compra de la tecnologia, el cost de l'opció de compra pel valor residual de la tecnologia es recollirà en una factura independent. El valor residual correspondrà a la diferència entre el preu de compra de l'equipament en qüestió i les mensualitats que s'hagin pagat en concepte d'arrendament des de la seva primera instal·lació al servei de teleassistència contractat per l'IMSS. En el cas que l'aparell s'hagi hagut de substituir per un altre per considerar-se irreparable, i atès que el cost de la reposició de la tecnologia en cas d'avaria està considerat dins del preu d'adjudicació, es considerarà que el nombre de mensualitats satisfetes correspon a la suma de les que s'hagin pagat tant per l'aparell irreparable com pel que el substitueix.

L'adjudicatària haurà d'acompanyar la factura mensual amb la següent documentació:

- Una relació per districte del nombre d'usuaris actius a principi de mes, i per cada dia, les altes i baixes, tant temporals com definitives, esdevingudes en el mateix. Al final de cada relació per districte haurà d'aparèixer la suma de terminals i l'import total.
- Llistat detallat de totes les persones usuàries que hagin estat en actiu en el mes, especificant el número i % de llars de nivell 1, 2 i 3 a nivell ciutat i desglossat per districtes. En aquest llistat s'ha d'indicar el districte, el codi de domicili, el codi de persona usuària, la tipologia de persona usuària, el nivell de suport de la persona usuària i les dates d'alta i baixa del servei amb independència de si són temporals o definitives.
- Llistat desglossat per districte de les comunicacions que tinguin com a finalitat la realització:
    - agendes de seguiment segons el nivell de suport
    - revaloració semestral/anual del nivell de suport

  No han de figurar en aquests llistats les comunicacions emeses a persones usuàries que siguin ateses en algun dels programes d'atenció integrada social i sanitària de teleassistència personalitzada que reben trucades quinzenals amb motiu del programa.

  El llistat referent a comunicacions de seguiment ha d'incloure només les comunicacions de seguiment emeses i amb resposta que s'hagin realitzat durant el mes i aquelles comunicacions rebudes en què s'hagi aprofitat per realitzar l'agenda de seguiment. A l'inici del contracte l'IMSS indicarà a l'adjudicatària el detall de la informació que ha d'aparèixer en el llistat.

  El llistat referent a trucades de revaloració ha d'incloure només les trucades de revaloració emeses i amb resposta que s'hagin realitzat durant el mes d'acord amb l'agenda de revaloració. A l'inici del contracte l'IMSS indicarà a l'adjudicatària el detall de la informació que ha d'aparèixer en el llistat.

- Llistat d'emergències ateses per les unitats mòbils del servei desglossat per districtes, amb indicació del codi domicili, el codi usuari, el temps de rebuda de la primera comunicació alertant de l'emergència al CA, el temps d'arribada de l'oficial de teleassistència al domicili de la persona usuària i la base des de la qual surt l'oficial de teleassistència.
- Llistat de domicilis que disposen d'algun dispositiu de seguretat a la llar desglossat per districtes. En aquest llistat s'ha d'indicar el codi de domicili, i les dates d'alta i baixa, temporal i definitiva, del programa.

- Llistat de persones usuàries en actiu al programa MIMAL, desglossat per districtes. En aquest llistat s'ha d'indicar el codi de domicili, el codi de persona usuària i les dates d'alta i baixa, temporal i definitiva, del programa.
- Llistat de persones usuàries en actiu als programes d'atenció integrada social i sanitària de la teleassistència personalitzada indicant el nom del programa, desglossat per districtes. En aquest llistat s'ha d'indicar el codi de domicili, el codi de persona usuària i les dates d'alta i baixa, temporal i definitiva, del programa.
- Inventari dels terminals domiciliaris i un altre de dispositius de seguretat a la llar i de dispositius funcionals que haurà de contenir de manera diferenciada tots els aparells de propietat municipal i tots aquells que l'IMSS està arrendant. Per a cada aparell s'indicarà la següent informació:
    - districte, codi domicili, codi usuari, data de fabricació, data de primera instal·lació al servei municipal, número de sèrie, model, i les dates d'alta i baixa, temporal i definitiva, de la teleassistència essencial i dels programes de teleassistència personalitzada.
    - per a l'equipament de propietat municipal a més s'ha d'indicar la ubicació del dispositiu: en domicili, al magatzem, o de baixa del servei una vegada exhaurit el termini de vida útil o en el cas que no es pugui reparar.

És possible que la informació detallada que hagin de contenir aquests llistats s'hagi d'acabar de perfilar un cop iniciat el contracte.

Dins el control de la facturació es farà revisió de les factures emeses per l'adjudicatària, de tota la documentació justificativa que ha d'acompanyar la factura i de la documentació necessària per acreditar el nivell de compliment de tots els ANS, sens perjudici de la facultat d'inspecció de l'IMSS.

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

14.1. Difusió del servei, documentació, drets d'imatge

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament de Barcelona. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual...) derivada de la relació amb els usuaris, de la

prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o amb qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic, o privat, que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà de forma clara la titularitat municipal del servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa de l'adjudicatària. Igualment, s'especificarà que l'adjudicatària realitza la gestió tècnica del projecte.

La senyalització de l'edifici, tant interna com externa, així com la dels vehicles que s'utilitzin haurà d'ajustar-se a la Normativa Gràfica de l'Ajuntament de Barcelona. (capítols 5.3 i 10), accessible a través de l'enllaç:

https://ajuntament.barcelona.cat/normativagrafica/)

Els terminals instal·lats en els domicilis de les persones usuàries també portaran impresa la imatge corporativa de l'Ajuntament de Barcelona.

14.2. Identificació i Uniformitat

L'adjudicatària haurà de garantir que tot el personal en tots els moments de la comunicació verbal, tant telefònica com presencial, es dirigeixi a les persones usuàries com a professionals del servei de teleassistència de titularitat municipal.

Tot el personal de l'adjudicatària que realitzi tasques del servei als domicilis, en compliment de les tasques encomanades en el present contracte, anirà acreditat amb una tarja identificadora amb una fotografia recent, el nom, cognoms i càrrec i amb el logotip de l'Ajuntament de Barcelona com a titular del servei, acompanyat de "gestionat per...." i logotip i nom de l'adjudicatària.

L'adjudicatària entregarà als oficials de teleassistència la uniformitat necessària per realitzar les seves tasques, que s'haurà d'ajustar a la "Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els productes tèxtils" (accessible a través de l'enllaç: https://www.ajsosteniblebcn.cat/instruccio-textils_43841.pdf), haurà de seguir el Capítol 10 de la Normativa Gràfica de l'Ajuntament de Barcelona i consistirà en:

- pantalons de treball marró amb bandes reflectants
- polos de màniga curta de color taronja
- polos de màniga llarga de color marró
- jaquetes de folre polar taronja
- abric impermeable taronja

A més, per a tots els professionals que es desplacin amb motocicleta per a la realització de les seves tasques:

- jaqueta amb proteccions i bandes reflectants
- parell de guants
- resta d'equipament per garantir la seva seguretat vial

Els polos d'estiu hauran de ser taronges (RGB 247 128 60), amb una T majúscula de color marró (RGB 104 60 17) a la part davantera sota l'escut de l'Ajuntament de Barcelona. Els polos d'hivern hauran de ser de mànigа llarga i color marró, amb una T majúscula de color taronja (RGB 233 78 27) a la part davantera sota l'escut de l'Ajuntament de Barcelona. A la part posterior dels polos hi ha de constar brodat "Servei de Teleassistència Municipal" de forma que es pugui llegir a una distància prudencial.

CLÀUSULA 15. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

15.1. Propietat de la informació

Totes les dades cedides a l'adjudicatària, recollides o generades per aquesta, amb motiu de la prestació del servei objecte del contracte, són propietat de l'Ajuntament de Barcelona. Les dades emmagatzemades, accedides i/o tractades –o que siguin susceptibles de tractament- propietat de l'Ajuntament, tenen delegada la responsabilitat executiva en l'Organisme establert internament en l'Ajuntament de Barcelona, com a òrgan responsable del tractament.

No està permès disposar d'aquesta informació, duplicar-la, replicar-la o fer-ne una explotació no prevista en els tractaments establerts o amb finalitats diferents a les contemplades en aquest plec, ni, evidentment, finalitats privades. Qualsevol excepció als tractaments establerts requerirà del consentiment explícit de l'Institut Municipal d'Informàtica i del propietari executiu de la Informació dins l'Ajuntament (l'IMSS).

D'igual manera, l'adjudicatària té l'obligació d'informar i demanar autorització de l'Ajuntament de Barcelona, de propostes de noves subcontractacions o modificacions de les subcontractacions existents, que suposin tractament i/o ubicació física dels servidors i les dades, addicionals a les que s'expliciten en el plec. Si una subcontractació suposa un canvi en la ubicació física dels servidors i/o dades, ja sigui un canvi territorial (nou país) o un canvi tecnològic (traspàs a serveis al núvol), s'haurà de requerir l'autorització PRÈVIA de l'Ajuntament ja que pot afectar les condicions de seguretat i de protecció de dades establertes.

15.2. Condicions generals de seguretat

- Seguretat dels sistemes d'informació, protecció de dades i compliment normatiu

L'IMI ha adoptat com a marc de referència per a la Seguretat dels Sistemes d'Informació el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2013.

L'IMI, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local depenent de l'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals, de la Llei 39/2015 en tot allò que fa referència a l'accés dels ciutadans als serveis públics, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel què fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

- Responsable de seguretat

L'adjudicatària nomenarà un Responsable de Seguretat, el qual haurà de vetllar pel compliment dels següents requeriments:

- Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.
- Garantir que tots els serveis prestats per l'adjudicatària a l'Ajuntament es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per l'IMI i seguint la normativa de seguretat vigent.
- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives i jurídiques), així com les directrius en matèria de seguretat establertes per l'IMI, que es posaran a disposició de l'adjudicatària a l'inici del contracte.
- Assegurar que tot el personal de l'adjudicatària que prestarà serveis a l'Ajuntament, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.
- Informar al seu personal sobre qualsevol obligació a què l'adjudicatària estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'IMSS en cas que els sigui d'aplicació i fer signar al seu personal un document

d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Ajuntament.

- Mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'IMSS/Ajuntament, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

- Delegat de Protecció de Dades

Si l'empresa adjudicatària ha anomenat un delegat de protecció de dades, procedirà a comunicar les seves dades de contacte a l'Oficina del Delegat de Protecció de Dades de l'Ajuntament de Barcelona perquè es puguin establir els circuits de comunicació establerts en el Reglament General de Protecció de Dades.

En cas de no haver definit aquesta figura, s'haurà de proporcionar el contacte de la persona encarregada del tractament de dades personals.

- Confidencialitat

L'adjudicatària s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Ajuntament.

L'adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a les que la informació té designada.

Quan es realitzin tasques de construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques dins de l'objecte del contracte, el deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

L'adjudicatària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatària es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Ajuntament, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

- Programari i metodologia de desenvolupament

L'adjudicatària disposarà del programari necessari i farà servir la metodologia implantada per l'IMI per al desenvolupament dels serveis TIC dins de l'objecte del contracte.

Si l'Ajuntament de Barcelona ho considera necessari, es podrà instal·lar programari en els equips de l'adjudicatària, sempre sota la responsabilitat d'aquesta, amb la finalitat d'obtenir una correcta prestació del servei. Les llicències de *software* necessàries per desenvolupar el servei correran a càrrec de l'adjudicatària.

L'Ajuntament continuarà essent la propietària o, en el seu cas, titular dels drets de propietat intel·lectual que li corresponen sobre el programari i bases de dades instal·lades en les màquines de l'adjudicatària, sense que la corresponent llicència d'ús suposi transferència o cessió, total o parcial de la titularitat, ni autorització per a la seva utilització amb una finalitat diferent a la definida en el contracte de prestació del servei.

L'adjudicatària donarà a conèixer a tot el personal adscrit a la prestació del servei, el contingut d'aquesta clàusula respecte al programari, sistemes operatius i bases de dades cedides per l'Ajuntament, i la seva obligació respecte a:

- No reproduir-los.
- No transmetre'ls a un altre sistema.
- No modificar, adaptar, cedir, ni realitzar qualsevol altra activitat sobre el programari cedit, sense l'autorització de l'Ajuntament.
- No divulgar, publicar, ni posar a disposició d'altres persones diferents a les autoritzades.
- Fer ús única i exclusivament per a les tasques encomanades, incloses en el servei contractat.
- La utilització de la metodologia a utilitzar per al desenvolupament.

L'adjudicatària haurà de garantir, de forma documental, el compliment de les mesures de protecció de les instal·lacions on resideixin els equips amb els que l'adjudicatària presta el Servei de Teleassistència de l'Ajuntament, segons s'estableix en l'Annex II del RD 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

- Propietat intel·lectual

Tot i reconeixent l'autoria de les persones que els hagin elaborat, la propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a l'Ajuntament de Barcelona de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

L'adjudicatària accepta expressament que els drets d'explotació dels productes (projectes, programes, proves pilot, desenvolupaments web, apps, algoritmes per establir patrons de comportament o perfils d'usuaris, protocols de coordinació...) derivats d'aquest plec corresponen única i exclusivament a l'Ajuntament de Barcelona. Així doncs, l'adjudicatària cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament de Barcelona, necessaris per als desenvolupaments o programes previstos als plecs o oferts com a millores, o per a la pròpia prestació del servei de teleassistència, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni es permet el seu ús sense autorització expressa d'aquest ajuntament.

Per tal de garantir la continuïtat en la prestació del servei, si l'adjudicatària presta alguna part del servei amb tecnologia que disposa d'un programari sotmès a propietat intel·lectual o industrial haurà de cedir la llicència d'ús del mateix, amb totes les funcionalitats que resultin precises per fer-la servir en l'execució del contracte actives, a l'Ajuntament de Barcelona sense cost addicional mentre l'Ajuntament faci ús de l'esmentada tecnologia, amb independència de la vigència o resolució del present contracte. Aquesta obligació serà d'aplicació també encara que la tecnologia es compri o la prestació del servei se subcontracti a una altra empresa. A l'inici del contracte o de la prestació del servei concret, l'adjudicatària haurà de posar a disposició de l'IMSS la llicència d'ús del programari en els termes establerts en aquest apartat per part del titular de la propietat intel·lectual o industrial del mateix.

En el cas que l'adjudicatària utilitzi aplicacions mòbils sotmeses a drets de propietat intel·lectual o industrial per prestar alguna part del servei, ha d'estar disposada a fer les transformacions indicades a la clàusula 9.9 o bé a cedir sense cost addicional la llicència d'ús de la mateixa amb totes les funcionalitats actives que resultin precises per fer-la servir en l'execució del contracte, i de qualsevol plataforma de gestió associada a la prestació, a l'Ajuntament de Barcelona per tal de garantir la continuïtat del servei una vegada finalitzat el contracte. Aquesta llicència també comportarà que l'Ajuntament pugui oferir el seu ús a noves persones usuàries/sol·licitants o persones de contacte, si així ho considera. A l'inici del contracte o de la prestació del servei concret, l'adjudicatària haurà de posar a disposició de l'IMSS la llicència d'ús en els termes establerts en aquest apartat per part del titular de la propietat intel·lectual o industrial del mateix. El mateix serà d'aplicació en el cas d'utilitzar qualsevol altre programari sotmès a drets de propietat intel·lectual o industrial, per a la prestació de

qualsevol funcionalitat associada al servei o per comunicar-se amb les persones sol·licitants o usuàries del servei o les seves persones de contacte.

La llicència d'ús sobre el *software* indicat en els dos paràgrafs anteriors haurà de tenir una durada superior a la durada del contracte, pel supòsit que en una futura adjudicació en resultés una adjudicatària diferent, i preveure la delegació de la seva utilització a l'eventual adjudicatària per part de l'Ajuntament amb la finalitat prevista.

- Compliment legal

L'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte a diferents regulacions com:

- Normativa de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques
- RD 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat

Pel què fa als aspectes propis de seguretat, quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat.

L'adjudicatària es compromet a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal. Donada la naturalesa del contracte, l'adjudicatària haurà de donar compliment als requeriments de nivell MIG.

D'igual manera, per qualsevol obligació legal que recaigui en l'Ajuntament, l'adjudicatària haurà de donar compliment per la part que li correspongui segons l'abast del contracte.

En el cas de subcontractar una part del servei, l'empresa subcontractada haurà de complir les mateixes obligacions esmentades en aquest apartat respecte a l'abast del servei subcontractat.

<u>Conformitat amb l'ENS</u>

L'adjudicatària, així com qualsevol empresa subcontractada per a la prestació d'alguna part del servei, quan escaigui, haurà d'acreditar la conformitat amb l'ENS. Aquesta acreditació que s'haurà de realitzar abans de la signatura del contracte i, si no és possible, abans que finalitzi el termini previst per realitzar el pla de recepció i traspàs entre empreses, haurà de mantenir-se durant tota la vigència del contracte i possibles pròrrogues, mitjançant alguna de les següents opcions:

- Certificació oficial d'una entitat de certificació acreditada respecte dels serveis que es presten a l'empara d'aquesta licitació.
- Informe de compliment. L'adjudicatària serà responsable de disposar d'un informe de compliment on es detalli que els productes de seguretat, equips, sistemes i aplicacions que es fan servir en la prestació del Servei de Teleassistència de l'Ajuntament de Barcelona compleixen amb totes les mesures aplicables de l'Esquema Nacional de Seguretat.

En el cas que algun dels documents aportats per garantir el compliment de l'ENS tingués data de caducitat, l'adjudicatària resta obligada a la renovació del mateix i posterior presentació del document renovat.

L'adjudicatària garantirà l'accés per part de l'IMI a auditar tota la informació necessària per donar compliment a aquestes regulacions (procediments, anàlisi de riscos, registre d'incidents, pla d'adequació, etc.).

- Auditoria

L'IMI es reserva el dret d'auditar l'adjudicatària per garantir que vetlli per la seguretat del seu servei. Es contemplen dos tipus d'auditories:

- Auditoria de seguretat periòdica/planificada: l'IMI podrà realitzar auditories de seguretat planificades per verificar el compliment dels requeriments de seguretat, de l'oferta de l'adjudicatària.
- Auditoria sobrevinguda: addicionalment l'IMI podrà efectuar més auditories que les planificades respecte el servei que s'està prestant.

En tots aquells casos en què l'IMI decideixi la realització d'una auditoria des de les instal·lacions de l'adjudicatària, aquesta haurà de garantir a l'IMI l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents existents que estiguin relacionats amb l'abast de l'auditoria.

L'adjudicatària proporcionarà l'assistència i la informació que requereixin les auditories, sense càrrec addicional per a l'IMI.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'adjudicatària del compliment dels compromisos derivats de la prestació del servei.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les possibles desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'adjudicatària, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. L'IMI podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

- Gestió d'incidents

L'adjudicatària informarà a l'IMI-Seguretat de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert per l'IMI.

L'adjudicatària col·laborarà amb l'IMI-Seguretat en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

- **Subcontractacions**

L'adjudicatària pot concertar amb tercers la realització parcial de la prestació amb subjecció al que disposin els plecs, a excepció de la realització de les funcions que impliquen atenció directa a les persones usuàries descrites al present plec i que són pròpies dels professionals del centre d'atenció i del departament d'intervenció domiciliària, llevat de causa de força major degudament justificada. En aquest cas, l'adjudicatària sempre necessitarà l'autorització expressa prèvia de l'IMSS per fer-ho.

Els licitadors han d'indicar a l'oferta la part del contracte que tinguin previst subcontractar, assenyalant el seu import, i el nom o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes als quals s'hagi d'encarregar la realització.

L'adjudicatària ha de notificar per escrit a l'òrgan de contractació qualsevol modificació que pateixi aquesta informació durant l'execució del contracte principal, i tota la informació necessària sobre els nous subcontractistes.

Els subcontractes que no s'ajustin al que indica l'oferta, perquè se subscriuen amb empresaris diferents dels que s'hi indiquen nominativament o perquè es refereixen a parts de la prestació diferents de les que s'hi assenyalen, no es poden subscriure fins que transcorrin vint dies des que s'hagi cursat la notificació i s'hagin aportat les justificacions oportunes, llevat que amb anterioritat hagin estat autoritzats expressament, sempre que l'Administració no hi hagi notificat dins d'aquest termini la seva oposició. Aquest règim és aplicable igualment si els subcontractistes han estat identificats en l'oferta mitjançant la descripció del seu perfil professional.

15.3. Condicions específiques de seguretat

- Gestió d'identitats, autenticació d'usuaris

La gestió d'identitats dels usuaris del SI de l'adjudicatària haurà de complir les polítiques d'usuaris, administradors i contrasenyes definides per l'IMI, les quals es troben a disposició dels sol·licitants.

L'adjudicatària haurà de validar i revisar els accessos dels usuaris i perfils administradors de forma semestral, i haurà d'establir i implementar els plans d'acció per corregir les mancances identificades. Els comptes d'usuari estaran integrats amb l'eina que l'IMI posa a disposició.

Autenticació interna

Els usuaris interns (de gestió Municipal) hauran d'autenticar-se amb els mecanismes d'autenticació definits per l'IMI basats en protocols estàndards de seguretat. L'adjudicatària haurà d'assegurar que s'utilitzi el repositori central per a l'autenticació dels usuaris.

La solució d'autenticació corporativa utilitzada per l'IMI és l'Oracle Access Manager (OAM) que proveeix el *Single Sign On* corporatiu. Es recomana una integració amb l'OAM mitjançant alguna de les següents opcions:

- Integració mitjançant capçaleres.
- Integració mitjançant l'estàndard SAML 2.0.
- Integració mitjançant l'estàndard OAuth 2.0.

Accés remot

L'adjudicatària disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Ajuntament, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa adjudicatària.

La connexió remota als sistemes de l'Ajuntament es realitzarà seguint els protocols establerts per l'IMI per als sistemes de l'Ajuntament.

- Autorització dels usuaris als sistemes d'informació de l'adjudicatària i al municipal

L'IMI disposa d'un mecanisme corporatiu d'autorització d'usuaris basat en el producte *Oracle Unified Directory* (OUD). L'adjudicatària haurà d'assegurar que les autoritzacions es troben delegades en el repositori central d'autorització.

En cas que l'adjudicatària no pugui delegar l'autorització per impediments greus del sistema, que hauran d'estar formalment documentats per poder ser avaluats tant per l'Ajuntament com pel Departament de Seguretat de l'IMI, hauran d'integrar-se, com a mínim, amb GID (eina de gestió d'identitats corporativa basada en *Oracle Identity Manager*) per tal de poder relacionar els rols del producte (tècnica de sistemes) amb els funcionals definits a GID (capa de negoci).

Perfilat d'usuaris

Les autoritzacions han de seguir un model RBAC (*Role Based Access Control*) que haurà de ser validat pels responsables tecnològics de la plataforma i per IMI-Seguretat.

El model proposat haurà de complir amb els següents principis:

- Segregació de funcions, de manera que s'exigeixi la concurrència de dues o més persones per realitzar tasques crítiques, anul·lant la possibilitat que un sol individu autoritzat pugui abusar dels seus drets per cometre alguna acció il·lícita.
- Mínim privilegi - els privilegis de cada usuari es reduiran al mínim estrictament necessari per complir les seves obligacions.
- Necessitat de Conèixer - els privilegis es limitaran de manera que els usuaris només accediran al coneixement d'aquella informació requerida per complir les seves obligacions.
- Capacitat d'autorització - només i exclusivament el personal amb competència d'autorització, podrà concedir, alterar o anul·lar l'autorització d'accés als recursos, conforme als criteris establerts pel seu responsable.

La gestió de permisos haurà de ser en base a perfils i rols, podent un usuari tenir múltiples perfils. Els usuaris només podran accedir a aquelles funcions que tinguin expressament autoritzades. La implementació ha de permetre la implementació de matrius de segregació de funcions i l'agilitat en l'administració d'aquests permisos.

Per facilitar l'administració s'hauran de poder gestionar els permisos mitjançant perfils (rols) de seguretat. Entenent com a perfil o rol una entitat que dona accés a una sèrie d'operacions.

Sota la premissa d'aquests criteris generals, l'adjudicatària haurà de dissenyar el joc de permisos i autoritzacions requerits per als sistemes d'informació implementats, en base al document 'Pla d'Autoritzacions'. Aquest document serà revisat i actualitzat per l'adjudicatària per incloure nous punts a tractar o adaptacions dels punts existents.

- Protecció de les aplicacions i serveis web

L'adjudicatària garantirà que els subsistemes dedicats a la publicació de la informació hauran de ser protegits front a les amenaces que li siguin pròpies:

- Quan la informació tingui algun tipus de control d'accés, es garantirà la impossibilitat d'accedir a la informació obviant l'autenticació, en concret prenent mesures en els següents aspectes:

  - S'evitarà que el servidor ofereixi accés a documents per vies alternatives al protocol determinat.
  - Es previndran atacs de manipulació de URL.
  - Es previndran atacs de manipulació de fragments de la informació que s'emmagatzemin en el disc dur del visitant d'una pagina web a través del seu navegador, a petició del servidor de la pagina, conegut en la terminologia anglesa com a *cookies*.
  - Es previndran atacs d'injecció de codi.
- Es previndran intents d'escalat de privilegis.
- Es previndran atacs de *cross site scripting*.

- Acceptació i posta en servei

L'adjudicatària ha de comprovar el correcte funcionament de l'aplicació, per tal de garantir que:

- Es compleixen els criteris d'acceptació en la matèria de seguretat.
- No es deteriora la seguretat d'altres components del servei.

Addicionalment per al nivell **MIG**, l'adjudicatària realitzarà les següents inspeccions prèvies a l'entrada en servei:

- Anàlisi de vulnerabilitats.
- Test de penetració.

I farà arribar els resultats a IMI-Seguretat.

- Dades de proves

L'adjudicatària es compromet a assumir tota la responsabilitat en la creació de dades de proves per testejar els serveis. En cap cas s'utilitzaran dades de l'entorn de producció per fer proves.

En cas que sigui necessari copiar dades fora de l'entorn productiu, aquestes seran les mínimes necessàries i hauran de ser sotmeses a un procés d'ofuscació. L'adjudicatària es farà càrrec del desenvolupament dels procediments de tractament de dades (ofuscació, truncament, etc.) en cas que fossin necessaris. Tota manipulació de dades fora de l'entorn de producció haurà de ser prèviament informada i aprovada pel propietari de les mateixes i pel departament de seguretat de l'IMI.

En cas que s'hagi de realitzar una migració de dades entre sistemes, l'adjudicatària haurà de presentar un pla de migració de les dades on es detallin les operacions necessàries.

Aquest pla de migració s'adequarà al procediment establert pel Departament de Seguretat de l'IMI per tal de minimitzar l'exposició de les dades productives.

- Xifratge de dades

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada en la seva ubicació d'emmagatzemament (i per tant, queda exclòs l'encriptació per trànsit en les comunicacions) ha de seguir els estàndards de seguretat, custòdia i protecció de les claus que estableix IMI-Seguretat. IMI-Seguretat ha d'assegurar la disponibilitat de la informació als propietaris d'aquesta dins de l'Ajuntament.

IMI-Seguretat custodiarà les claus de xifratge.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'adjudicatària haurà de presentar-les per ser validades per IMI-Seguretat i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

- Signatura electrònica

Qualsevol requeriment de signatures digitals que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'adjudicatària haurà de presentar-les per ser valides per IMI-Seguretat i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

Per a la signatura electrònica s'empraran els mecanismes aprovats per l'IMI, en cas que hagin de ser uns altres, s'haurà de justificar, documentar tècnicament i haurà d'estar validat per IMI-Seguretat. En tot cas s'ha de complir la política de signatura electrònica de l'Ajuntament de Barcelona.

- Certificats

L'IMI-Seguretat serà el responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos en nom de l'Ajuntament de Barcelona a través de l'IMI-Seguretat. S'entén per certificats digitals corporatius: els de servidor segur, els d'aplicació per autenticació o signatura digital, de signatura de codi, de xifratge, etc.

Tots els certificats hauran de ser sol·licitats a través del procediment establert en l'IMI-Seguretat per al seu control i gestió.

L'adjudicatària haurà de seguir l'estàndard establert per a la protecció i custòdia dels certificats digitals a l'hora d'incorporar el certificat per al seu ús.

- Pla de traces

Les aplicacions o productes que permeten realitzar operacions sobre les dades del servei de teleassistència han de proporcionar informació sobre les accions i accessos

realitzats en aquesta informació. Tant la criticitat de les dades i els criteris establerts des de l'IMSS, com els requeriments legals, marcaran la informació que cal recollir i el temps de retenció dels *logs*.

L'adjudicatària haurà de configurar el sistema per recollir les traces necessàries en base al Document del 'Pla de Seguretat i Traces' que posarà a disposició l'IMI a l'inici del contracte. Dins d'aquest registre, s'ha d'incloure:

- Qui realitza l'activitat (tant usuaris com operadors i administradors en especial), quan i el sistema en qüestió.
- Registre d'activitats realitzades amb èxit i les rebutjades.
- Les activitats concretes subjectes a ésser registrades vindran determinades per l'anàlisi de riscos del sistema.

Un cop configurades les traces s'hauran d'incorporar en els documents estàndards de seguretat: 'Pla mestre de Traces' (on s'avaluen els requeriments de les traces, el disseny i es determina l'inventari de traces necessàries) en la fase d'anàlisi i el document 'Pla de Traces' (on s'aporten detalls i mostres de cadascuna de les traces) en fase de proves i/o pas a producció.

- Inventari d'actius

L'adjudicatària haurà de mantenir un inventari actualitzat de tots els elements del sistema, detallant la seva naturalesa i identificant al seu responsable; és a dir, la persona que és responsable de les decisions relatives al mateix.

- Configuració de seguretat

L'adjudicatària haurà de configurar els equips prèviament a la seva entrada en operació, de manera que:

- Es retirin comptes i contrasenyes estàndard.
- S'aplicarà la regla de "mínima funcionalitat":
    - El SI de l'adjudicatària ha de proporcionar la funcionalitat requerida perquè l'organització aconsegueixi els seus objectius i cap altra funcionalitat.
    - No proporcionarà funcions gratuïtes, ni d'operació, ni d'administració, ni d'auditoria, reduint d'aquesta forma el seu perímetre al mínim imprescindible.
    - S'eliminarà o desactivarà mitjançant el control de la configuració, aquelles funcions que no siguin d'interès, no siguin necessàries, i fins i tot, aquelles que siguin inadequades al fi que es persegueix.
- S'aplicarà la regla de "seguretat per defecte":

- Les mesures de seguretat seran respectuoses amb l'usuari i protegiran a aquest, tret que s'exposi conscientment a un risc.
- Per reduir la seguretat, l'usuari ha de realitzar accions conscients.
- L'ús natural, en els casos que l'usuari no ha consultat el manual, serà un ús segur.

- Manteniment

L'adjudicatària haurà de mantenir l'equipament físic i lògic que constitueix el sistema i/o infraestructura administrada.

La política d'actualitzacions està basada en el nivell de criticitat de la vulnerabilitat valorada segons l'última versió publicada de l'estàndard públic CVSS (*Common Vulnerability Scoring System*), segons el nivell de CVSS les actualitzacions per a la correcció de vulnerabilitats s'hauran de produir dins d'uns terminis específics (en funció del nivell d'exposició, la criticitat de la vulnerabilitat i la criticitat de l'actiu afectat), detallats en la taula següent:

		Nivell d'exposició			
		Exposat a internet		**No exposat a internet**	
		Criticitat de l'actiu		**Criticitat de l'actiu**	
		Crític	**No crític**	**Crític**	**No crític**
Criticitat vulnerabilitat	**CVSS <=3**	20 dies	40 dies	40 dies	40 dies
	3 < CVSS <= 6	5 dies	1 mes	20 dies	20 dies
	6 < CVSS <=8	1 dia	5 dies	5 dies	5 dies
	CVSS > 8	1 dia	2 dies	1 dia	5 dies

L'adjudicatària s'haurà d'involucrar en tot el cicle de vida de les vulnerabilitats, des de la seva detecció fins a la mitigació d'aquestes. Haurà de tenir un seguiment proactiu de les vulnerabilitats que es puguin produir amb un seguiment continu de l'anunci de defectes, mantenint el contacte amb els fabricants per tenir coneixement de les possibles solucions que aquests proposin per corregir-les.

- *Antimalware*

L'adjudicatària serà responsable de la instal·lació i actualització de programes de protecció *antimalware* de les màquines que suporten la prestació del servei segons es recull al marc normatiu del l'IMI, que serà proporcionat a l'inici del contracte.

L'IMI obtindrà indicadors de la bona gestió de proteccions *antimalware* i en qualsevol moment tindrà accés i visió de l'estat de la seguretat global de les proteccions.

L'IMI-Seguretat tindrà accés en consulta a la consola de gestió d'aquests programaris del proveïdor.

- Còpies de seguretat

L'adjudicatària serà responsable de realitzar còpies de seguretat de tots els sistemes que composen el servei de teleassistència domiciliària dels quals és administradora, per tal de poder recuperar les dades en cas de pèrdua accidental o intencionada. La freqüència de les còpies de seguretat vindrà donada pel nivell de sensibilitat de les dades que conté, d'acord amb les directrius de seguretat establertes per l'Ajuntament de Barcelona i a la categoria del sistema d'acord a l'ENS.

Les còpies de seguretat tindran el mateix nivell de seguretat que les dades originals en allò que es refereix a les seves dimensions de seguretat: integritat, confidencialitat, autenticitat i traçabilitat.

Per tal de garantir la confidencialitat, l'Ajuntament de Barcelona es reserva el dret de demanar el xifrat de les còpies de seguretat.

L'abast de les còpies de seguretat inclou:

- Informació de treball del servei de teleassistència domiciliària.
- Aplicacions en explotació, incloent els sistemes operatius.
- Dades de configuració, serveis, aplicacions, equips o d'altres de naturalesa anàloga.
- Claus emprades per preservar la confidencialitat de la informació.

A banda de ser responsable de la generació de les còpies de seguretat, l'adjudicatària serà responsable de garantir que aquestes són perfectament funcionals, mitjançant la realització d'exercicis periòdics de recuperació de *backup*s que hauran de ser comunicats, supervisats i aprovats per l'Ajuntament de Barcelona. Els exercicis han de poder donar cobertura a tots els actius sota el present contracte dins d'un termini màxim d'un any.

L'adjudicatària aplicarà la regla 3-2-1-1-0 a l'hora de realitzar les còpies de seguretat de tots els sistemes que integren el servei de teleassistència domiciliària:

- Sempre ha de disposar, com a mínim, de 3 còpies de les dades (les dades de producció, i 2 còpies de seguretat).
- Les còpies de seguretat han d'estar disponibles, com a mínim, en dos tipus de suport diferents.

- Una còpia de seguretat ha d'estar en una ubicació diferent (*offsite*).
- Una còpia de seguretat ha d'estar en una ubicació desconnectada de la xarxa (*offline*, o bé "*air-gapped*") de manera que no pugui ser encriptada en cas de patir un ciberincident de tipus *ransomware*.
- S'ha de garantir que totes les còpies de seguretat són emmagatzemades amb zero errors. Això inclou la monitorització diària de la seva execució, la correcció dels errors tan aviat com siguin detectats, i la realització de proves de recuperació periòdiques de tots els *backups* documentades en procediments operatius revisats i aprovats per l'Ajuntament de Barcelona.

- Ús de dispositius mòbils no corporatius

Entenent per dispositiu mòbil, dispositius com portàtils, tauletes, telèfons mòbils,... que no estan sota el control de l'Ajuntament (dispositiu no corporatiu).

Si l'adjudicatària ha d'usar dispositius mòbils no corporatius restarà obligada a demostrar, documentalment, que aquells dispositius compleixen amb les mesures de seguretat que els siguin d'aplicació en funció del nivell de seguretat que els sigui d'aplicació.

Les mesures de seguretat que han d'incorporar aquests dispositius aniran encaminades a la protecció de la informació que puguin contenir en cas de pèrdua o robatori del dispositiu.

Dins del conjunt de mesures de seguretat es podrien considerar, sense ser una llista exhaustiva, mesures com: control d´accés al dispositiu, xifrat de la informació que contenen, gestió a través d'eines MDM,...

- Control d'accés

<u>Segregació de funcions i tasques</u>

L'adjudicatària s'encarregarà que el sistema de control d'accés s'organitzi de manera que s'exigeixi la concurrència de dues o més persones per realitzar tasques crítiques, anul·lant la possibilitat que un sol individu autoritzat pugui abusar dels seus drets per cometre alguna acció il·lícita.

En concret, se separaran almenys les següents funcions:

- Desenvolupament d'operació. Garantint, com a mínim, que els desenvolupadors únicament disposin d'accés a l'entorn de preproducció i desenvolupament. La configuració dels entorns productius l'hauran de realitzar persones o equips diferents.
- Configuració i manteniment del sistema d'operació.

- Auditoria o supervisió de qualsevol altra funció.

- Explotació

Gestió de la configuració

L'adjudicatària s'encarregarà de gestionar de forma contínua la configuració dels components del seu SI de manera que:

- Es mantingui en tot moment la regla de "funcionalitat mínima".
- Es mantingui en tot moment la regla de "seguretat per defecte".
- El sistema s'adapti a les noves necessitats.
- El sistema reaccioni a vulnerabilitats reportades.
- El sistema reaccioni a incidents.

Gestió de canvis

L'adjudicatària s'encarregarà de mantenir un control continu de canvis realitzats en el sistema, de manera que:

- Abans de posar en producció una nova versió o una versió amb un pegat, es comprovarà en un equip que no estigui en producció, que la nova instal·lació funciona correctament i no disminueix l'eficàcia de les funcions necessàries per al treball diari. L'equip de proves serà equivalent al de producció en els aspectes que es comproven.
- Els canvis es planificaran per reduir l'impacte sobre la prestació dels serveis afectats.
- Mitjançant anàlisi de riscos es determinarà si els canvis són rellevants per a la seguretat del sistema. Aquells canvis que impliquin una situació de risc de nivell alt hauran de ser aprovats explícitament per l'IMSS de forma prèvia a la seva implantació.

- Protecció de claus criptogràfiques

- L'adjudicatària utilitzarà programes avaluats o dispositius criptogràfics certificats.
- S'empraran algoritmes acreditats pel "Centre Criptològic Nacional".

- Protecció dels serveis

L'adjudicatària establirà mesures preventives i reactives per garantir la continuïtat en la prestació del servei:

- Es planificarà i dotarà al sistema de capacitat suficient per atendre a la càrrega prevista sense posar en risc la disponibilitat del sistema.
- Es desplegaran tecnologies per prevenir els atacs coneguts.
- Es desplegaran tecnologies per a l'aplicació, en el menor temps possible, dels pegats de seguretat aplicables per protegir les vulnerabilitats del sistema.

15.4. Protecció de dades personals

En aplicació de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), totes les trucades sortints i entrants han de ser enregistrades i emmagatzemades de manera que siguin fàcilment localitzables. Alhora s'han de poder garantir els drets de les persones interessades.

És per això que tota incidència que comporti que les comunicacions no puguin quedar enregistrades, ha de ser immediatament posada en coneixement del responsable del contracte per part de la direcció del servei, d'acord amb les previsions del Plec de Clàusules Administratives Particulars.

Dades especialment protegides (nivell molt crític/crític)

- **especialment protegides:** religió, origen racial o ètnic, salut (malalties, discapacitats...), sexualitat, violència de gènere.

Dades d'infraccions i perfilat (nivell sensible)

- **infraccions:** penals, administratives.
- **perfil:** conjunt de dades que configuren un perfil, és a dir que permeten tractar de forma diferenciada els afectats en funció de les seves característiques.

Altres dades (nivell baix)

- **identificadores:** DNI/NIF/NIE/Passaport, núm. Seg. Social/mútua, nom i cognoms/nom sentit, adreça, e-mail, telèfon, signatura/empremta, signatura electrònica, imatge/veu, núm. reg. Personal.
- **personals:** estat civil, dades familiars, data naixement, lloc naixement, edat, sexe, nacionalitat, llengua materna, llengua vehicular preferent, característiques físiques o antropomètriques.
- **socials:** allotjament o habitatge, situació militar, propietats, possessions, aficions, estils de vida, clubs/associacions, llicències, permisos i autoritzacions.
- **professionals:** formació, titulació, historial estudiantil, experiència, pertany a col·legis/associacions professionals.
- **treball:** cos/escala, categoria/grau, lloc de treball, dades no econòmiques de la nòmina, historial laboral, altres.
- **econòmic-financeres:** ingressos, rendes, inversions/patrimoni, crèdits/avals, dades bancàries, plans de pensió o jubilació, dades econòmiques de la nòmina,

impostos/deduccions, assegurances, hipoteques, subsidis/beneficis, historial de crèdits, targes de crèdit.

- **infraccions:** administratives.

Les obligacions en matèria de protecció de dades de caràcter personal seran les fixades en el plec de clàusules administratives particulars.

15.5. Causes específiques de resolució del contracte per seguretat de dades

Es consideren causes específiques de resolució del contracte per incompliment de les obligacions contractuals respecte a la protecció de dades, les següents:

- No guardar sigil respecte a les dades o antecedents de caràcter confidencial.
- Incompliment de les limitacions establertes en matèria de subcontractació.
- Obstrucció a les facultats de direcció i inspecció de l'administració contractant.
- Incomplir les condicions especials d'execució definides en aquest plec.

CLÀUSULA 16. PLA DE CONTINGÈNCIA

L'adjudicatària haurà de disposar d'un pla de contingència que li permeti fer front a situacions de crisi tals com incidències de tipus elèctric, informàtic, de comunicacions (tant si la caiguda és del sistema de l'adjudicatària com si és del sistema del proveïdor de comunicacions), de caiguda de la centraleta, de caiguda del centre de processament de dades, de caiguda dels sistemes de recolzament, a nivell de recursos humans, en el cas de patir un incident de ciberseguretat i també en cas de desallotjament de les instal·lacions on es presti el servei. També haurà d'estar cobert davant de possibles incidències dels seus subministradors de productes i/o serveis, que puguin afectar la correcta prestació del servei de teleassistència.

L'adjudicatària haurà de garantir la conformitat del servei amb l'Esquema Nacional de Seguretat, regulat pel Reial Dret 311/2022, de 3 de maig, i implementar les mesures de seguretat adients d'acord a la categoria del SI.

L'adjudicatària haurà de fer servir una metodologia d'anàlisi i gestió de riscos dels sistemes d'informació, de tipus MAGERIT o equivalent, per satisfer el principi de la gestió de la seguretat basada en riscos, així com el requisit d'anàlisi i gestió de riscos, considerant la dependència de les tecnologies de la informació per complir missions, prestar serveis i aconseguir els objectius de l'organització.

L'IMSS valorarà la metodologia emprada pels licitadors per a la detecció de riscos i els plans de contingència per fer-hi front. L'adjudicatària entrant disposarà d'un màxim de 90 dies naturals des de la data de formalització del contracte per presentar a l'IMSS la

proposta de protocol de contingència del servei que haurà de ser validat inicialment per l'IMSS, i que podrà ser auditat per l'IMSS de forma periòdica.

El pla de contingència haurà d'incloure, com a mínim, una descripció precisa del servei i la seva modalitat, un diagrama d'arquitectura a nivell físic i lògic, la ubicació precisa de la informació i dels sistemes d'informació concernits en la prestació, les mesures implementades per garantir els nivells de seguretat i de privacitat exigits, d'acord a la categoria del sistema i a la normativa vigent, en cas de fallida de cadascun dels sistemes o dels principals elements que els conformen.

L'adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de gestió de la capacitat amb millora contínua, que proporcioni de forma periòdica informació relacionada amb el sistema que suporta els serveis, com per exemple la capacitat, dimensionament i rendiment del sistema.

L'adjudicatària haurà de disposar d'una infraestructura de comunicacions de veu i dades, així com de maquinari i programari redundats per evitar punts únics de fallida, i haurà de garantir una disponibilitat del servei del 99,9%. El CA haurà de disposar de sistemes de contingència a nivell d'infraestructura i d'enllaços de comunicacions de veu i dades, d'aplicació i de base de dades, de protocols analògics i digitals de senyalització d'alarmes socials, entre d'altres, que permetin garantir una disponibilitat global del servei del 99,9%.

L'adjudicatària haurà de disposar d'un sistema d'emissió i recepció de comunicacions alternatiu independent del principal, però amb la mateixa operativitat tècnica que aquest, que garanteixi la continuïtat de la prestació del servei al 100%, en cas de contingència. Aquest sistema i els seus elements tècnics, serviran de *backup* al principal i hauran de tenir independència informàtica, energètica i de comunicacions. La commutació entre els dos sistemes s'haurà de fer en un termini màxim de 30 minuts, de manera que les comunicacions hauran d'atendre's amb total eficàcia abans d'aquest termini quan el principal deixi d'estar operatiu. El restabliment de les comunicacions al sistema de comunicacions principal s'haurà de realitzar tan aviat com sigui possible. L'incompliment d'aquesta obligació estarà sotmesa a sanció d'acord amb el sistema de sancions previst al PCAP.

Per aquest motiu, les característiques tècniques mínimes que ha de presentar aquest sistema alternatiu són les següents:

- Comptarà amb la mateixa quantitat d'accessos primaris, o bé enllaços troncals SIP equivalents de connexió a la xarxa telefònica pública que el CA principal i tindrà la mateixa capacitat d'operadors com per atendre la totalitat de comunicacions habituals del CA.
- Disposarà de la mateixa infraestructura informàtica que el CA principal.

- Disposarà de les bases de dades dels usuaris actualitzades amb un decalatge no superior a 30 minuts.

La centraleta tindrà els seus components distribuïts i redundats en dos centres de processament de dades separats (en endavant CPD), els quals funcionaran en manera activa-activa. Si un dels CPD no està disponible, l'altre ha de ser capaç de suportar el 100% de la càrrega. Un dels CPD ha de ser per a ús exclusiu de l'IMSS.

Per motius de seguretat, és preferible que els primaris, o bé enllaços troncals SIP equivalents, dedicats a la recepció de trucades de les persones usuàries estiguin connectats a centrals diferents de la de l'operador que presta el servei a l'adjudicatària, o que siguin de 2 operadors diferents.

L'adjudicatària haurà de disposar d'un sistema d'alimentació alternatiu per a garantir el subministrament elèctric continu del CA en cas de suspensió del subministrament extern. Aquest sistema haurà de comptar, com a mínim, amb un Sistema d'Alimentació Ininterrompuda (SAI) i un grup electrogen. Aquests sistemes hauran de suportar, com a mínim, l'equipament del CA (inclosa la il·luminació) i l'equipament de la sala tècnica, inclosa la climatització de la mateixa.

CLÀUSULA 17. INICI DEL CONTRACTE, RECEPCIÓ, DEVOLUCIÓ I FINALITZACIÓ

17.1. Consideracions generals

En el cas que hi hagi un canvi d'empresa adjudicatària s'haurà de fer una prova de traspàs integral en què es posaran a prova totes les actuacions que comporta la prestació del servei per part de la nova empresa adjudicatària abans de fer la devolució i recepció definitives del mateix. Per tant, en el termini màxim de 60 dies i amb l'abast i forma que l'IMSS determini es farà una recepció i devolució parcials del servei, i a la vista de les incidències que sorgeixin es prendran les mesures adequades per tal de resoldre-les abans de realitzar la recepció i devolució definitives. Aquest traspàs parcial es realitzarà havent realitzat prèviament totes les proves que s'estableixen en els plans de traspàs específics de cada àrea temàtica.

En el cas de canvi d'empresa adjudicatària que comporti un canvi en els sistemes d'informació amb què haurà de treballar el personal subrogat, l'adjudicatària haurà de disposar de personal format en el nou SI des de l'inici del període de traspàs que serà el que es farà càrrec de la prova integral de traspàs i donarà suport en la prestació del servei metre es perllonga l'etapa de formació del personal subrogat.

Pla de recepció: L'adjudicatària entrant disposarà d'un màxim de 90 dies des de la data de formalització del contracte per assumir la totalitat del servei. Aquest període no

donarà lloc a cap tipus de facturació i els costos del servei seran assumits per l'empresa sortint. Durant aquest termini l'adjudicatària haurà de dur a terme totes les actuacions per assumir la totalitat del servei en la data prevista d'inici del contracte i haurà d'informar a l'IMSS de les instal·lacions i ubicacions dels espais requerits per a la prestació del servei d'acord amb el present plec.

Aquestes actuacions inclouran també la realització de les modificacions necessàries del SI de l'adjudicatària per personalitzar la plataforma als requeriments establerts en aquest plec, eliminar camps no utilitzats en la prestació del servei de l'IMSS, fer els canvis pertinents a la centraleta per poder disposar dels registres de la centraleta en temps real i per poder interioritzar-los, fer els canvis pertinents a l'aplicació de càlcul d'indicadors per desenvolupar el sistema d'informes que l'IMSS sol·liciti, realitzar el desenvolupament dels serveis web necessaris per disposar de la interoperabilitat que ha d'estar en funcionament a l'inici del contracte amb tots els mecanismes de seguretat necessaris i fer les actuacions que pertoqui per tal que l'Institut Municipal d'Informàtica pugui controlar l'activitat de les aplicacions a través de sondes, proveïdes per l'adjudicatària o per l'IMSS, com per exemple Nagios o Nimbus, si ho considera convenient, proporcionant usuaris genèrics i jocs de prova a productiu per tal de programar les sondes.

El disseny i la implementació de la solució per a la integració entre el SI de l'adjudicatària i el SI municipal, haurà de ser validat per l'Institut Municipal d'Informàtica. El cost econòmic dels desenvolupaments i les connexions (incloent VPN, *Lan to Lan* o el procediment que l'Institut Municipal d'Informàtica estableixi) per acomplir amb els requeriments del plec serà assumit per l'adjudicatària.

Durant aquest termini l'adjudicatària haurà d'identificar les principals novetats que s'introdueixen en els nous plecs del servei de teleassistència i que hauran de regir la forma de prestar el servei durant el present contracte per tal d'informar i donar la formació corresponent als professionals que el presten. Així mateix, els hauran d'informar sobre les propostes de millora realitzades per l'adjudicatària. Tots aquests processos de formació i informació del personal hauran d'anar acompanyats dels corresponents processos de gestió del canvi, quan sigui necessari.

L'adjudicatària s'haurà de fer càrrec de la realització i del cost de la campanya que hagi d'informar de les principals novetats que comporta el present plec respecte a la prestació del servei, als estàndards de qualitat establerts en el mateix i, si s'escau, al canvi d'empresa prestadora, i inclourà com a mínim una tramesa postal a totes les persones destinatàries. El contingut de la informació que es proporcioni i la planificació i coordinació del procés d'informació haurà de ser validat per l'IMSS. La campanya informativa tindrà com a destinatàries a les persones usuàries i les seves persones de contacte.

L'adjudicatària haurà de tenir en funcionament totes les mesures derivades dels plans de contingència enfront de diferents riscos que es poden donar durant la prestació del servei des del primer moment en què s'assumeix l'atenció a les persones usuàries, que com a mínim serà des del moment en què es realitzi la prova integral de traspàs, sense que aquesta mesura generi cap cost addicional per a l'IMSS.

Pla de devolució: En cas de cessament o finalització del contracte, l'empresa gestora sortint estarà obligada a tornar el control del servei objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per a l'IMSS. Durant el període de traspàs l'empresa sortint haurà de:

- Garantir la cobertura del servei amb total qualitat per a les persones usuàries.
- Tornar a l'IMSS totes les dades relatives a les persones usuàries del servei i els seus contactes, i entregar-les a la nova empresa adjudicatària si l'IMSS així ho indica, igual que qualsevol altre suport o document en què hi figuri alguna dada relativa al servei.
- Efectuar el traspàs de totes les claus cedides dels domicilis de les persones usuàries de manera que, en qualsevol moment del termini de traspàs, es puguin mobilitzar en cas de necessitat.
- Facilitar a l'adjudicatària entrant tota la informació necessària sobre els sistemes d'informació, incloent aplicacions mòbils i plataformes de gestió d'usuaris, que es facin servir per a la prestació dels programes de teleassistència personalitzada i les empreses subcontractades que els presten, si s'escau, per tal que l'adjudicatària entrant pugui valorar si li interessa més continuar amb els mateixos proveïdors, desenvolupar per sí mateixa els SI pertinents o canviar de proveïdors.
- Al termini del contracte, si no han estat re-programats tots els números de destí de les comunicacions de tots els terminals, l'empresa sortint sol·licitarà la desviació dels números de xarxa intel·ligent als números geogràfics que indiqui la nova empresa adjudicatària.

Gestió coordinada del pla de devolució i del pla de recepció: L'adjudicatària entrant i l'empresa sortint hauran d'assumir la posada en marxa del sistema sense perjudici per al servei, garantint en tot moment la seva prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec.

L'IMSS serà dipositari de la totalitat dels protocols de comunicacions de tots els tipus de terminals instal·lats en els domicilis de les persones usuàries del servei, amb la signatura d'un acord de confidencialitat amb l'empresa titular dels mateixos i l'adjudicatària entrant, si fos necessari. D'altra banda, l'IMSS, l'adjudicatària entrant, i les altres parts implicades, subscriuran un contracte de llicència d'ús gratuïta sobre els sistemes d'informació que fan servir els equips i dispositius instal·lats en els domicilis

de les persones usuàries o subministrats a les mateixes que siguin necessaris per assegurar la continuïtat del servei, si escau.

Les línies telefòniques de tot l'equipament utilitzat al servei que funciona amb tecnologia GSM i de què sigui titular l'empresa sortint i els números de xarxa intel·ligent seran cedits a l'IMSS, o a la nova empresa adjudicatària si així ho determina l'IMSS, a la finalització del contracte vigent.

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, l'adjudicatària assumirà de cara a la devolució del contracte totes les obligacions que aquest plec atribueix a l'empresa sortint, i efectuarà un traspàs del servei a la nova empresa adjudicatària durant 90 dies previs a l'inici de la nova prestació, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional. A tal efecte, restarà obligada a facilitar en tot moment aquest procés de traspàs, col·laborant i cooperant amb la nova empresa adjudicatària entrant en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat de servei sense cap perjudici en l'atenció de les persones usuàries.

Per a la realització del pla de traspàs del servei, es constituiran les següents comissions:

- **Comissió general:** designada per l'IMSS, i de la qual formaran part professionals de l'empresa sortint, professionals de la nova empresa adjudicatària i de l'IMSS i l'Ajuntament de Barcelona. Les funcions d'aquesta comissió seran:
    - Establir el cronograma del procés de traspàs i vetllar pel seu compliment.
    - Vetllar pel correcte procés de traspàs, reconduint situacions de desviament en la consecució dels objectius.
    - Fer el seguiment dels plans de contingència previstos per les comissions específiques davant de possibles riscos previsibles i vetllar pel seu compliment davant de la detecció dels mateixos. Determinar les actuacions a emprendre davant de riscos no previstos.
    - Fer el seguiment dels acords adoptats en les diferents comissions específiques.
- **Comissions específiques**:
    - Comissió de devolució i recepció de bases de dades i sistemes de la informació.
    - Comissió de devolució i recepció de les línies de comunicacions i informació sobre l'activitat de la centraleta.

- Comissió de devolució, recepció i reprogramació de terminals i resta de tecnologia.
- Comissió de devolució i recepció sobre els informes de seguiment del servei i càlcul d'indicadors.
- Comissió de devolució i recepció de claus i expedients.
- Comissió de traspàs i subrogació de RRHH.

Cadascuna d'aquestes comissions específiques estaran formades per personal de les empreses sortint i entrant especialitzats en la matèria i del personal tècnic de l'IMSS i l'Ajuntament de Barcelona, i la seva funció serà vetllar pel correcte traspàs de la temàtica específica.

En cas de no poder completar el pla de recepció en el temps definit, l'IMSS es reserva el dret de resoldre el contracte o perllongar el període de recepció del servei. En aquest darrer cas, l'adjudicatària assumirà les despeses necessàries per a la continuïtat del servei per part de l'empresa sortint fins al correcte traspàs. L'IMSS es reserva el dret d'aplicar sancions a l'empresa gestora sortint si dificulta el procés de traspàs del servei.

Les comissions específiques hauran d'identificar els possibles riscos que poden produir-se en el procés de traspàs i preveure les actuacions necessàries per tal d'assegurar la continuïtat del servei en cas de materialització dels riscos identificats. Tant els riscos identificats com les actuacions per resoldre'ls s'establiran en els corresponents plans de contingència que haurà d'elaborar cada comissió. Els plans de contingència es perllongaran fins a tres mesos després de l'inici del servei per part de la nova empresa adjudicatària, període durant el qual l'empresa gestora sortint haurà de proveir el suport i assistència tècniques necessàries per respondre als riscos produïts.

Un cop finalitzat el procés de recepció i quan s'hagi iniciat la prestació del servei per part de la nova empresa adjudicatària, l'empresa sortint finalitzarà les seves responsabilitats tret de les vinculades als plans de contingència mentre aquests estiguin en vigor, i serà l'adjudicatària entrant l'única responsable del servei a tots els efectes.

17.2. Pla de devolució i recepció de bases de dades i sistemes de la informació

El procés de migració de les bases de dades es porta a terme per transferir la informació d'origen, propietat de l'Ajuntament de Barcelona, des de l'empresa sortint a la nova plataforma tecnològica de teleassistència de l'adjudicatària entrant. Aquest procés de migració haurà de realitzar-se assegurant que no es produeix cap pèrdua d'informació.

Els processos clau en un projecte de migració de dades són l'Extracció, la Transformació i la Càrrega (ETL= *Extract, Transform, Load*) de les dades del sistema origen a la base de dades final, que es traslladarà a producció en la nova plataforma de teleassistència.

En aquest apartat es descriuen els elements bàsics del pla de traspàs, existint la possibilitat d'establir qualsevol millora i ajust que acordi la comissió específica creada amb aquesta finalitat.

17.2.1. Descripció del procés de recepció de bases de dades per l'empresa entrant

Qualsevol procés ordenat de migració de dades requereix, per garantir-ne l'èxit, dues fases: una fase de simulació de la migració i una migració pròpiament dita.

Fase 1. Simulació de la migració

Fase 1.1. Anàlisi de la informació d'origen i la planificació de la migració:

Informació d'origen i lliurament per part de l'empresa sortint de:

- Còpia de la base de dades, que permeti la identificació de l'estructura de la BBDD, la descripció de taules i camps, els formats utilitzats i les relacions entre les taules.
- Còpia de la base de dades d'agendes de persones usuàries, amb la intenció de conèixer-ne el format per poder realitzar l'abocament de dades a les aplicacions de l'empresa entrant.
- Detall específic de les claus / codis utilitzats i el seu significat, de mode que identifiquin la situació individual de cada persona usuària, remarcant els casos amb tractament / claus especials.

Anàlisi: l'empresa sortint farà una extracció total de la base de dades amb l'objectiu que l'empresa entrant faci una anàlisi global de les dades i així poder preveure el temps que implica el tractament i la càrrega de la informació. En aquesta fase inicial, es verifica el contingut original, amb un estudi de la consistència de la informació, la seva organització, les relacions entre les diferents taules i els possibles valors dels camps codificats. Durant aquesta etapa, és possible que sigui necessària una depuració manual i/o automàtica per a la millora de la qualitat de les dades, amb l'eliminació de camps redundants, obsolets o que no siguin d'utilització en el servei de teleassistència de l'Ajuntament de Barcelona, en un ajustament del format als requeriments del nou sistema.

Aquesta base de dades ha de contenir:

- Totalitat d'usuaris del servei que no estiguin en situació de baixa, però sí els que es trobin en situació de suspensió temporal.

- Total de l'històric de situacions (alarmes i comunicacions), des d'una data determinada que es concretarà al comitè específic.

Els històrics d'alarmes i resta de comunicacions anteriors a aquesta data es carregaran en una segona fase, un cop s'iniciï la prestació del servei. Les dades corresponents a les persones usuàries en situació de baixa es carregaran directament en el sistema de l'IMSS.

Planificació: com a resultat final d'aquesta primera etapa, s'haurà creat i documentat el pla de migració concret que s'haurà de seguir; aquesta documentació inclou un esquema temporal (planificació) així com un mapatge de dades, en el qual es realitza una correspondència camp a camp entre les estructures de dades origen i final. Aquest document serà bàsic durant el procés global de la migració.

El pla de migració pot ser un document dinàmic, atès que existeixen massa variables que poden modificar-se, especialment degut a resultats no esperats, i aquestes situacions podrien ser d'impacte en el pla documentat fins a aquell moment.

Fase 1.2. Simulació de migració:

Es farà la construcció de l'entorn de migració i de les eines que automatitzaran el procés. Aquestes eines de migració inclouran sistemes d'anàlisi i de registre de *logs* (sessions), que permetin aplicar mesures amb posterioritat en el pla integral del projecte.

Abans de migrar qualsevol dada, és important validar-la i fer un test de cada part del pla. El resultat d'aquestes proves determinaran si es requereix alguna modificació en el pla de migració (temps per complir, eines de migració utilitzades).

En aquesta fase, un comitè específic farà una revisió de prova *in situ*, per veure el primer resultat de la càrrega i realitzar proves de validació i verificació abans de la migració definitiva.

Fase 1.3. Validació de l'entorn post-migració:

L'objectiu d'aquesta fase és confirmar que s'han complert tots els punts segons els criteris d'acceptació i rebuig que s'han especificat a la fase de disseny. Es farà una anàlisi de les dades de sortida que en resultin, amb un control de la qualitat de les dades migrades i de la seva integritat, per assegurar que no existeixen problemes d'interpretació ni pèrdua de les dades.

Fase 2. Migració definitiva

La migració definitiva consta de dues fases.

Fase 2.1. Càrregues parcials:

Un cop coneguts els temps que s'han d'emprar en l'extracció de les dades i la seva posterior càrrega en el nou sistema, s'hauran de fer diverses extraccions i càrregues parcials amb l'objectiu que les dues empreses (entrant i sortint) puguin desenvolupar aquestes tasques en paral·lel. La primera de les càrregues parcials es farà per a la prova de traspàs integral definida per l'IMSS, i s'iniciarà el matí anterior al dia d'inici de la prova de traspàs, de mode que quan s'iniciï la prova, la càrrega total de les dades afectades s'hagi realitzat i les dades siguin les més recents possibles. Un cop validada la prova integral de traspàs i resoltes les incidències detectades es procedirà a realitzar la resta de càrregues parcials.

Per a les càrregues parcials, s'aniran fent extraccions i generant enviaments amb diferents parts de la base de dades, i s'habilitarà l'accés a l'empresa entrant, per mitjà d'un servidor SFTP o sistema equivalent. Mentre l'empresa entrant fa la càrrega de les dades enviades, es podrà generar el següent enviament parcial, de mode que no s'hagi d'esperar a acabar tot el procés d'extracció per començar el de la càrrega. Aquest procés es repetirà els cops que siguin necessaris fins a la migració completa.

Fase 2.2. Càrregues de modificacions a la base de dades posteriors a l'inici de la migració

Es considerarà l'hora d'inici de les extraccions perquè, un cop finalitzat el procés i comenci el servei el nou prestador, es tornin a generar les dades que s'hagin pogut modificar des del moment de la seva extracció i fins a la finalització de la càrrega de dades.

Serà objecte d'acord del comitè corresponent decidir si es recomana que els dies anterior i posterior a la data de traspàs i a l'inici del servei per part de la nova adjudicatària, no es tramitin noves altes d'usuaris.

En la data de traspàs del servei, també és important tenir en compte quines instal·lacions estan pendents de realitzar, les incidències obertes pendents de resolució en el moment que es deixi de prestar el servei per part de l'empresa sortint, si existeixen canvis de domicili de terminals pendents de realitzar, i també les dades referents a les emergències que es puguin produir durant el temps que s'inverteix en la càrrega de dades. Per incidències s'entén qualsevol actuació relativa a la resolució d'avaries, qualsevol visita que estigui pendent de programació o qualsevol visita que s'hagi programat i estigui pendent de realitzar-se.

17.2.2. Procés de devolució de les bases de dades

L'empresa sortint, s'adaptarà i col·laborarà davant tots els requeriments necessaris, i aportarà la informació sol·licitada amb el tipus de format acordat; en els terminis que s'estableixin per realitzar-ho. Així mateix, s'adaptarà a qualsevol procés de migració de les bases de dades que s'indiqui per part de l'empresa entrant i que sigui aprovat per

l'Ajuntament de Barcelona. Tota la informació generada, incloent documentació i extraccions de bases de dades haurà de ser enviada a l'Ajuntament de Barcelona.

Les dades corresponents a les persones usuàries en situació de baixa amb tot l'històric de situacions (alarmes i comunicacions), no es traspassaran a l'empresa entrant però es carregaran directament en el sistema de l'Ajuntament.

17.2.3. Seguretat del procés de traspàs de bases de dades

En el marc del traspàs del servei, es signarà el protocol de seguretat i protecció de dades, on s'establiran les responsabilitats i les mesures de seguretat pel que fa a l'empresa sortint, l'IMSS i l'empresa entrant, amb l'objectiu garantir el compliment en matèria de la LOPD.

Aquestes mesures estaran associades, en un primer moment, a la transferència i la manipulació de les dades relatives al servei, amb l'única finalitat de treballar en el pla de traspàs i l'adaptació d'aquestes matèries al model del nou adjudicatari, fet que permet que es realitzi amb les màximes garanties de seguretat i de privacitat i que es compleixi amb la legislació aplicable en la protecció de dades.

Seguretat de les dades en període de trànsit

Empresa sortint:

- Autorització formal en un document amb els detalls tècnics, els terminis i les mesures particulars establertes per l'Ajuntament de Barcelona, i acordades amb la nova empresa adjudicatària.
- Creació d'arxius .xml (o en un format acordat) amb la informació dels usuaris del servei.
- Xifrat d'arxius en l'estàndard d'encriptació AES-256, per protegir les dades confidencials durant el seu traspàs.
- Depòsit de fitxers en un servei SFTP (*SSH File Transfer Protocol*), seguint instruccions de l'Ajuntament de Barcelona.
- Enviament per SMS de les contrasenyes de l'usuari SFTP i la contrasenya de xifrat dels fitxers.
- Devolució del material amb dades personals, associat al servei, a la direcció facilitada per l'IMSS. En cas contrari, es procedirà a l'eliminació segura i certificada al cap d'un mes de la finalització del servei, reservant-se el dret de conservar només aquella informació històrica exigida per la llei.
- Emissió d'un document que certifiqui el procés de destrucció de les dades i l'enviament a l'IMSS.

Empresa entrant:

- Disposar de l'autorització de l'Ajuntament de Barcelona, conforme al tractament de dades en el termini de vigència de l'adjudicació.
- Recepció via correu electrònic de l'adreça i els usuaris del SFTP.
- Recepció via SMS de les claus d'accés als servidors SFTP.
- Descàrrega dels fitxers per mitjà de la credencial del SFTP.
- Ús de la clau del SMS per extreure les dades dels fitxers xifrats.
- Procedirà a l'anàlisi de l'estructura i a la càrrega de les dades en els seus sistemes d'informació.
- Validarà conjuntament amb l'IMSS i l'empresa sortint que s'ha pogut fer el traspàs de totes les dades. Un cop feta la validació, l'empresa entrant emetrà un document en el que assegurarà tenir totes les dades.

Seguretat i confidencialitat en el procés

L'empresa sortint es compromet a destruir amb seguretat i amb l'obtenció del corresponent certificat, o bé retornar tota la informació facilitada i/o generada per qualsevol de les parts en el procés de traspàs, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat d'aquest tractament de dades.

L'adjudicatària ha d'establir les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal, a les quals tindran accés en l'execució d'aquest traspàs, per evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos als quals s'exposen, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

17.3. Pla de traspàs de línies de comunicació i informació sobre la centraleta

En aquest apartat es descriuen els elements bàsics del pla de traspàs a la nova empresa adjudicatària de les línies de comunicació que es fan servir per prestar el servei i que són de titularitat de l'empresa sortint i de tota la informació significativa a propòsit de l'activitat i volumetria de la centraleta, existint la possibilitat d'establir qualsevol millora i ajust que s'acordi a la comissió específica creada amb aquesta finalitat.

Inventariat i traspàs de línies mòbils GSM, números de xarxa intel·ligent i altres alternatives de contacte vinculades al servei, si n'hi hagués

L'adjudicatària entrant s'haurà de coordinar amb els professionals de l'empresa sortint i amb l'IMSS per realitzar el traspàs de titularitat de les línies assignades al servei de l'empresa sortint a l'empresa entrant, contemplant:

- Els números de xarxa intel·ligent programats als terminals domiciliaris i als dispositius funcionals.

- Les línies mòbils de l'equipament que funciona amb tecnologia GSM (terminals GSM, terminals GSM-IP, dispositius funcionals i altres dispositius que puguin incorporar-se durant el contracte).
- La resta de línies utilitzades per a la prestació del servei, que seran com a mínim: el número que s'ofereix a les persones sol·licitants, usuàries i les seves persones de contacte per comunicar-se amb el CA, el número que es dóna als agents comunitaris (061, EAP, Bombers, GU...) amb la mateixa finalitat i el número a través del qual s'estableixen les comunicacions emeses per l'empresa prestadora del servei.

Numeració de xarxa intel·ligent: Identificació dels tècnics assessors del proveïdor de serveis de xarxa intel·ligent a l'empresa sortint, identificació de l'URL de la plataforma de gestió de les línies, usuaris autoritzats i contrasenyes d'accés, configuració actual de les línies i les seqüències de salt, restriccions i possibles llistes blanques, models dels equips als que són associades, informació sobre l'ordre de configuració, seqüències de trucades i protocol emprat en cada model de terminal domiciliari que es troba en servei, etc.

Línies mòbils de l'equipament que funciona amb tecnologia GSM (terminals domiciliaris GSM i GSM-IP, i altres dispositius que utilitzen línies mòbils: Traspàs de tota la informació a l'adjudicatària entrant referent a la identificació dels gestors de línies mòbils de l'empresa sortint, configuració de línies, restriccions, llistes blanques, PIN, PUK, número corporatiu, tarifa contractada de veu i/o dades, límits de veu i dades contractats, dispositiu associat a cadascuna de les línies, identificant el model i la configuració.

Informació sobre l'activitat de la centraleta

L'empresa sortint informarà a l'IMSS i a l'adjudicatària sobre:

- El proveïdor de la centraleta que té contractada.
- El diferents canals de comunicació que s'utilitzen per prestar el servei tant en la teleassistència essencial com en els programes de la teleassistència personalitzada.
- La volumetria de les comunicacions que passen per la centraleta en diferents moments de l'any.
- El nombre d'accessos primaris, o bé enllaços troncals SIP equivalents, necessaris per a la prestació del servei en condicions normals.
- El nombre de d'accessos primaris, o bé enllaços troncals SIP equivalents, necessaris per a la realització de comunicacions massives, transmetent l'experiència obtinguda en la realització de les mateixes: volum de comunicacions emeses per unitat de temps, preferències de canals per a l'emissió del missatge, identificació de les comunicacions que han estat

escoltades, nº de re-intents sobre les comunicacions que no s'han produït amb èxit, volum de trucades de retorn com a conseqüència de les comunicacions emeses, principals indicadors associats al seguiment de les campanyes de comunicació massiva...

- Les aplicacions informàtiques utilitzades per a l'emissió de trucades programades.
- Els informes sobre l'activitat de la centraleta.

17.4. Pla de devolució, recepció i reprogramació de terminals i resta de tecnologia

En aquest apartat es descriuen els elements bàsics del pla de traspàs de tecnologia, existint la possibilitat d'establir qualsevol millora i ajust que s'acordi a la comissió específica creada amb aquesta finalitat.

Reprogramació dels terminals domiciliaris i dispositius funcionals:

Es proposa dur a terme el traspàs en tres fases. Si s'escau, l'adjudicatària entrant, l'empresa sortint i l'IMSS signaran un acord de confidencialitat (NDA) per tal de traspassar la informació relacionada amb:

1a Fase: Proves de reprogramació de cada tipus de terminal i dispositiu funcional

L'adjudicatària entrant haurà de disposar d'un entorn de preproducció per tal de realitzar proves de reprogramació de tecnologia i recepció de les comunicacions. D'acord amb l'IMSS, realitzarà una prova de reprogramació de forma remota de, com a mínim, 30 terminals de cada model que es comunicaran amb el nou CA per comprovar la correcta atenció de les comunicacions d'atenció immediata. També es comprovarà que les alarmes automàtiques dels diferents dispositius de seguretat a la llar i dels dispositius funcionals entrin correctament. L'IMSS decidirà amb quantes i quines persones usuàries es realitzaran aquestes proves. En aquesta fase, l'adjudicatària entrant i l'empresa sortint posaran en comú tota la informació necessària sobre la configuració actual de la tecnologia per tal d'establir els paràmetres més adients per garantir l'eficàcia i eficiència del servei.

2a Fase: Preconfiguració de comunicacions per a la reprogramació dels terminals domiciliaris

L'adjudicatària entrant haurà d'iniciar el protocol de desviament de trucades periòdiques d'auto-comprovació als seus servidors CTI de reprogramació. En aquesta fase s'analitzaran i definiran les numeracions de xarxa intel·ligent que s'han de desviar, els números de destí del nou desviament cap al servidor de reprogramació, els mitjans i la periodicitat en la comunicació entre els professionals implicats en el procés, els cronogrames d'inici i fi dels desviaments, així com el mètode d'actuació davant

d'incidències que requereixin el retorn provisional del desviament a la seva configuració original.

3a Fase: Reprogramació de tots els terminals domiciliaris i dispositius funcionals

Per tal de realitzar la prova integral de traspàs, l'adjudicatària realitzarà la reprogramació i el desviament de totes les comunicacions automàtiques i periòdiques d'auto-comprovació dels terminals domiciliaris i dispositius funcionals afectats utilitzant les funcionalitats de la xarxa intel·ligent validades anteriorment i amb un desviament directe als servidors CTI de l'adjudicatària entrant perquè gestioni l'actualització dels paràmetres dedicats als números telefònics de destí de les comunicacions.

Un cop validada la prova integral de traspàs i resoltes les incidències detectades es procedirà a realitzar la reprogramació de la resta de l'equipament i el desviament de totes les comunicacions.

Mentre duri aquesta fase, diàriament es farà la comprovació que els terminals que s'han re-programat emeten trucades que entren correctament al CA de l'adjudicatària, per tal de poder fer l'actuació que correspongui en el cas que no sigui així.

Serà responsabilitat compartida entre l'adjudicatària i l'empresa sortint la reprogramació presencial dels terminals que no es puguin reprogramar en remot, corrent a parts iguals amb el cost del personal addicional que s'hagi de contractar per realitzar aquestes tasques.

<u>Pel que fa a la devolució i recepció de l'equipament (terminals domiciliaris, UCR, dispositius de seguretat a la llar i dispositius funcionals):</u>

L'empresa sortint haurà d'informar a l'IMSS i a l'empresa adjudicatària de tots els protocols de comunicació entre els diferents dispositius de seguretat a la llar i el terminal domiciliari.

Abans de la finalització del contracte, l'empresa sortint facilitarà a l'IMSS:

- Els fulls d'especificacions de tot l'equipament (terminals, UCR, dispositius de seguretat a la llar i dispositius funcionals) que s'hagi instal·lat al domicili de les persones usuàries o que se'ls hagi subministrat.
- L'inventari d'equips i dispositius que es troben instal·lats en els domicilis de les persones usuàries o que se'ls hagi subministrat indicant número de sèrie, marca, model, configuració i data de fabricació (setmana i any), indicant així mateix els que es consideren irrecuperables d'acord amb el següent paràgraf. Juntament amb l'inventari, l'empresa sortint lliurarà a l'IMSS una declaració responsable indicant que tots els equips que estan als domicilis de les persones

usuàries ateses funcionen correctament o bé estan dins dels terminis de reparació d'avaries.

Tot l'equipament que estigui instal·lat als domicilis de les persones usuàries o que se'ls hagi subministrat que al finalitzar el període de traspàs superi el termini de reparació d'avaries o el seu termini de vida útil, es considerarà irrecuperable per a l'empresa sortint. Això comporta que:

- Si la tecnologia és de propietat municipal (perquè ja estava instal·lada en el moment d'iniciar el contracte, l'IMSS ha exercit l'opció de compra pel seu valor residual o bé l'adjudicatària l'ha ofert en les propostes de millora), en el moment de fer la devolució del contracte com a empresa sortint es descomptarà el seu cost de la darrera factura del servei sempre que no hagi finalitzat el seu termini de vida útil, i l'empresa sortint no podrà recuperar-la una vegada finalitzat el període de traspàs si el proper contracte s'adjudica a una altra empresa. Només s'exceptuaran aquells casos en què la tecnologia no s'hagi pogut recuperar perquè la persona usuària estigui, o hagi estat durant el procés de traspàs, en estat de suspensió temporal de llarga durada.
- Si la tecnologia és arrendada, l'empresa sortint no podrà recuperar-la una vegada finalitzat el període de traspàs si el proper contracte s'adjudica a una altra empresa, i l'IMSS no exercirà l'opció a compra per a aquesta tecnologia, llevat que la causa sigui l'estat de suspensió temporal de la persona usuària i no hagi finalitzat la seva vida útil.

Tot l'equipament que sigui de propietat municipal i estigui al domicili de persones usuàries que s'hagin donat de baixa abans de 15 dies de la finalització del període de traspàs també serà considerat irrecuperable i es descomptarà el seu cost de la darrera factura de servei.

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar la baixa de les línies mòbils vinculades a l'equipament que es consideri irrecuperable, així com el *reset* a valors de fàbrica i el bloqueig del codi IMEI dels terminals GSM, GSM-IP i els dispositius funcionals vinculats a aquestes línies mòbils.

L'empresa gestora sortint haurà de posar un interlocutor tècnic per resoldre els possibles problemes o dubtes que sorgeixin durant el procés de traspàs i fins a un més un cop perfeccionat aquest.

17.5. Pla de devolució i recepció sobre informes de seguiment i càlcul d'indicadors

En aquest apartat es descriuen els elements bàsics del pla de traspàs a la nova empresa adjudicatària de tota la informació significativa a propòsit dels informes de seguiment del servei, el càlcul dels indicadors que l'empresa sortint ha estat informant

mensualment i les dades necessàries per al seu càlcul, existint la possibilitat d'establir qualsevol millora i ajust que s'acordi a la comissió específica creada amb aquesta finalitat.

Atès que un dels mecanismes de seguiment i control de l'IMSS sobre la prestació del servei es basa en la informació continguda en l'informe mensual d'activitat i els indicadors que hi apareixen és necessari que el càlcul dels indicadors se segueixi fent de la mateixa manera per poder fer el seguiment històric dels paràmetres associats al servei. Amb aquesta finalitat l'empresa sortint informarà a l'IMSS i a l'adjudicatària sobre les fórmules de càlcul de tots els indicadors.

L'empresa sortint també facilitarà a l'adjudicatària la informació sobre l'estructura dels informes mensuals d'activitat i sobre els informes evolutius que realitzava per tal que l'adjudicatària pugui adaptar la informació a la nova estructura d'informes de seguiment requerida en el contracte que ha de reflectir les novetats en la prestació del servei que introdueix aquesta licitació.

17.6. Pla de devolució i recepció de claus i expedients

En aquest apartat es descriuen els elements bàsics del pla de traspàs a la nova empresa adjudicatària de totes les claus dels domicilis de les persones usuàries cedides al servei, i de tots els expedients de les persones usuàries en actiu i en suspensió temporal, existint la possibilitat d'establir qualsevol millora i ajust que s'acordi a la comissió específica creada amb aquesta finalitat.

Per al procés de devolució de claus la comissió creada al respecte haurà d'avaluar la millor manera de distribuir les claus entre les dues bases del servei d'intervenció domiciliària de què disposarà l'adjudicatària, que responen a la distribució territorial establerta a la clàusula 8.2.2. Cada joc de claus disposarà del corresponent clauer amb sistema d'identificació de radiofreqüència, de manera que siguin fàcilment identificables i localitzables. L'empresa sortint facilitarà a l'adjudicatària els lectors RFID utilitzats (a l'inici del present contracte, un lector, al finalitzar el contracte, en seran quatre), així com tota la informació que sigui necessària sobre les etiquetes RFID implantades als clauers, la freqüència que fan servir i els estàndards que acompleixen. Atès que en el present contracte hi ha dues bases de serveis d'intervenció domiciliària i cadascuna d'elles disposa d'una sala de custòdia de claus, l'empresa adjudicatària haurà de proveir-se de tot allò necessari per tal que les dues bases estiguin operatives en finalitzar el període de traspàs del servei, comptant que ha d'haver dos lectors RFID a cada sala de custòdia de claus amb les mateixes característiques que el lector RFID que li faciliti l'empresa sortint.

Paral·lelament l'empresa sortint informarà a la nova empresa adjudicatària del SI utilitzat i de la informació emmagatzemada per a la gestió i emmagatzematge de les

claus en custòdia, per tal que la nova empresa adjudicatària pugui fer les adaptacions que siguin necessàries per rebre aquesta informació en els seus sistemes d'informació. L'empresa sortint farà el traspàs de les bases de dades encriptades de les persones usuàries amb custòdia de claus corresponents a cada base del servei d'intervenció domiciliària a l'adjudicatària per tal que aquesta les aboqui al seu SI, i també a l'Ajuntament de Barcelona per tal de garantir la traçabilitat del procés. La informació mínima que haurà de contenir és adreça, número de telèfon, identificador de codi de radiofreqüència i nombre de claus del joc de claus en qüestió. Es verificarà que aquest procés s'hagi realitzat correctament.

El procés de traspàs ha d'efectuar-se agrupant les claus en grups controlats i identificant al SI tant de l'empresa sortint com al de la nova empresa adjudicatària en quin grup de claus estan les dels diferents habitatges, de manera que davant d'una emergència les claus puguin ser ràpidament localitzables.

Es farà un primer trasllat de les claus corresponents als domicilis amb què es farà la prova integral de traspàs poques hores abans de l'inici de la prova. En la comissió específica creada amb aquesta finalitat es decidirà el temps necessari i l'antelació adequada per fer aquest trasllat. Un cop validada la prova integral de traspàs i resoltes les incidències detectades es podrà realitzar el trasllat de la resta de claus.

A les 00:00 h de la data d'inici del servei per part de la nova empresa adjudicatària, l'empresa sortint posarà a la seva disposició les claus corresponents a cada base agrupades i llestes per al seu trasllat a les dependències de les noves bases del servei d'intervenció domiciliària. L'agrupació de les claus en funció de la base a la que hagin d'anar ubicades, correspondrà a l'empresa sortint. Aquest trasllat, que haurà d'efectuar-se en estrictes condicions de seguretat, correrà a càrrec de la nova empresa adjudicatària.

La distribució de les claus a les sales de custòdia de la nova empresa adjudicatària s'ha de realitzar amb la major celeritat possible, tot i respectant les adequades mesures de seguretat de manera que en el termini més breu possible totes les claus estiguin correctament identificades i emmagatzemades.

En el cas que es produeixi una emergència durant el procés de trasllat i distribució de claus a les sales de custòdia de la nova empresa adjudicatària, i no es puguin localitzar les claus cedides ni els contactes de la persona usuària puguin facilitar l'accés al domicili, l'adjudicatària haurà de contractar i fer-se càrrec del cost dels serveis d'una serralleria d'urgències per poder accedir al domicili de la persona usuària.

A 31/03/2023, el servei de teleassistència disposa de 42.804 claus en custòdia.

Durant el període de traspàs del servei l'empresa sortint haurà de retornar o destruir, segons pertoqui, totes les claus de què encara disposi i que pertanyin als domicilis de persones que s'hagin donat de baixa del servei fins a 15 dies abans de la finalització de la prestació. Pel que fa a les claus en custòdia de persones que s'hagin donat de baixa durant els darrers 14 dies, la nova adjudicatària només es farà càrrec de la devolució d'aquelles claus en què consti una persona a la que fer devolució, la destrucció de la resta de claus correrà a càrrec de l'empresa sortint, que haurà de fer arribar a l'IMSS una declaració jurada conforme ha complert amb aquesta obligació.

Pel que fa al **traspàs d'expedients físics**:

L'empresa sortint haurà de posar els expedients en paper de les persones usuàries en actiu o en suspensió temporal a disposició de l'adjudicatària, juntament amb un arxiu digitalitzat de tota la documentació en suport físic. L'organització dels expedients en caixes o equivalent correspon a l'empresa sortint i el seu trasllat a les dependències de la nova empresa adjudicatària, que es portarà a terme la mateixa nit que es realitzi el trasllat de claus i amb les mateixes mesures de seguretat, correrà a càrrec de la nova adjudicatària.

Pel que fa al trasllat dels expedients tancats de les persones usuàries que estan de baixa del servei se seguiran les instruccions de la persona responsable de la Unitat d'Arxiu i Gestió Documental de l'Àrea de Drets Socials. Els documents a transferir hauran d'estar identificats, classificats i descrits segons el sistema de gestió documental municipal AIDA. El procediment de transferència haurà de seguir els passos indicats en la *Instrucció de transferència de documentació disponible a la web de l'Arxiu Municipal de Barcelona*. Juntament amb aquest enviament, l'empresa sortint farà la tramesa a l'IMSS de l'arxiu digitalitzat amb tota la documentació en suport físic que tenia en custòdia fins al moment del traspàs.

L'empresa sortint quedarà pendent durant el mes següent per resoldre possibles contingències que es puguin donar en el procés. En tot moment l'empresa sortint actuarà oferint la màxima col·laboració per tal de garantir l'èxit del procés de traspàs.

17.7. Pla de traspàs i subrogació de RRHH

El pla de traspàs i subrogació del personal adscrit al servei es realitzarà seguint les directrius del conveni d'aplicació. En aquest apartat es descriuen els elements bàsics del pla de traspàs, existint la possibilitat d'establir qualsevol millora i ajust que s'acordi a la comissió específica creada amb aquesta finalitat. A sol·licitud de l'IMSS l'adjudicatària li haurà de proporcionar informació sobre el pla de subrogació del personal adscrit al servei, així com del pla de formació i de gestió del canvi que es tingui previst realitzar.

Aquest pla començarà des del primer moment del període de traspàs del servei per tal que l'adjudicatària tingui clar quin percentatge dels professionals se subrogarà i tingui temps per contractar i formar el personal necessari en cas que hi hagi un percentatge significatiu que no es vulgui subrogar. L'adjudicatària també haurà de preveure la possibilitat que els càrrecs de màxima responsabilitat del projecte, que no són subrogables, no continuïn en el servei municipal.

L'empresa sortint facilitarà a la nova empresa adjudicatària informació sobre el contacte del president del comitè d'empresa, el llistat de personal amb les dades necessàries per tal de poder contactar amb tots els professionals del servei per realitzar les entrevistes que escaigui i tota la resta de documentació necessària per a la subrogació establerta al conveni d'aplicació. També facilitarà el calendari laboral del personal que se subroga, les vacances aprovades, les que ja s'han gaudit, els dies d'assumptes propis utilitzats i aprovats i els dies compensatoris generats. Així mateix, facilitarà a la nova empresa adjudicatària tota la informació i aclariments que precisin en front de qualsevol dubte que pugui generar-se.

L'adjudicatària una vegada incorporat el personal que se subroga haurà de fer sessions de formació inicials en què haurà de treballar els següents temes:

- Missió, visió i valors de l'empresa, per tal de transmetre la cultura de treball que marca la seva manera d'actuar.
- Informació de l'estructura organitzativa i de l'operativa general d'actuació de la nova empresa adjudicatària, per tal de familiaritzar als professionals que se subroguen en l'estructura de forma senzilla i al menys traumàtica possible.
- Formació en les eines de gestió per a la prestació del servei de la nova empresa adjudicatària, així com en els protocols d'actuació.
- Formació específica en aquells camps en què observi més mancances en els professionals que incorpora a l'empresa.

Barcelona, a la data de la signatura

ANNEX I- Comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el centre d'atenció

I.1. Classificació

A continuació es mostra una classificació de comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el centre d'atenció per tal que serveixi de referència a l'adjudicatària. Aquesta classificació recull les comunicacions que com a mínim s'han de classificar de forma diferenciada, de manera que l'IMSS pot sol·licitar en qualsevol moment de la vigència del contracte o possibles pròrrogues la implementació de noves modalitats dins de la classificació de les comunicacions.

Si l'adjudicatària fa servir una nomenclatura diferent a la proposada, a l'inici del contracte haurà de fer arribar a l'IMSS una taula en què s'especifiqui la relació entre la nomenclatura que fa servir l'adjudicatària i la que està recollida en aquest annex.

1. **Comunicacions rebudes al CA i emeses per la persona sol·licitant i el seu entorn**
   Són les trucades que fan les persones sol·licitants o els seus contactes al telèfon facilitat per l'adjudicatària que tenen com a finalitat la resolució d'alguna incidència que impedeix l'activació del servei.
2. **Comunicacions rebudes al CA i emeses per algun recurs comunitari**
   Són les trucades que fan els diferents recursos comunitaris a un telèfon d'atenció preferent d'entrada al CA en relació a alguna emergència d'una persona usuària del servei, per sol·licitar obertura de porta o assistència per part de les UMO del servei.
3. **Comunicacions rebudes al CA i emeses per la persona usuària i el seu entorn**
   Són les trucades que realitzen les persones usuàries o el seu entorn mitjançant pulsació del botó de trucada incorporat en el terminal de teleassistència o de la UCR o bé al número de telèfon facilitat als mateixos per l'adjudicatària.

   La relació de trucades emeses per les persones usuàries es classificaran de la següent forma:

   3.1. Emergència o Petició d'ajuda

   3.1.1. Emergència social: Comunicacions rebudes al CA originades per una situació crítica que requereix d'una intervenció immediata mitjançant atenció personal des del CA o amb mobilització de la Unitat Mòbil, segons detall de situacions:

   3.1.1.1. *Caigudes sense mobilització de serveis sanitaris*

   3.1.1.2. *No contesta (trucades que entren al CA a través del terminal i no hi ha resposta per part de la persona usuària)*

   3.1.1.3. *Suport serveis d'emergència*

   3.1.1.4. *Obertura porta SAD*

3.1.1.5. *Situació de maltractament*
3.1.1.6. *Amenaça d'autòlisi*
3.1.1.7. *Crisi d'ansietat*
3.1.1.8. *Altres tipus d'emergències socials*

3.1.2. Emergència sanitària: Comunicacions rebudes al CA originades per una situació crítica en la que existeix un risc per a la salut de la persona usuària i que requereix d'una intervenció immediata mitjançant consulta i/o mobilització de recursos sanitaris, segons detall de situacions:

3.1.2.1. Caigudes amb mobilització de serveis sanitaris
3.1.2.2. Consulta mèdica
3.1.2.3. Urgència mèdica
3.1.2.4. Altres tipus d'emergències sanitàries

3.1.3. Emergència de dispositius: Comunicacions que arriben a través del terminal domiciliari com a conseqüència de l'activació d'algun dels dispositius de seguretat a la llar o bé que arriben com una alarma provinent dels dispositius de teleassistència mòbil amb o sense geo-localització.

3.1.3.1. Detector de foc/fum
3.1.3.2. Detector de gas
3.1.3.3. Detector de passivitat
3.1.3.4. Sensor d'obertura de porta
3.1.3.5. Detector de caigudes
3.1.3.6. Alarma de MIMAL. Alarma de velocitat
3.1.3.7. Alarma de MIMAL. Sortida zona segura
3.1.3.8. Alarma de MIMAL. Entrada zona segura
3.1.3.9. Alarma de MIMAL. Sortida zona perillosa
3.1.3.10. Alarma de MIMAL. Entrada zona perillosa
3.1.3.11. SOS TAM/MIMAL. Emergència (Problema social; Problema de salut; Emergència social; Emergència sanitària; Falsa alarma)
3.1.3.12. SOS TAM/MIMAL. Comprovació funcionament
3.1.3.13. SOS TAM/MIMAL. Sense motiu conegut
3.1.3.14. SOS TAM/MIMAL. Pulsació no desitjada

3.1.4. Conversa de soledat: Comunicacions rebudes al CA en les que la persona usuària contacta per situacions de soledat manifesta o encoberta.

3.1.5. Problema social: Comunicacions rebudes al CA originades per una situació que requereix d'una intervenció no immediata mitjançant atenció

personal des del CA o amb mobilització de la Unitat Mòbil, segons detall de situació:

3.1.5.1. *Il·localitzable (trucada en què algun contacte de la persona usuària sol·licita la mobilització de la UMO amb claus del domicili perquè no pot contactar amb la persona usuària)*

3.1.5.2. *Transferència*

3.1.5.3. *Ajuda puntual a les AVD*

3.1.5.4. *Incidència puntual a la llar*

3.1.5.5. *Suport i acompanyament*

3.1.5.6. *Altres*

3.1.6. Problema de salut: Comunicacions rebudes al CA originades per una consulta relacionada amb problemes de salut de la persona usuària i que no requereix d'una intervenció immediata:

3.1.6.1. Consulta mèdica

3.2. No emergència o Comunicació de dades

3.2.1. Sol·licitud d'informació

3.2.2. Baixa temporal

3.2.3. Reactivació servei

3.2.4. Informar de dades expedient

3.2.5. Arribada Unitat Mòbil

3.2.6. Seguiment persona usuària

3.2.7. Programació de visita domiciliària

3.2.8. Pulsació per error

3.2.9. Suggeriments/reclamacions/queixes

3.2.10. Agraïments

3.2.11. Altres

3.3. Seguiment tècnic

3.3.1. Proves de connexió: pulsació realitzada pels professionals de l'empresa per a la comprovació de funcionalment del sistema posterior a la seva instal·lació.

3.3.2. Revisió/comprovació sistema: pulsació realitzada per la persona usuària o el seu entorn per tal de verificar el correcte funcionament del sistema.

3.3.3. Comunicació avaries sistema: pulsació realitzada per la persona usuària per comunicar fallides o avaries de la tecnologia domiciliària:

3.3.3.1. Desconnectat

3.3.3.2. Avaria UCR

3.3.3.3. Avaria urgent

3.3.3.4. Altres avaries

3.3.4. Substitució del terminal per avaria
3.3.5. Substitució de la UCR
3.3.6. Programació visita domiciliària
3.3.7. Instal·lació dispositius seguretat a la llar
3.3.8. Proves connexió dispositius funcionals
3.3.9. Baixa i retirada terminal
3.3.10. Baixa i retirada UCR
3.3.11. Baixa i retirada d'altra tecnologia domiciliària
3.3.12. Instal·lació UCR addicional

4. Avisos tècnics emesos per activació del sistema

4.1. Trucada periòdica
4.2. Fallida d'avís d'auto-presència de la UCR
4.3. Fallida xarxa elèctrica
4.4. Baixa bateria terminal
4.5. Baixa bateria UCR
4.6. Fallida de dispositius seguretat a la llar
4.7. Baixa bateria TAM/MIMAL
4.8. TAM/MIMAL s'ha encès
4.9. TAM s'ha apagat
4.10. Baixa bateria CareSOS
4.11. Trucada rellançada
4.12. Restabliment de xarxa elèctrica
4.13. Tall en la xarxa de telecomunicacions
4.14. Altres trucades tècniques

El CA haurà de realitzar les comprovacions necessàries per restablir el servei immediatament i activar els protocols d'actuació establerts per a aquests casos.

5. Comunicacions emeses des de la central d'alarmes

5.1. Comunicacions de seguiment: Comunicacions de seguiment i actualització de la situació de la persona usuària realitzades amb periodicitat quinzenal, mensual o cada 45 dies.

5.2. Avís d'agendes: Comunicacions produïdes per avisos d'agenda prèvia petició de la persona usuària, recursos o professionals de referència, per a recordatori de cites, medicació, aniversari...

5.3. Mobilització de recursos: Comunicacions de mobilització de recursos a conseqüència d'una alarma:

5.3.1. Mobilització de recursos propis de la persona usuària per facilitar l'accés al domicili
5.3.2. Mobilització de recursos públics

5.3.3. Mobilització de recursos de l'adjudicatària

5.4. Comunicacions a contactes de la persona usuària:

5.4.1. Comunicació informativa a contacte en l'alta al servei de la persona usuària i recollida del consentiment de tractament de dades.

5.4.2. Motivades a conseqüència d'una alarma o per impossibilitat de contactar amb la persona usuària

5.5. Comunicacions de seguiment post-emergència: Motivades pel seguiment de la situació de la persona usuària després d'una mobilització de recursos en situació d'emergència i seguiment de la situació d'ingrés hospitalari derivada d'una comunicació d'emergència.

5.6. Funcionament d'equipament domiciliari: Motivades per assegurar el correcte funcionament de la tecnologia (terminal, UCR, dispositius de seguretat a la llar i dispositius funcionals).

5.7. Informatives: Comunicacions amb contingut temàtic informatiu d'interès per a la persona usuària: campanyes telefòniques, campanyes de promoció d'esdeveniments,...

I.2. Tipologia de trucada per contingut

TIPUS DE COMUNICACIÓ	COMUNICACIÓ EMESA/REBUDA	TELEASSISTÈNCIA ESSENCIAL/PERSONALITZADA
Comunicacions de benvinguda al servei i informació als contactes	**Sempre emesa** des del CA.	Teleassistència essencial
Agendes de seguiment i atenció personal i altres agendes.	**Generalment** són comunicacions **emeses** des del CA, es poden aprofitar per fer seguiment les comunicacions **rebudes** al CA, a excepció de les comunicacions per emergència.	Teleassistència essencial
Comunicacions de revaloració	**Sempre emesa** des del CA amb excepció d'aquelles persones usuàries amb les que la comunicació sigui molt difícil, en aquests casos es poden aprofitar les comunicacions entrants per realitzar la revaloració, sempre i quan no es tracti d'una comunicació per emergència.	Teleassistència essencial
Comunicacions informatives i campanyes	**Generalment** són comunicacions **emeses** des del CA, es poden realitzar en el context d'una agenda de seguiment. També es poden realitzar en comunicacions **rebudes** al CA, a excepció de les comunicacions per emergència.	Teleassistència essencial majoritàriament, tot i que també hi ha programes que tenen campanyes específiques
Comunicació per gestionar una emergència	Entre aquestes comunicacions hi ha d'una banda les comunicacions **rebudes** al CA en què la persona usuària fa la petició d'ajuda i, de l'altra, les comunicacions **emeses** pel CA per tal de mobilitzar els recursos adients i informar a les persones de contacte d'aquestes mobilitzacions, si escau.	Teleassistència essencial i personalitzada
Alarmes automàtiques produïdes per dispositius de seguretat a la llar	En aquest cas hi ha les comunicacions **rebudes** al CA originades pels dispositius de seguretat a la llar i les comunicacions **emeses** pel CA per tal d'esbrinar quina és la situació i mobilitzar els recursos que siguin necessaris.	Teleassistència personalitzada
Alarmes automàtiques produïdes pel dispositiu de geo-localització	Les alarmes són comunicacions **rebudes** al CA que provoquen una comunicació **emesa** des del CA per alertar a les persones de contacte de la situació.	Teleassistència personalitzada
Seguiment post-emergència	**Generalment** són comunicacions **emeses** des del CA per fer seguiment de la situació després d'una actuació o mobilització de recursos per emergència, i per fer seguiment en el cas d'ingrés hospitalari. També es pot aprofitar les comunicacions **rebudes** al CA per fer aquest tipus de seguiment.	Teleassistència essencial i personalitzada
Avisos tècnics dels dispositius	Es tracta de comunicacions tècniques **rebudes** al CA que es produeixen quan	Teleassistència personalitzada

instal·lats al domicili de la persona usuària o els dispositius funcionals que se li han subministrat	algun dels dispositius presents al domicili de la persona usuària o algun dels dispositius funcionals té algun problema de funcionament.	
Avisos tècnics emesos pel terminal en cas d'interrupció comunicació, trucada periòdica i alarma de fallida d'avís d'auto-presència de la UCR	Són sempre comunicacions **rebudes** al CA.	Teleassistència essencial
Comunicacions de promoció d'algun esdeveniment o actuació realitzada des dels serveis socials municipals que pugui tenir als usuaris del servei com a destinataris	Són comunicacions **emeses** des del CA a petició expressa de l'IMSS.	Teleassistència essencial
Comunicació de vinculació comunitària	**Generalment** són comunicacions **emeses** des del CA. També es poden realitzar en comunicacions **rebudes** al CA, a excepció de les comunicacions per emergència.	Teleassistència personalitzada
Comunicacions per programar alguna visita del personal d'intervenció domiciliària	Bàsicament són les comunicacions **emeses** pel CA per programar les diferents visites del personal de coordinació o dels oficials de teleassistència per a tasques relacionades amb la tecnologia domiciliària o dispositius funcionals. S'han d'aprofitar també les comunicacions **rebudes** al CA per realitzar aquestes comunicacions sempre i quan no es tracti d'una comunicació per emergència i especialment quan són comunicacions per informar d'una avaria o d'una baixa del servei, en aquest darrer cas, per facilitar la retirada de la tecnologia.	Teleassistència essencial i teleassistència personalitzada
Comunicacions per assessorar i guiar a les persones usuàries que es vulguin instal·lar l'app del 112	Aquesta informació es pot realitzar tant en comunicacions **rebudes** al CA com en comunicacions **emeses,** en resposta a una sol·licitud plantejada per la persona usuària.	Teleassistència essencial
Comunicacions massives a les persones usuàries del servei principalment a través de locucions pregravades o missatgeria a petició de l'IMSS	Són comunicacions **emeses** pel CA que poden comportar l'atenció a trucades **rebudes** provocades com a reacció de les persones usuàries a la locució emesa.	Teleassistència essencial
Suggeriments, reclamacions i agraïments	Comporta les comunicacions **rebudes** al CA que tenen aquesta finalitat i les comunicacions **emeses** pel CA per donar-hi resposta.	Teleassistència essencial i teleassistència personalitzada

ANNEX II- Document Pacte Prestació de Servei

A continuació s'inclou el prototipus del document de Pacte de Prestació de Servei que l'adjudicatària ha de fer signar a les persones titulars i beneficiàries en el moment de l'activació del servei,

Ajuntament de Barcelona

Servei de Teleassistència Municipal
Document d'autorització: Prestació de servei

DADES PERSONA TITULAR DEL SERVEI		
Nom i Cognoms:		
	DNI/NIE:	**Núm. SIAS:**
Adreça:		**Tel:**
Correu electrònic		**Tel. mòbil**
DADES PERSONES BENEFICIARIES		
Nom i Cognoms:	**DNI/NIE:**	**Núm SIAS:**
Nom i Cognoms:	**DNI/NIE:**	**Núm SIAS:**

El Servei de Teleassistència Municipal és un servei de teleassistència públic de l'Ajuntament de Barcelona gestionat per .....*nom_adjudicatària*.....

Què és la teleassistència?

És un servei d'atenció domiciliària que permet a la persona usuària estar connectada les 24 hores tots els dies de l'any a un equip de professionals per avisar-los en cas de necessitat o d'urgència.

L'equip de professionals dona una resposta adient segons cada cas: localitzar familiars o persones de contacte per facilitar l'accés al domicili, desplaçar una unitat mòbil al domicili, activar altres serveis d'urgència (061, Bombers, Guàrdia Urbana...)

Quin objectiu té?

Oferir seguretat i suport a la persona usuària i als seus familiars, en el seu entorn habitual.

Quines prestacions ofereix el Servei de Teleassistència Municipal?

- Centre d'Atenció: ofereix atenció en cas d'emergència, seguiment telefònic, assessorament i informació sobre temes d'interès, servei d'agenda per a la presa de medicació, programació de visites domiciliàries o altres esdeveniments importants.
- Visites del personal de coordinació: actualització de la informació, informació sobre les prestacions del servei i visites de seguiment.

- Servei d'Unitat Mòbil: intervenció directa en cas d'emergències sanitàries i socials i seguiment domiciliari. Si la persona usuària ha cedit les claus del seu domicili, la Unitat Mòbil les portarà per entrar a casa seva en cas d'emergència.
- Servei tècnic i de manteniment: instal·lació del terminal de teleassistència i de la unitat de control remot a casa de la persona usuària, manteniment, assessorament tècnic, baixa i retirada dels aparells.
- Programes tecnològics i d'atenció integrada social i sanitària de teleassistència personalitzada: atenció més personalitzada en determinades situacions o per a determinats perfils de persones usuàries.

Tecnologia per a la prestació del servei

1. Per a la prestació del servei en el domicili s'instal·larà un terminal de teleassistència i una unitat de control remot per a cada persona usuària que en pugui fer un bon ús, a banda dels accessoris necessaris en funció del perfil de les persones usuàries (detectors de fum, de gas, de caigudes...). No tenen cap cost.
2. La persona usuària es compromet a tenir cura d'aquests aparells i a retornar-los en bon estat quan finalitzi la prestació del servei. La persona usuària es fa responsable de la pèrdua o els desperfectes a causa d'un mal ús.
3. La persona usuària es compromet a comunicar al Servei de Teleassistència Municipal qualsevol anomalia o avaria que detecti en els aparells.
4. Els aparells només podran ser inspeccionats, manipulats i retirats per personal autoritzat de l'empresa gestora del servei. Per tant, la persona usuària, un familiar seu o una persona autoritzada haurà de permetre l'accés al domicili al personal del servei per resoldre qualsevol incident.
5. La persona usuària es compromet a facilitar l'accés al seu domicili al personal del servei per realitzar les tasques de manteniment preventiu i correctiu de la tecnologia domiciliària necessàries, així com per procedir a la renovació de la tecnologia domiciliària abans de la finalització del seu termini de vida útil. En cas d'incompliment, l'IMSS pot donar-la de baixa del servei pel fet de no poder garantir el correcte funcionament de la tecnologia necessària per a la prestació del servei.
6. L'Ajuntament de Barcelona i l'empresa gestora no es responsabilitzen de les incidències en el servei provocades per canvis o interrupcions en el subministrament elèctric o telefònic del domicili de la persona usuària. Per tant, li recomanem que informi al personal del Servei de Teleassistència Municipal sobre qualsevol canvi en les connexions.
7. Si vostè té servei de telefonia a través d'un dispositiu *router* també necessita subministrament elèctric perquè el *router* funcioni. En cas de tall en el servei de llum, si el seu *router* no té bateria interna es quedarà sense servei de telefonia i no podrà contactar amb el servei de teleassistència.

8. El radi de cobertura de les unitats de control remot dependrà de les característiques del domicili. Per això, el personal tècnic que instal·li o canviï el terminal de teleassistència i els accessoris, provarà la cobertura i li indicarà si hi ha alguna zona del seu domicili sense cobertura.

Absència i baixa del servei

9. El servei es mantindrà mentre la situació física, psíquica o sensorial de la persona usuària sigui compatible amb la prestació del servei i mentre es mantinguin les condicions causants de la necessitat de tenir el servei.
10. La persona usuària pot donar de baixa el servei quan no el necessiti. Es compromet a comunicar-ho a l'Ajuntament de Barcelona o a l'empresa gestora.
11. Si s'utilitza el servei de manera incorrecta o s'incompleix el present document de prestació del servei més d'una vegada, es podrà retirar el servei.
12. La persona usuària comunicarà al Servei de Teleassistència Municipal els dies que serà fora del seu domicili. Ha de contactar amb el Centre d'Atenció, a través del terminal o la unitat de control remot, o trucar al telèfon d'atenció XXX.XXX.XXX.
13. El període màxim d'absència i/o suspensió del servei és de 120 dies continuats. Transcorregut aquest termini es donarà de baixa el servei.

Gravació de les trucades

14. La persona usuària coneix i accepta que la Central de Teleassistència grava les trucades per assegurar la correcta prestació del servei. Les gravacions només poden ser utilitzades pel personal de l'empresa gestora, qui garanteix la confidencialitat de la informació registrada, i per l'Ajuntament de Barcelona. Les persones externes que vulguin accedir a la gravació necessiten un requeriment judicial.

Comunicacions

15. Les trucades són gratuïtes per a la persona usuària i les seves persones de contacte perquè la Central de Teleassistència disposa de línies especials 900.

Accés al domicili i mesures de protecció

16. La persona usuària autoritza al Servei de Teleassistència Municipal a utilitzar totes les mesures de protecció necessàries per tal de vetllar per la seva integritat física.
17. La persona usuària autoritza al personal del Servei de Teleassistència Municipal, als serveis d'urgència i/o als serveis de seguretat ciutadana a accedir al seu domicili en cas d'emergència, sempre que sigui necessari per pal·liar les situacions de risc.
18. En el cas que la persona usuària hagi cedit les claus del seu domicili al Servei de Teleassistència Municipal, autoritzarà al personal del servei a utilitzar-les per verificar que es troba en bé, en situacions en què hi hagi manca de comunicació reiterada amb la persona usuària per part de la seva xarxa habitual de contactes i a requeriment d'aquests. En aquests casos el servei

primer comprovarà que la persona usuària no es trobi en estat de suspensió temporal i, si no és així, provarà de posar-se en contacte amb ella des de la Central de Teleassistència. En cas de no poder comunicar amb la persona usuària, el personal accedirà al seu domicili acompanyat dels cossos de seguretat i utilitzant les claus cedides per la persona usuària.

19. En el cas que el servei de teleassistència no aconsegueixi comunicar-se amb la persona usuària al llarg de tres mesos, sense que es trobi en estat de suspensió temporal, i no es pugui obtenir informació sobre el seu estat a través de les seves persones de contacte ni els/les seves referents de serveis socials o de salut, el personal del servei podrà accedir al domicili de la persona usuària acompanyada dels cossos de seguretat, fent ús de les claus que té cedides, si s'escau.

Secret professional i protecció de dades de caràcter personal

20. El Servei de Teleassistència Municipal recollirà la informació necessària sobre la persona usuària, per tal d'assegurar una correcta prestació del servei. La persona usuària es compromet a donar informació verídica i a comunicar canvis en la seva situació que puguin afectar a la prestació del servei.
21. Tota la informació sobre la persona usuària, recollida durant la prestació del servei, s'inclourà al tractament 0070 d'*Atenció Social Bàsica* de l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona i al tractament XXXXXXXXXXXX de l'empresa gestora.
22. El Servei de Teleassistència Municipal es compromet a protegir, a mantenir la confidencialitat i a no divulgar la informació; excepte que es rebi autorització expressa de la persona usuària o un requeriment judicial. Es compleix així el secret professional i llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
23. No obstant això, i com que les característiques del servei i la seva pràctica fan necessari l'ús i gestió d'aquesta informació, la persona usuària accepta que l'empresa gestora utilitzi la informació amb els serveis socials, sanitaris i de seguretat ciutadana, sempre que sigui necessària per a una atenció adequada.
24. La persona usuària pot cancel·lar, oposar-se, limitar i rectificar la seva informació. Ho ha de demanar a l'empresa gestora identificada amb les següents dades:
    Adreça;
    CP Barcelona:
    Telèfon:
    Correu electrònic:

Dades de Salut

25. Durant la vigència del servei, el titular i els seus beneficiaris autoritzen a l'Ajuntament de Barcelona a accedir a les dades a seva història clínica pel tal de poder actualitzar la seva situació sanitària.

Persones de contacte

26. Les persones detallades a continuació són les persones de contacte. En cas d'urgència, el Servei de Teleassistència Municipal ha de contactar:

PERSONA DE CONTACTE 1			
Nom i cognoms:	Relació:		
Domicili:			
Tel. contacte:	Té claus del domicili:	☐ Si	☐ No
PERSONA DE CONTACTE 2			
Nom i cognoms:	Relació:		
Domicili:			
Tel. contacte:	Té claus del domicili:	☐ Si	☐ No
PERSONA DE CONTACTE 3			
Nom i cognoms:	Relació:		
Domicili:			
Tel. contacte:	Té claus del domicili:	☐ Si	☐ No
PERSONA DE CONTACTE 4			
Nom i cognoms:	Relació:		
Domicili:			
Tel. contacte:	Té claus del domicili:	☐ Si	☐ No

27. La persona usuària es compromet a comunicar al Servei de Teleassistència Municipal qualsevol canvi en les dades de les persones de contacte. Ho farà a través del terminal de teleassistència o en les visites dels professionals que fan seguiment al domicili.

Prevenció de riscos laborals

28. Es garanteix el compliment de la legislació vigent en matèria de seguretat i salut en el treball, per al personal de la Central de Teleassistència, les delegacions i el personal d'intervenció domiciliària.

Queixes i suggeriments

29. La persona usuària pot fer una reclamació, queixa o suggeriment al servei de teleassistència municipal:
    - Centre de serveis socials del seu barri
    - Telèfon d'atenció ciutadana 010 (preu de trucada segons tarifa vigent)
    - Oficina d'atenció al ciutadà del seu districte
    - Web de l'Ajuntament de Barcelona (www.bcn.cat)
    - Al centre d'atenció de teleassistència
    - Al telèfon d'atenció XXX.XXX.XXX

Dubtes o consultes

30. Si la persona usuària té dubtes o consultes, pot contactar amb el Servei de Teleassistència Municipal a través del botó vermell del seu terminal o la seva unitat de control remot, o bé trucar al telèfon d'atenció 902 545 888.

La persona signant, com a usuària del Servei de Teleassistència Municipal de l'Ajuntament de Barcelona, accepta voluntària i conscientment el servei segons els termes establerts en aquest document que consta de "X" pàgines, i perquè així consti signa:

Barcelona,				2	0	2	

Adjudicatari Nom i Cognoms:	**Titular del servei** Nom i Cognoms:	**Beneficiari** Nom i Cognoms:	**Beneficiari** Nom i Cognoms:

Aquest document implica l'acceptació del seu redactat, tant per part de la persona usuària signant com per part de tercers o d'altres persones usuàries que convisquin a la llar en el moment de la signatura o en el futur. A més, vincularà a aquelles persones que hagin conviscut amb la persona signant i que l'hagin sobreviscut, sempre que la prestació del servei a aquestes estigui encara vigent.

ANNEX III- Expedient informàtic de la persona sol·licitant/usuària

Entenem per expedient informàtic de la persona sol·licitant/usuària el recull d'informació i la seva visualització en una única aplicació de forma clara, que sigui fàcilment consultable pels diferents professionals i que agilitzi l'atenció de les persones. Aquest expedient ha de permetre el registre temporal de totes les actuacions rebudes o efectuades pel servei que permeti fer el seguiment tant en temps real com de totes les dades històriques i verificar tots els possibles canvis en relació a:

- Identificació del domicili on es presta el servei i professionals referents de serveis socials bàsics (SSB) i dels serveis de salut.
- Estat de prestació del servei (en espera, en actiu, en suspensió temporal...) i nivell de suport assignat tant en la teleassistència essencial com en els diferents programes de teleassistència personalitzada.
- Totes les actuacions realitzades per l'adjudicatària per a la prestació del servei.
- Traçabilitat de tot l'equipament de teleassistència essencial i personalitzada que s'hagi posat a disposició de la persona usuària.

Amb aquesta finalitat la informació que ha de quedar registrada a l'expedient informàtic serà, com a mínim, la següent. Aquesta informació haurà de quedar recollida en l'expedient de la persona sol·licitant en tot allò que procedeixi:

- Identificació de la persona sol·licitant o usuària amb el codi d'expedient identificador que determini l'IMSS i el seu idioma de preferència.
- En el cas de persones que accedeixen al servei pel fet d'exercir el paper de persones cuidadores, vinculació de l'expedient de la persona cuidadora amb el de la persona cuidada.
- Identificació del professional referent de SSB i d'Atenció Primària de Salut de la persona usuària, amb les seves dades de contacte.
- Identificació del domicili on es presta el servei utilitzant el sistema de codificació de domicili facilitat per l'IMSS, amb vinculació de tots els usuaris atesos pel servei en el mateix domicili.
- Dades contingudes a l'expedient sòcio-sanitari de la persona usuària (història clínica, medicació, dependència, discapacitat).
- Registre d'altres serveis domiciliaris de què disposa la persona usuària.
- Registre de les persones de contacte de la persona usuària i recursos comunitaris als que mobilitzar en cas d'emergència (equip d'atenció primària (EAP) per a emergències, 061, bombers, 112...).

- Per a cada contacte propi de la persona usuària, registre de la data en què s'ha realitzat la comunicació informativa i s'ha efectuat la recollida del consentiment de tractament de dades personals, i les preferències de comunicació procedents del servei dins dels paràmetres establerts per l'IMSS.
- Dades sobre la persona usuària i el seu domicili recollides a la visita d'alta i actualitzades en les comunicacions i visites de seguiment, incloent les preferències a propòsit de la franja horària per establir comunicacions i el nombre de tons que s'ha de deixar sonar la trucada.
- Informació sobre custòdia de claus del domicili, la mobilització de les mateixes en atenció a emergències, les persones autoritzades per a la seva devolució i l'actuació realitzada en cas de baixa de la persona usuària. Històric sobre qualsevol canvi al respecte de la cessió de claus i en els canvis de claus del domicili.
- Informació sobre l'estat del servei de la persona sol·licitant/usuària tant en la teleassistència essencial com en els diferents programes de teleassistència personalitzada: en espera, programat, pendent connexió, refusat, activat, suspensió temporal, baixa.
- Registre de totes les sol·licituds i avisos d'avaria efectuats per les persones sol·licitants o usuàries, pel seu entorn, per l'IMSS, o pels referents de SSB o Salut.
- Vinculat a la identificació de qualsevol equipament (terminal, UCR, diferents dispositius de seguretat a la llar, diferents dispositius funcionals) s'ha de poder accedir a l'inventari de tecnologia per tenir accés a:
    - les dades bàsiques de cada aparell: nº de sèrie, marca, model, data de fabricació (setmana i any), data d'instal·lació, i ha de permetre fer un seguiment de tots els dispositius del mateix tipus (terminal, UCR, detector de foc/fum, detector de gas...) que s'han instal·lat en el domicili o que s'han subministrat a la persona usuària,
    - el registre d'alarmes tècniques de l'equipament domiciliari o funcional (indicatives d'una alteració del seu correcte funcionament), amb indicació del motiu de l'alarma,
    - el registre de comunicacions entrants informant de l'avaria del dispositiu, amb indicació del motiu expressat per la persona usuària,
    - el registre de totes actuacions de manteniment preventiu, reparacions, substitucions i renovacions efectuades, vinculant les reparacions/substitucions amb la data de detecció o avís de l'avaria, motiu de l'avaria i data de resolució,
    - el registre de tots els domicilis on ha estat instal·lat l'aparell des de la seva primera instal·lació al servei municipal.

- Vinculat a la identificació dels dispositius de seguretat a la llar i dispositius funcionals s'ha de poder accedir al registre d'alarmes automàtiques, amb indicació del motiu de l'alarma (p. ex: alarmes de foc/fum, de gas, de teleassistència mòbil, MIMAL, UCR en format *smartwatch*...).
- Registre de les comunicacions rebudes, amb indicació del professional que les atén, classificades per tipologia de les comunicacions per a la seva posterior localització i explotació estadística segons: alarmes, incidències de la tecnologia, queixes, reclamacions i suggeriments, programació de visites, comunicació de dades, informació sobre protecció de dades, agendes de seguiment, altres agendes, revaloracions (diferenciant-les clarament de les valoracions inicials),...
- Registre de la resolució donada a totes les comunicacions rebudes: resolució telefònica, mobilització de recursos per atendre l'emergència indicant la tipologia de recurs mobilitzat (UMO, 061, EAP, 112,...), comunicació de l'emergència a contactes, programació de cita per resoldre avaria, programació de cita per altres motius...

  El registre de les comunicacions rebudes ha d'estar vinculat amb el de la seva resolució. En el cas de mobilització de les UMO, aquesta vinculació ha de permetre calcular directament el temps d'arribada de l'oficial de teleassistència al domicili de la persona usuària des que es rep la primera comunicació d'alarma que ha motivat la mobilització.
- Registre de les comunicacions emeses, amb indicació del professional que les realitza, classificades per tipologia: agenda de nivell, altres agendes, campanyes telefòniques amb indicació del títol de la campanya, revaloracions de nivell, mobilització de recursos, trucada informativa a contactes, seguiment post-emergència, informació sobre tractament de dades personals,...

  El registre de comunicacions emeses ha de permetre diferenciar entre les comunicacions en què s'ha obtingut resposta d'aquelles en què no s'ha obtingut, i en cas que s'hagi produït la comunicació, si s'ha contactat amb la persona usuària o amb alguna altra persona del seu entorn.

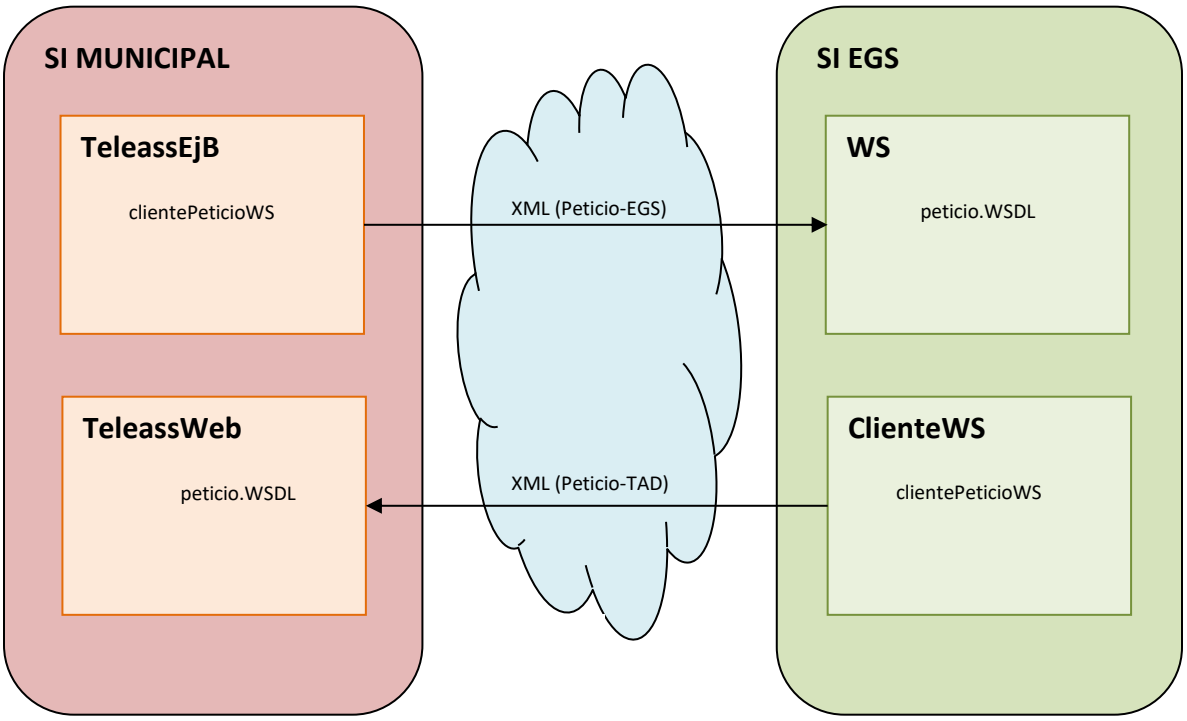
  El registre d'agendes de seguiment i comunicacions de revaloració, ha de permetre determinar de forma directa quines d'aquestes comunicacions estan fora de termini.
- Registre d'altres activitats realitzades per altres professionals en la prestació del servei a la persona sol·licitant o usuària, amb indicació del professional que la realitza.
- Registre d'actuacions de vinculació a territori efectuades, amb indicació del tipus de vinculació proposada, i seguiment del resultat.

- Registre d'assistència a sessions presencials o *online* que es realitzin com a conseqüència de la convocatòria a la sessió de benvinguda (clàusula 5.6), d'activitats de coordinació amb diferents agents, amb indicació del tipus de coordinació i l'agent/servei (clàusula 10) o de la realització de grups focals (clàusula 3.3).
- Registre d'informació pròpia de cada programa de teleassistència personalitzada que l'IMSS sol·liciti.
- Registre de la derivació de comunicacions entrants a altres serveis domiciliaris, amb indicació del servei al què es deriva la comunicació i el motiu de la mateixa, a partir del moment en què l'IMSS ho sol·liciti.

ANNEX IV- Sistema Municipal-Serveis web

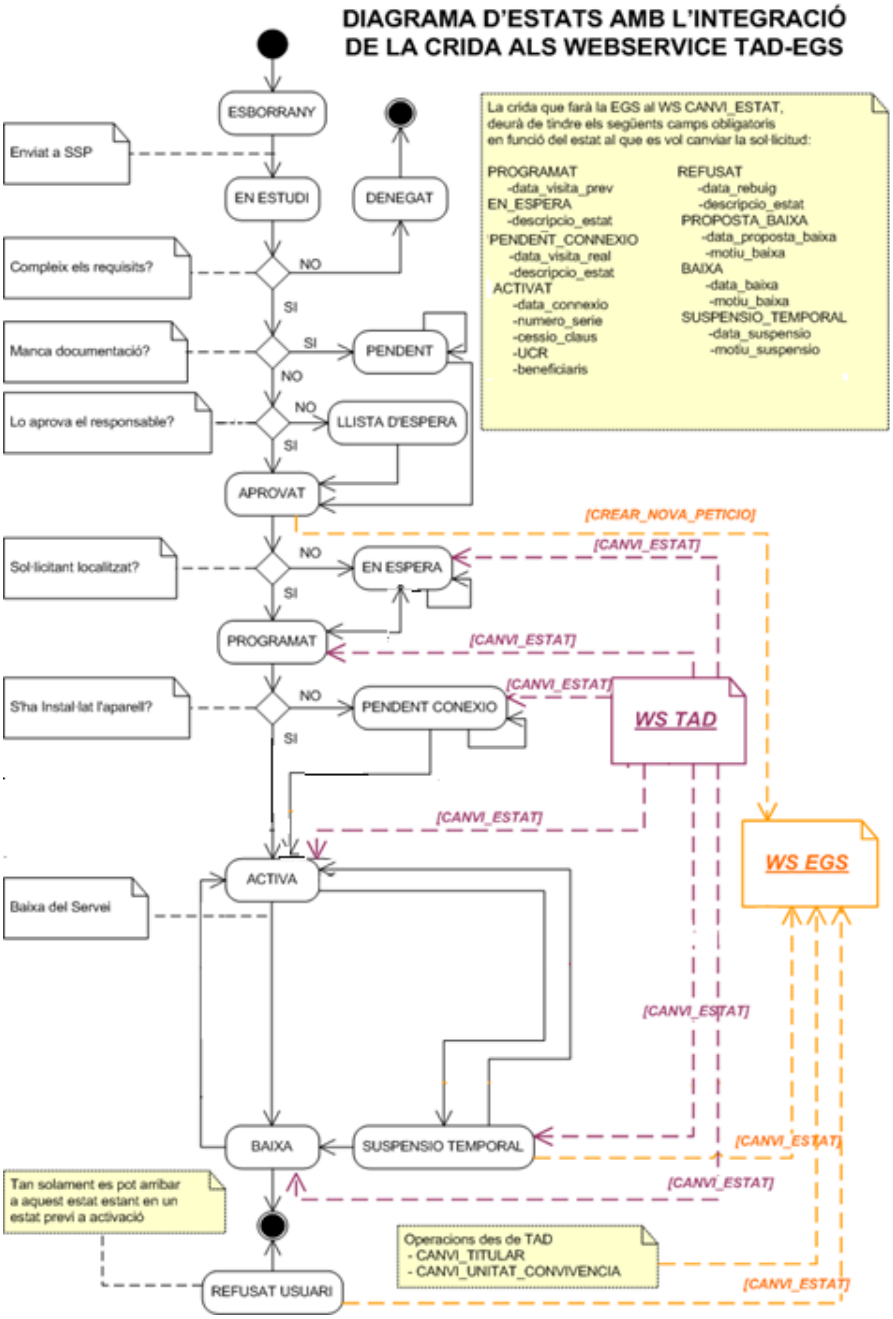
Per sincronitzar les dades els dos sistemes d'informació, municipal i empresa gestora, cal fer servir i implementar els serveis webs necessaris per garantir la coherència de dades entres els dos sistemes:

- S'establirà una *LAN to LAN* entre l'Ajuntament i l'empresa gestora. L'adjudicatària haurà de disposar d'un equip enrutador amb capacitats per establir un túnel ipsec amb un concentrador CISCO ASA 5510.
- La comunicació ha de ser HTTPS , i la informació intercanviada serà un XML (SOAP).
- Tota comunicació s'ha de registrar en una taula de comunicació, als dos sistemes d'informació, tant les de resultat ok com les que han tingut algun error. Cada servei web ha de fer un mínim de 3 re-intents d'enviament de la informació.
- Cada SI ha de disposar d'una funcionalitat per poder veure els errors de comunicació i permetre reenviaments. És responsabilitat de l'adjudicatària la revisió dels resultats de les comunicacions en tots dos sentits i resoldre els errors que puguin donar-se amb el suport de l'Ajuntament, si s'escau.



El SI municipal és un sistema viu i per tant es poden afegir i treure estats a una sol·licitud de Teleassistència. L'adjudicatària haurà d'adaptar el seu SI als estats que es defineixin des de l'IMSS.

A continuació s'inclou l'esquema del diagrama de flux dels estats actuals d'un servei de Teleassistència, i la seva integració amb els serveis web:



Especificació dels serveis web

El SI municipal és un sistema viu i per tant poden canviar les especificacions dels serveis web a implementar o consumir. Després de l'adjudicació l'IMSS lliurarà a l'adjudicatària la definició dels serveis web existents en aquell moment. Durant l'execució del contracte l'IMSS podrà sol·licitar a l'adjudicatària la creació de nous serveis web o modificacions als ja existents.

1. Serveis web proporcionats pels SI Municipal

1.1. CANVI_ESTAT

Aquest servei web pot ser cridat per realitzar diferents canvis d'estat, per aquesta raó hi ha una sèrie de paràmetres que seran obligatoris en funció de l'estat al que es faci el canvi, la següent taula resumeix la relació de l'estat amb els camps que són exclusivament obligatoris per aquest canvi:

ESTAT	CAMPS OBLIGATORIS
REFUSAT	*data_refús, descripcio_motiu*
PROGRAMAT	*data_visita_prev*
EN_ESPERA	*descripcio_estat*
PENDENT_CONNEXIO	*data_visita_real, descripcio_estat*
ACTIVAT	*data_connexio, numero_serie terminal, cessio_claus, UCR, Beneficiaris*
SUSPENSIO_TEMPORAL	*data_suspensio, motiu_suspensio*
BAIXA	*data_baixa, motiu_baixa*

Camps d'entrada:

NOM	FORMAT	OBLIGATORI	OBSERVACIONS
codi_expedient	Varchar2(15)	SI	Identificador de l'expedient a l'aplicació TAD
data_canvi_estat	Date	SI	
nou_estat	Number(15)	SI	1005 En espera programació, 1006 Programat, 1007 Pendent connexió, 1009 Activat, 1012 Baixa, 1013 Refusat,1015 Suspensió temporal
titular_beneficiari	Varchar2(11)	SI	Indicador de si es titular o beneficiari. Valors: TITULAR, BENEFICIARI
Usuari_canvi	Varchar2(50)	SI	Matricula del professional que fa el canvi
data_modificacio	Date	SI	
coordinador	Varchar2(150)	SI	Nom del coordinador/a
descripcio_estat	Varchar2(150)	NO	Serà obligatori quan passi a estat REFUSAT, EN_ESPERA o PENDENT_CONNEXIO en cas que es tracti del TITULAR Serà obligatori quan passi a estat REFUSAT, en cas de si es tracti del BENEFICIARI

data_rebuig	Date	NO	Data de la petició de rebuig, serà obligatori quan passi a estat REFUSAT
data_visita_prev	Date	NO	Data de la visita programada per anar a fer la instal·lació, serà obligatori quan passi a estat PROGRAMAT
data_visita_real	Date	NO	Data real de quan es realitza la primera visita, serà obligatori quan passi a estat PENDENT_CONNEXIO
data_instalacio	Date	NO	Data de la instal·lació del dispositiu,
data_connexio	Date	NO	Data d' alta del servei, serà obligatori quan passi a estat ACTIVAT
numero_serie	Varchar2(14)	NO	Número de sèrie del terminal de teleassistència domiciliària en el sistema, serà obligatori quan passi a estat ACTIVAT
Cessio_claus	Boolean	NO	Serà obligatori quan passi a estat ACTIVAT
data_baixa	Date	NO	Data efectiva de la baixa, serà obligatori quan passi a estat BAIXA
motiu_baixa	Number(15)	NO	1000 Defunció ,1001 Petició de l'interessat , 1002 Ingrés en residència, 1003 Altres, 1004 Canvi titular,1005 Trasllat amb familiars serà obligatori quan passi a estat BAIXA
Data_suspensio	Date	NO	Data efectiva de la suspensió, serà obligatori quan passi a estat SUSPENSIO_TEMPORAL
Data_fi_suspensio	Date	NO	Data fi de la suspensió
Motiu_suspensio	Number(15)	NO	1000-->Vacances , 1001-->Hospitalització, 1002-->Ingrés Centre Sòcio-Sanitari, 1003-->Ingrés temporal residencia, 1004-->Trasllat temporal familiars

Camps de sortida:

NOM	FORMAT	OBSERVACIONS
codiPeticio	Varchar2(15)	Codi de la petició generat a la taula de comunicacions
codiRetorn	Varchar2 (2)	Codi de retorn del servei
missatgeError	Varchar2(200)	Descripció de l'error

Missatges d'error contemplats:

Codi	Descripció
00	No hi ha error - ok
10	Falten dades obligatòries
11	Error validació dades
20	Codi estat no trobat
30	Expedient no trobat

1.2. DADES_UCR_PERIFERIC

Camps d'entrada:

NOM		FORMAT	OBLIGATORI	OBSERVACIONS
codi_expedient		Varchar2(15)	SI	Identificador de l'expedient a l'aplicació TAD
Titular_beneficiari		Varchar2(15)	SI	Indicador de si es titular o beneficiari. Valors: TITULAR, BENEFICIARI
UCR		Number(5)	NO	Quantitat d'UCRs, serà obligatori quan passi a estat ACTIVAT
data_alta_UCR		Date	SI	
Data_baixa_UCR		Date	NO	Serà obligatori en cas de canvi de titular o beneficiari amb UCR a beneficiari sense UCR
Disposa_Periferic		Boolean	NO	
Per cada perifèric	Tipus_Periferic	Varchar2(15)	NO	Informar del tipus de perifèric: - Periferic_gas - Periferic_fum - Periferic_porta - Periferic_mobilitat - Teleassistencia_adaptada - Teleassistencia_mòbil
	Data_alta_periferic	Date	NO	Serà obligatori en cas d'instal·lar un dispositiu perifèric i associat al dispositiu concret
	Data_baixa_periferic	Date	NO	Serà obligatori en cas de desinstal·lat un dispositiu perifèric i associat al dispositiu concret

Camps de sortida:

NOM	FORMAT	OBSERVACIONS
codiPeticio	Varchar2(15)	Codi de la petició generat a la taula de comunicacions
codiRetorn	Varchar2 (2)	Codi de retorn del servei
missatgeError	Varchar2(200)	Descripció de l'error

Missatges d'error contemplats:

Codi	Descripció
00	No hi ha error - ok
10	Falten dades obligatòries
11	Error validació dades
30	Expedient no trobat

2. Serveis a implementar per l'aplicació de l'empresa gestora

2.1. CREAR_NOVA_PETICIO

Camps d'entrada:

NOM	FORMAT	OBLIGATORI	OBSERVACIONS
codi_expedient	Varchar2(15)	SI	Identificador de l'expedient a l'aplicació TAD
Cas_tipus	Number(15)	SI	1000 CAS 1 1001 CAS 2 1002 CAS 3
Data_solicitud	Date	SI	
Data_entrada	Date	SI	Data entrada al sistema
Caracter	Number(15)	SI	1000 – Urgent, 1001 – Normal, 1002 - Prioritari
Motiu_urgencia	Varchar2(150)	NO	Només quan sigui urgent
Data_aprovacio	Date	SI	
Nom	Varchar2(80)	SI	Ciutadà
Cognom1	Varchar2(80)	SI	Ciutadà
Cognom2	Varchar2(80)	NO	Ciutadà
Tipus document	Number(10)	SI	100001 DNI, 100002 NIE, 100003 PASSAPORT, 100004 PERSONA SENSE DOCUMENTACIO
Document	Varchar2(20)		
Data_naixament	Date	SI	
Tipus via	Varchar2(10)	SI	Codi de tipus de via Apar --> Apartat , Av --> Avinguda Bar --> Barri, Bda --> Baixada Bnc --> Barranc, C --> Carrer Camí --> Camí, Canl --> Canal Cint --> Cinturó, Cro --> Carreró Csta --> Costa, Ctra --> Carretera Dav --> Davallada, Dic --> Dic Drec --> Drecera, E.A. --> Entitat Autoidentificant E.M. --> Estació Metro, Esc --> Escales Escu --> Escullera, Esp --> Espigó Est --> Estació, Font --> Font G.V. --> Gran Via, Gal --> Galeria Gru --> Grup, Habi --> Habitacle Jard --> Jardins, Jrdi --> Jardí Mdor --> Mirador, Merc --> Mercat Moll --> Moll, Nus --> Nus Pant --> Pantalà, Parc --> Parc Pas --> Pas, Pati --> Pati Pav --> Pavelló, Pda --> Pujada Pdis --> Passadís, Pg --> Passeig Pl --> Plaça, Pla --> Pla Plta --> Placeta, Polg --> Polígon Port --> Port, Prti --> Pòrtics Pta --> Porta, Ptge --> Passatge

				Ptja --> Platja, Racó --> Racó
Nom_carrer		Varchar2(50)	SI	
Num_carrer		Varchar (5)	SI	
Pis		Varchar(4)	NO	
Porta		Number(3)	NO	
Escala		Varchar2(10)	NO	
Portal		Varchar2(10)	NO	
Codi_postal		Varchar2(5)	SI	
Districte		Varchar2(2)	SI	
Telefon_solicitant		Varchar2(10)	SI	
Telefon_contacte		Varchar2(10)	NO	
Detall_contacte		Varchar2(150)	NO	
Email		Varchar2(150)	NO	
N_Targeta_sanitaria		Varchar2(15)	NO	
Te_telefon_fix		Boolean	SI	
Corrent_electric		Varchar2(3)	NO	220, 125
Reconeguda_discapacitat		Boolean	SI	
Supera_barem_terc_persona		Boolean	SI	
Supera_barem_movilit_redu		Boolean	SI	
Resolucio_grau_discapacitat		Boolean	SI	
Grau		Varchar2(3)	NO	I, II, III
Nivell		Varchar2(1)	NO	1,2
Viu_sol		Boolean	SI	
Per cada beneficiari	codi_expedient_beneficiari	Varchar2(15)	SI	Identificador de l'expedient a l'aplicació TAD
	Nom_beneficiari	Varchar2(80)	SI	
	Cognom1_beneficiari	Varchar2(80)	SI	
	Cognom2_beneficiari	Varchar2(80)	NO	
	Necessita_TAD_beneficiari	Boolean	SI	
	Data_naixement_beneficiari	date	NO	
	Parentiu_relació	Varchar2(50)	SI	
	Num_Document_beneficiari	Varchar2(9)	SI	NIF/NIE/PASSPORT
	Genere_beneficiari	Varchar2(9)	SI	HD (Home/Dona)
Ingressos		Number(8,2)	NO	
Observacions		Varchar2(200)	NO	

Camps de sortida:

NOM	FORMAT	OBSERVACIONS
codiPeticio	Varchar2(15)	Codi de la petició generat a la taula de comunicacions
codiRetorn	Varchar2 (2)	Codi de retorn del servei
missatgeError	Varchar2(200)	Descripció de l'error

Missatges d'error contemplats:

Codi	Descripció
00	No hi ha error - ok
10	Falten dades obligatòries
11	Error validació dades
30	Expedient no trobat

2.2. CANVI_ESTAT

Aquest servei web pot ser cridat per realitzar diferents canvis d'estat per aquesta raó hi ha una sèrie de paràmetres que seran obligatoris en funció de l'estat al que es faci el canvi, la següent taula resumeix la relació de l'estat amb els camps que són exclusivament obligatoris per a aquest canvi:

ESTAT	CAMPS OBLIGATORIS
REFUSAT	*data_rebuig , descripcio_estat*
SUSPENSIO_TEMPORAL	*data_suspensio , motiu_suspensio*

Camps d'entrada:

NOM	FORMAT	OBLIGATORI	OBSERVACIONS
codi_expedient	Varchar2(15)	SI	Identificador de l'expedient
titular_beneficiari	Varchar2(11)	SI	Indicador de si es titular o beneficiari. Valors: TITULAR, BENEFICIARI
data_canvi_estat	Date	SI	
nou_estat	Varchar2(15)	SI	1013 Refusat 1015 Suspensió temporal
descripcio_estat	Varchar2(150)	NO	En els casos que faci falta informar aquesta descripció, serà obligatori quan es passi a estat REFUSAT
usuari_canvi	Varchar2(50)	SI	Matricula del professional que fa el canvi
data_modificacio	Date	SI	
data_rebuig	Date	SI	Data de la petició de rebuig, serà obligatori quan passi a estat REFUSAT
Data_suspensio	Date	SI	Data de la petició de suspensió, serà obligatori quan passi a estat SUSPENSIO
Motiu_suspensio	Number(15)	NO	1000-->Vacances 1001-->Hospitalització 1002-->Ingrés Centre Sòcio-Sanitari 1003-->Ingrés temporal residencial 1004-->Trasllat temporal familiars Serà obligatori quan es passi a SUSPENSIO_TEMPORAL
Motiu_baixa	Number(15)	NO	1000-->Defunció 1001-->Petició de l'interessat 1002-->Ingrés en residència 1003-->Altres 1004-->Canvi Titular 1005-->Trasllat amb familiars 1006-->Trasllat domicili 1007-->No capacitat per utilitzar el servei

Camps de sortida:

NOM	FORMAT	OBSERVACIONS
codiPeticio	Varchar2(15)	Codi de la petició generat a la taula de comunicacions
codiRetorn	Varchar2 (2)	Codi de retorn del servei
missatgeError	Varchar2(200)	Descripció de l'error

Missatges d'error contemplats:

Codi	Descripció
00	No hi ha error - ok
10	Falten dades obligatòries
11	Error validació dades
20	Codi estat no trobat
30	Expedient no trobat

1.1 CANVI_TITULAR

Camps d'entrada:

NOM	FORMAT	OBLIGATORI	OBSERVACIONS
Codi_expedient	Varchar2(15)	SI	Identificador de l'expedient que s'està donant de baixa
Data_baixa	Date	SI	
Codi_expedient_nou_titular	Varchar2(15)	SI	Identificador del nou titular
Data_canvi_titular	Date	SI	
Caràcter	Varchar2(10)	SI	1000 – Urgent, 1001 – Normal, 1002 - Prioritari
Motiu_urgencia	Varchar2(150)	NO	Només quan sigui urgent
Data_aprovacio	Date	SI	
Nom	Varchar2(80)	SI	Ciutadà
Cognom1	Varchar2(80)	SI	Ciutadà
Cognom2	Varchar2(80)	NO	Ciutadà
Tipus document	Number(10)	SI	100001 DNI, 100002 NIE, 100003 PASSAPORT
Document	Varchar2(20)		
Data_naixament	Date	SI	
Tipus via	Varchar2(10)	SI	Codi de tipus de via
Nom_carrer	Varchar2(50)	SI	
Num_carrer	Varchar (5)	SI	
Pis	Varchar(4)	NO	
Porta	Number(3)	NO	

Escala		Varchar2(10)	NO	
Portal		Varchar2(10)	NO	
Codi_postal		Varchar2(5)	SI	
Districte		Varchar2(2)	SI	
Telefon_solicitant		Varchar2(10)	SI	
Telefon_contacte		Varchar2(10)	NO	
Detall_contacte		Varchar2(150)	NO	
Email		Varchar2(150)	NO	
N_Targeta_sanitaria		Varchar2(15)	NO	
Te_telefon_fix		Boolean	SI	
Corrent_electric		Varchar2(3)	SI	220, 125
Reconeguda_discapacitat		Boolean	SI	
Supera_barem_terc_persona		Boolean	SI	
Supera_barem_movilit_redu		Boolean	SI	
Resolucio_grau_discapacitat		Boolean	SI	
Grau		Varchar2(3)	NO	I, II, III
Nivell		Varchar2(1)	NO	1,2
Viu_sol		Boolean	SI	
Titular_Baixa		Boolean	SI	Si -> Indica que l'actual titular serà baixa No-> Indica que l'actual titular serà beneficiari sense UCR
Per cada beneficiari	codi_expedient_beneficiari	Varchar2(15)	SI	Identificador de l'expedient
	Nom_beneficiari	Varchar2(80)	SI	Per a cada beneficiari
	Cognom1_beneficiari	Varchar2(80)	SI	
	Cognom2_beneficiari	Varchar2(80)	NO	
	Necessita_TAD_beneficiari	Boolean	SI	
	Data_naixament_beneficiari	Date	NO	
	Parentiu_relació	Varchar2(50)	SI	
	Num_Document_beneficiari	Varchar2(9)	SI	NIF/NIE/PASSPORT
	Gènere_beneficiari	Varchar2(9)	SI	HD (Home/Dona)
Ingressos		Number(8,2)	NO	
Observacions		Varchar2(200)	NO	

Camps de sortida:

NOM	FORMAT	OBSERVACIONS
codiPeticio	Varchar2(15)	Codi de la petició generat a la taula de comunicacions
codiRetorn	Varchar2 (2)	Codi de retorn del servei
missatgeError	Varchar2(200)	Descripció de l'error

Missatges d'errors contemplats:

Codi	Descripció
00	No hi ha error - ok
10	Falten dades obligatòries
11	Error validació dades
20	Codi estat no trobat
30	Expedient no trobat
31	Expedient nou titular no trobat

1.2 CANVI_UNITAT_CONVIVENCIA

Camps d'entrada:

NOM		FORMAT	OBLIGATORI	OBSERVACIONS
Codi_expedient_titular		Varchar2(15)	SI	Identificador de l'expedient titular a l'aplicació TAD al
Data_canvi		Date	SI	
Tipus		Varchar2(15)	SI	AFEGIR(Alta) / TREURE(Baixa)
Beneficiari	codi_expedient_beneficiari	Varchar2(15)	SI	Identificador de l'expedient del beneficiari que afegim.
	Nom_beneficiari	Varchar2(80)	SI	Per cada beneficiari
	Cognom1_beneficiari	Varchar2(80)	SI	
	Cognom2_beneficiari	Varchar2(80)	NO	
	Necessita_TAD_beneficiari	Boolean	SI	
	Data_naixament_beneficiari	Date	NO	
	Parentiu_relació	Varchar2(50)	SI	
	Num_Document_beneficiari	Varchar2(9)	SI	NIF/NIE/PASSPORT
	Gènere_beneficiari	Varchar2(9)	SI	HD (Home/Dona)
Usuari_canvi		Varchar2(50)	SI	Matricula del professional que fa el canvi
Data_modificacio		Date	SI	

Camps de sortida:

NOM	FORMAT	OBSERVACIONS
codiPeticio	Varchar2(15)	Codi de la petició generat a la taula de comunicacions
codiRetorn	Varchar2 (2)	Codi de retorn del servei
missatgeError	Varchar2(200)	Descripció de l'error

Missatges d'errors contemplats:

Codi	Descripció
00	No hi ha error - ok
10	Falten dades obligatòries
11	Error validació dades
21	Beneficiari no trobat
30	Expedient no trobat
40	Beneficiari ja existent

ANNEX V- Interoperabilitat amb el SI DOMUS

A títol il·lustratiu, es detallen a continuació els punts d'interoperabilitat entre el SI de l'adjudicatària i el SI DOMUS ja analitzats, podent produir-se canvis en el futur.

Canvis d'estat de la prescripció

Interrupció

- Codi de l'expedient
- Proposta (sí / no)
- Origen de la interrupció (proveïdor / referent / altres recursos)
- Identificador de la interrupció
- Motiu de la interrupció
- Data inici de la interrupció
- Data fi de la interrupció (opcional)
- Observacions

Modificació d'una interrupció

- Codi de l'expedient
- Proposta (sí / no)
- Identificador de la interrupció
- Data fi de la interrupció
- Motiu del canvi
- Observacions

Baixa

- Codi de l'expedient
- Proposta (sí / no)
- Data de la baixa
- Motiu de la baixa
- Observacions

Accions a destacar per al servei

Ultima trucada emesa per l'empresa gestora

- Codi de l'expedient
- Data trucada
- Hi ha resposta? (si/no)
- Nº telèfon trucat

Ultima visita realitzada per l'empresa gestora

- Codi de l'expedient
- Data visita
- Es troba el ciutadà al domicili? (si/no)
- Obre la porta? (si/no)
- Motiu

Propostes dispositius realitzades aprovades i no aprovades (origen Ajuntament)

- Codi de l'expedient
- Identificador de la proposta
- Data de la proposta
- Llistat de dispositius proposats
- Usuari associat al dispositiu (vinculat al camp anterior)

Resposta propostes dispositius realitzades aprovades i no aprovades (origen adjudicatària)

- Codi de l'expedient
- Identificador de la proposta
- Origen de la proposta (ciutadà, empresa, referent,...)
- Acceptació de la proposta (sí / no)
- Llista de dispositius amb el següent contingut:
  - Data d'instal·lació del dispositiu
  - Codi del dispositiu
  - Model del dispositiu
- Motiu (només en cas negatiu)

Llista d'Avaries associades al domicili

- Codi de l'expedient
- Identificador del domicili
- Identificador de la incidència
- Data de la incidència
- Data de la resolució (només si aplica)

Desconnexions temporals del servei associades a una manca de connexió amb el terminal i UCR

- Codi de l'expedient
- Data inici de la desconnexió
- Data de resolució (només si aplica)

Cessió de claus

- Codi de l'expedient
- Data de la cessió de claus
- Document cessió
- Observacions

Devolució de claus

- Codi de l'expedient
- Data de la devolució de claus
- Document devolució
- Observacions

Emergències

- Codi de l'expedient
- Identificador del domicili
- Tipus d'emergència, que poden ser: Problema social, problema de salut, emergència social, emergència sanitària, emergència detector, problema tècnic, conversa de soledat.
- Recurs mobilitzat, que poden ser: Servei de Teleassistència (unitat mòbil pròpia/unitat mòbil de suport), altres serveis públics (CAP, 061, 112, bombers, guàrdia urbana, mossos d'esquadra, treballador/a social), cap, altres.

Avisos d'avaries (per exemple, domicilis que han sofert més de 3 avaries en 3 mesos)

- Codi de l'expedient
- Identificador del domicili
- Nº avaries (en un temps parametritzable)
- Observacions

Revaloració del nivell de suport

- Codi de l'expedient
- Nom de l'usuari
- Cognoms de l'usuari
- Document identificador
- Data darrera re-valorització
- Nou nivell de suport
- Observacions

Campanya realitzada

- Codi de l'expedient
- Identificador del domicili
- Tipus de campanya (telefònica, presencial, virtual, altres)
- Contingut
- Data campanya
- Observacions

Alerta per caigudes (per exemple, 3 caigudes en 3 mesos)

- Codi de l'expedient
- Nom de l'usuari
- Cognoms de l'usuari
- Document identificador
- Observacions

Alarmes de dispositius

- Codi de l'expedient
- Identificador del domicili
- Identificador del dispositiu
- Motiu d'alarma
- Ha requerit canvi? (si/no)
- Resultat del canvi (només si aplica)
- Observacions

ANNEX VI. Certificats de conformitat del sistema de teleassistència.

En el present Annex es detallen els certificats de conformitat aplicables als recursos materials i tecnològics que composen el sistema de teleassistència, de forma general i de forma particular.

A l'inici del contracte l'adjudicatària haurà de proporcionar les proves (per exemple els fulls d'especificacions dels dispositius) que els dispositius oferts compleixen amb els requeriments especificats a continuació, o bé presentar la declaració responsable corresponent.

A. Certificats de conformitat aplicables a tots els recursos materials i tecnològics que composen el sistema de teleassistència.

Tots les recursos materials i tecnològics que composin el sistema de teleassistència hauran de complir les següents normes:

Normativa	Document	Organisme	Data emissió	Descripció
RD 110/2015, de 20 de febrer	BOE-A-2015-1762	Ministeri d'Agricultura, Alimentació i Medi Ambient	21/02/2015	Reial Decret 110/2015, de 20 de febrer, sobre residus d'aparells elèctrics i electrònics, pel qual es transposa la Directiva 2012/19/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 4 de juliol de 2012 (RAEE2). Modificat pel Reial Decret 27/2021, de 19 de gener.
RD 186/2016, de 6 de maig	BOE-A-2016-4442	Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme	10/05/2016	Reial Decret 186/2016, de 6 de maig, pel que es regula la compatibilitat electromagnètica dels equips elèctrics i electrònics, pel qual es transposa la Directiva 2014/30/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de febrer de 2014.
RD 188/2016, de 6 de maig	BOE-A-2016-4444	Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme	10/05/2016	Reial Decret 188/2016, de 6 de maig, pel que s'aprova el Reglament pel que s'estableixen els requisits per a la comercialització, posada en servei i ús d'equips radioelèctrics, i es regula el procediment per a l'avaluació de la conformitat, la vigilància del mercat i el règim sancionador dels equips de telecomunicació, pel qual es transposa la Directiva 2014/53/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 16 d'abril de 2014.

Ordre ETD/1449/2021, de 16 de desembre	BOE-A-2021-21346	Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital	24/12/2021	Ordre ETD/1449/2021, de 16 de desembre, per la que s'aprova el Quadre Nacional d'Atribució de Freqüències.
UNE 158401	UNE 158401:2019	UNE	30/01/2019	*Servicios para la promoción de la autonomia personal. Gestión del servicio de teleasistencia. Requisitos.*

B. Certificats de conformitat addicionals aplicables al sistema de teleassistència domiciliària format per terminal, UCR, dispositius perifèrics i dispositius de teleassistència mòbil.

Tots els elements que formen part del sistema de teleassistència domiciliària, composat pel terminal de teleassistència domiciliària, l'UCR, els dispositius perifèrics i els dispositius de teleassistència mòbil, addicionalment hauran de complir amb les següents normes:

Normativa	**Document**	**Organisme**	**Data emissió**	**Descripció**
UNE-EN 301489-1	UNE-EN 301489-1 v2.1.1	UNE	01/03/2017	*Norma de Compatibilidad Electromagnética (EMC) para equipos y servicios de radiocomunicaciones; Parte 1: Requisitos técnicos comunes. Norma Armonizada que cubre los requisitos esenciales según el artículo 3.1(b) de la Directiva 2014/53/UE y los requisitos esenciales según el artículo 6 de la Directiva 2014/30/EU.*
UNE-EN 301489-2	UNE-EN 301489-2 v1.3.1	UNE	01/05/2005	*Cuestiones de Compatibilidad Electromagnética y Espectro Radioeléctrico (ERM). Norma de Compatibilidad Electromagnética (CEM) para equipo y servicios radioeléctricos. Parte 2: Condiciones específicas para los equipos de radiobúsqueda. (Ratificada por AENOR en mayo de 2005.)*

UNE-EN 301489-3	UNE-EN 301489-3 V2.1.1	UNE	06/07/2011	*Norma de Compatibilidad Electromagnética (CEM) para los equipos y servicios radioeléctricos. Parte 3: Condiciones específicas para los dispositivos de corto alcance (SRD) que funcionan en las frecuencias comprendidas entre 9 kHz y 246 GHz. Norma armonizada que cubre los requisitos esenciales del artículo 3.1 (b) de la Directiva 2014/53/UE.*
UNE-EN 50134-1	UNE-EN 50134-1:2003	UNE	20/06/2003	*Sistemas de alarma. Sistemas de alarma social. Parte 1: Requisitos del sistema.*
UNE-EN 50134-5	UNE-EN 50134-5:2005	UNE	27/04/2005	*Sistemas de alarma. Sistemas de alarma social. Parte 5: Interconexiones y comunicaciones.*
UNE-EN 55032	UNE-EN 55032:2016	UNE	16/03/2016	*Compatibilidad electromagnética de equipos multimedia. Requisitos de emisión*.

C. Certificats de conformitat addicionals aplicables als terminals de teleassistència domiciliària de tipus GSM-IP i al Centre d'Atenció.

Els terminals de teleassistència domiciliària de tipus GSM-IP i el Centre d'Atenció addicionalment hauran de complir com a mínim les especificacions d'un dels dos següents protocols estàndard de senyalització d'alarmes socials a través de xarxes IP (Internet Protocol):

Normativa	**Document**	**Organisme**	**Data emissió**	**Descripció**
CLC/TS 50134-9	Protocol CLC/TS 50134-9	CENELEC	01/09/2018	*Sistemas de alarma. Sistemas de alarma social. Parte 9: Protocolo de comunicación IP*
SCAIP	Protocol SS 91100:2014	Swedish Institute for Standards	28/04/2014	*Digital social alarm - Social care alarm internet protocol (SCAIP) – Specification*

D. Certificats de conformitat addicionals aplicables als detectors de foc/fum.

Els dispositius perifèrics detectors de foc/fum addicionalment hauran de complir amb les següents normes:

Normativa	**Document**	**Organisme**	**Data emissió**	**Descripció**
UNE-EN 300220-3	UNE-EN 300220-3-1 V2.1.1	UNE	01/02/2017	*Dispositivos de corto alcance (SRD); operando en la gama de frecuencias de 25 MHz a 1 000 MHz Parte 3-1: Norma armonizada que cubre los requisitos esenciales según el artículo 3.2 de la Directiva 2014/53/UE; Equipos de alta fiabilidad con ciclo de trabajo bajo, equipos de alarmas de teleasistencia operando en la gama de frecuencias designada (869,200 MHz a 869,250 MHz) (Ratificada por la Asociación Española de Normalización en febrero de 2017)*
UNE-EN 14604	UNE-EN 14604:2006 /AC:2009	UNE	27/05/2009	*Alarmas de humo autónomas.*

Annex VII. Taula resum de terminals domiciliaris i estimacions de renovació d'equipament tècnic domiciliari

Terminals a 31/03/2023

A nivell orientatiu i per tal que serveixi de referència als licitadors a la taula següent es recull la quantitat de terminals que l'adjudicatària haurà de renovar els diferents anys de vigència del contracte i possibles pròrrogues, partint de les dades del PDF "Terminals 31-03-2023". Per fer el càlcul s'ha partit del termini de vida útil de 7 anys establert en el present plec i l'any de fabricació. Aquesta informació s'haurà d'actualitzar en el procés de traspàs entre l'adjudicatària i l'empresa sortint.

	2024	2025	2026	2027	2028	2029*	TOTAL
nº de terminals a renovar	0	7.911	16.523	7.856	20.230	3.763	56.283

*: *la vigència del contracte + eventuals pròrrogues finalitza el 31/03/2029, per tant a la taula es recull la part proporcional dels terminals a renovar durant el 2029.*

Dispositius de seguretat a la llar i dispositius funcionals

A nivell orientatiu i per tal que serveixi de referència als licitadors a la taula següent es recull la quantitat de cada tipus de dispositiu que l'adjudicatària haurà de renovar durant la vigència del contracte i possibles pròrrogues desglossats per any, partint de les dades facilitades per l'empresa gestora a 31/03/2023. Per fer el càlcul s'ha partit del termini de vida útil establert per a cadascun d'ells en el present plec i l'any de fabricació. Aquesta informació s'haurà d'actualitzar en el procés de traspàs entre l'adjudicatària i l'empresa sortint.

Tipus de dispositiu	2024*	2025	2026	2027	2028	2029**	TOTAL
Detector Foc/Fum	142	343	426	2.943	6.313	2.380	12.547
Detector de gas	712	913	1.588	291	238	0	3.742
Detector de passivitat	0	0	1	370	164	63	598
Sensor d'obertura de portes	10	11	10	8	3	1	43
Dispositiu geo-localitzador programa MIMAL	33	297	0	0	11	0	341
Dispositiu per a persones amb dificultat de comunicació oral	13	4	0	79	4	0	100
UCR amb funcionalitat de detector de caigudes	18	38	41	14	52	5	168
TOTAL	**928**	**1.606**	**2.066**	**3.705**	**6.785**	**2.449**	**17.539**

*: el contracte s'inicia a partir del primer trimestre de 2024, per tant pel que fa al 2024, a la taula es recull la part proporcional del total de dispositius a renovar durant el 2024.
**: la vigència del contracte + eventuals pròrrogues finalitza el 31/03/2029, per tant pel que fa a l'any 2029, a la taula es recull la part proporcional del total de dispositius a renovar durant el 2029.

El dispositiu TAM deixarà de proveir-se al servei en el present contracte passant a ser substituït per la instal·lació de l'app del 112 als telèfons mòbils de les persones usuàries (clàusula 5.10.3), per aquest motiu no s'ha inclòs a la taula.

Nombre de llars amb dispositius per tipologia a 31/12/2022:

Tipus Dispositius	TOTAL	Tipus Dispositius	TOTAL
Detector Foc	23.241	Detector Passivitat/progr. MIMAL	2
Detector Gas	1.170	Detector Passivitat/TAM	3
Detector Passivitat	438	Detector Portes/Caigudes	1
Sensor Obertura Portes	16	Detector Foc/Gas/Caigudes	12
Detector Caigudes	56	Detector Foc/Gas/Passivitat	83
Dispositiu programa MIMAL	156	Detector Foc/Gas/Portes	4
Dispositiu TAM	131	Detector Foc/Gas/progr. MIMAL	35
Dispositiu TCareSOS	51	Detector Foc/Gas/TAM	25
Detector Foc/Gas	2.405	Detector Foc/Gas/TCareSOS	4
Detector Foc/Passivitat	1.029	Detector Foc/Passivitat/Caigudes	17
Detector Foc/Portes	37	Detector Foc/Passivitat/Portes	2
Detector Foc/Caigudes	68	Detector Foc/Passivitat/progr MIMAL	3
Detector Foc/progr. MIMAL	138	Detector Foc/Passivitat/TAM	16
Detector Foc/TAM	177	Detector Foc/Passivitat/CareSOS	1
Detector Foc/TCareSOS	24	Detector Foc/Portes/Caigudes	1
Detector Gas/Caigudes	5	Detector Foc/Portes/progr. MIMAL	1
Detector Gas/Passivitat	75	Detector Gas/Passivitat/Caigudes	2
Detector Gas/Portes	1	Detector Gas/Passivitat/prog. MIMAL	1
Detector Gas/progr. MIMAL	14	Detector Foc/Gas/Passivit./Caigudes	3
Detector Gas/TAM	10	Detector Foc/Gas/Passivitat/MIMAL	1
Detector Gas/TCareSOS	2	Detector Foc/Gas/Portes/TAM	1
Detector Passivitat/Caigudes	6	Detector Foc/Gas/Caigudes/TAM	1
Total llars			**29.477**

ANNEX VIII- Contingut de l'informe mensual de seguiment

L'informe mensual d'activitat tindrà tres apartats inicials en què:

- es farà una anàlisi dels indicadors que es recullen en l'informe i es farà una avaluació de l'activitat més qualitativa realitzada durant el mes.
- reflectirà el nivell de compliment dels estàndards de qualitat establerts en el plec, i la seva afectació en la factura mensual d'acord amb els ANS establerts.
- es farà un recull de les queixes i agraïments mensuals: nº de queixes mensuals segons motiu, segons procedència i per temps de resolució (dins i fora de termini); agraïments per motiu.

La resta de dades que, com a mínim, ha de recollir l'informe mensual d'activitat són les que es recullen a continuació. Totes les dades que fan referència a persones usuàries han d'estar desglossades per gènere (dones, homes, no binari):

Teleassistència essencial:

- Tipologia i moviments de persones usuàries durant el mes. Totes les dades recollides en aquest apartat han d'estar desglossades per tipologia de persones usuàries.
  - Tipologia de persones usuàries ateses
  - Noves altes de persones usuàries
  - Noves altes de domicilis en què es presta el servei
  - Baixes definitives de persones usuàries
  - Baixes definitives de domicilis en què es presta el servei
  - Motius de baixes de persones usuàries
  - Persones usuàries en suspensió temporal. Mitjana de dies en suspensió temporal
  - Nombre de suspensions temporals
  - Canvis de tipologia de persones usuàries

- Perfil i distribució de persones usuàries durant el mes/durant l'any/a darrer dia de mes.
  - Persones usuàries per franges d'edat i tipologia
  - Persones usuàries per unitat de convivència i tipologia
  - Persones usuàries que viuen soles per franja d'edat
  - Distribució de persones usuàries per districte

- Distribució de llars ateses per districte per al total de persones usuàries i per a persones usuàries majors de 65 anys
- Persones usuàries per grau de discapacitat informat
- Persones usuàries per grau de dependència informat
- Nivell de suport de les persones usuàries per tipologia de persona usuària i distribució territorial per districte
- Canvis de nivell de suport en funció del tipus de canvi
- Índex de cobertura del servei sobre la població major de 75 anys de Barcelona

- Sol·licituds aprovades al SI municipal i alta al servei de teleassistència essencial.
  - Sol·licituds rebudes per tipus de sol·licitud i estat de la sol·licitud, indicant quines estan dins de termini i quines fora de termini
  - Temps mitjà d'alta al servei en funció del tipus de sol·licitud segons indicacions de l'IMSS
  - Nombre de sol·licituds de cada tipus que s'han activat en funció del dia d'instal·lació.
  - Motiu de les instal·lacions fora de termini i de les sol·licituds pendents fora de termini.

- Comunicacions entrants ateses.
  - nº total de trucades rebudes per tipologia i mitjana per usuari.
  - nº de comunicacions en funció del temps de negociació del terminal per franja horària: temps de negociació (t2) mitjà, % de comunicacions amb un t2 < 20 segons.
  - nº de comunicacions que entren per activació directa del terminal/UCR en funció del temps de resposta al CA per franja horària: t3 mitjà, % de comunicacions amb un t3 < 15 segons, un t3 < 30 segons i temps mitjà de durada de la comunicació.
  - nº de comunicacions entrants ateses per tipologia de resposta.
  - nº de trucades tècniques per tipologia de trucada.

- Actuacions realitzades front les alarmes rebudes.
  - nº total d'actuacions i mitjana per usuari.
  - nº d'actuacions segons tipologia d'emergència i recursos mobilitzats.
  - Informació sobre la mobilització de UMO:
  - nº i % d'emergències de tipus I en funció de la franja de temps d'arribada a domicili de l'oficial de teleassistència, desglossades per tipologia d'emergència,

territori d'actuació de cadascuna de les dues bases, i indicant els casos en què es disposa de custòdia de claus. Indicació visual del % d'emergències ateses en menys de 35 minuts i en menys de 30 minuts.
  - nº i % d'emergències de tipus II en funció de la franja de temps d'arribada a domicili de l'oficial de teleassistència, desglossades per tipologia d'emergència, territori d'actuació de cadascuna de les dues bases, i indicant els casos en què es disposa de custòdia de claus. Indicació visual del % d'emergències ateses en menys de 90 minuts.

- Comunicacions emeses amb resposta.
  - nº total de comunicacions emeses amb resposta segons tipologia de trucada, indicant el % en què respon alguna persona usuària i durada mitjana de les trucades.
  - nº total de comunicacions de seguiment realitzades segons nivell de suport del servei, amb indicació del % que estan dins de termini.
  - nº de comunicacions de revaloració efectuades, indicant quin % està dins de termini, nº de revaloracions que es realitzen amb periodicitat anual, en comptes de semestral.
  - nº total de campanyes telefòniques realitzades segons tipologia de campanya i temps mitjà de durada de les trucades.

- Tecnologia.
  - nº total terminals instal·lats per tipologia.
  - nº terminals connectats en altes segons tipologia i nivell de suport.
  - nº de dispositius reaprofitats per tipologia.
  - nº de dispositius nous instal·lats per tipologia.
  - nº terminals connectats en substitucions d'avaries segons tipologia.
  - nº terminals a renovar durant l'any i nº renovats mensualment per tipologia.
  - nº terminals retirats i pendents de retirar per baixes, quins estan dins de termini i quins fora de termini, temps de vida útil dels terminals retirats propietat de l'IMSS. Motiu de pendents de retirar i retirats fora de termini.
  - nº URC total per tipologia.
  - nº UCR subministrades amb funcionalitat d'auto-presència, nº domicilis amb totes les UCR amb funcionalitat auto-presència.
  - nº UCR tipus *smartwatch* subministrades.

- nº avaries segons tipologia, segons tipus de terminal i UCR. nº d'avaries resoltes i pendents de resolució i % d'avaries resoltes dins de termini i fora de termini.
- nº d'avaries per desconnexió i avaries d'UCR resoltes segons temps de resolució. Motiu dels desconnectats i d'avaries d'UCR fora de termini.

- nº actuacions del departament de coordinació per tipologia.

- Claus cedides.
  - nº de domicilis amb claus cedides.
  - nº de domicilis que han cedit claus durant el mes, nº de baixes de domicilis amb claus durant el mes.
  - nº d'incidents amb les claus.

<u>Teleassistència personalitzada</u>:

- Tipologia i moviments de persones usuàries durant el mes.
  - nº persones usuàries programes: Per tipologia de programa altes i baixes del mes i acumulat a finals de mes, nº de persones usuàries en suspensió temporal.
  - Indicadors específic del programa en qüestió: l'IMSS li comunicarà a l'adjudicatària a l'inici del contracte: p. ex: tipologia de maltractament, nivell de sospita de maltractament, coordinació amb SSB i Salut; programa d'atenció a les persones cuidadores: nivell de sobrecàrrega, operador de referència, agendes de dol, vinculacions a territori, guies entregades, campanyes específiques...
  - nº de domicilis en què es presten programes: Per tipologia de programa, altes i baixes del mes i acumulat a finals de mes.
  - Motiu de les baixes dels programes per tipologia de programa.

- Perfil i distribució de persones usuàries durant l'any/a darrer dia de mes.
  - Persones usuàries per franges d'edat i programa.
  - Persones usuàries per unitat de convivència i programa.
  - Distribució de persones usuàries per districte i programa.

- Sol·licituds programes.
  - Per tipologia de programa nº de sol·licituds, nº d'altes dins de termini, fora de termini i pendents.

- Per tipologia de programa, motiu d'altes i sol·licituds pendents fora de termini.
- Per tipologia de programa, motiu de sol·licituds refusades.

- Comunicacions entrants ateses.
  - nº total de d'alarmes automàtiques per tipologia de dispositiu.
  - nº de comunicacions en funció del temps de resposta al CA per franja horària: t3 mitjà, % de comunicacions amb un t3 < 15 segons, un t3 < 30 segons, i temps mitjà de durada de la comunicació.
  - nº de comunicacions entrants ateses per tipologia de resposta.
  - nº de trucades tècniques per dispositiu i tipologia de trucada.

- Actuacions realitzades front les alarmes rebudes.
  - nº total d'actuacions i mitjana per usuari.
  - nº d'actuacions segons tipologia d'emergència i recursos mobilitzats.
  - Informació sobre la mobilització de UMO:
  - nº i % d'emergències de tipus I en funció de la franja de temps d'arribada a domicili de l'oficial de teleassistència, desglossades per tipologia d'emergència, territori d'actuació de cadascuna de les dues bases, i indicant els casos en què es disposa de custòdia de claus. Indicació visual del % d'emergències ateses en menys de 35 minuts i en menys de 30 minuts.

- Comunicacions emeses amb resposta.
  - nº total de comunicacions emeses amb resposta segons tipologia de programa, indicant el % en què respon alguna persona usuària i durada mitjana de les trucades.

- nº actuacions del departament de coordinació per tipologia i programa.

- nº d'actuacions del/de la psicòleg/loga per programa.

- Tecnologia:
  - nº total de dispositius instal·lats en altes per tipologia segons programa.
  - nº de dispositius reaprofitats per tipus de tecnologia.
  - nº de dispositius nous instal·lats per tipus de tecnologia.
  - nº dispositius connectats en substitucions per avaria segons tipologia.
  - nº dispositius a renovar durant l'any i nº de renovats mensualment per tipologia.

- nº de domicilis amb dispositius en funció del nombre i tipus de dispositiu.
- nº dispositius retirats i pendents de retirar per baixes, quins estan dins de termini i quins fora de termini, temps de vida útil dels dispositius retirats i pendents de retirar propietat de l'IMSS.
- Motiu de pendents de retirar i retirats, fora de termini.
- Llistat de dispositius amb data de manteniment preventiu.

- Àrea tècnica:
  - nº avaries segons tipologia dispositiu, % avaries segons tipus de dispositiu.
  - nº d'avaries resoltes i pendents de resolució, % d'avaries resoltes dins de termini i fora de termini i temps mitjà de resolució.

ANNEX IX- Protecció de dades de caràcter personal

L'adjudicatària, per al correcte desenvolupament del servei, podrà utilitzar, d'una banda els sistemes d'informació ja establerts que la Direcció del servei consideri oportú i sempre, en quant a l'accés a la informació, d'acord amb el règim d'utilització de dades personals. D'altra banda, l'adjudicatària utilitzarà les eines que existeixen dins de la xarxa informàtica municipal sempre segons els estàndards corporatius i en cas de crear nous sistemes d'informació amb elles, s'aconsella la supervisió municipal mitjançant la Direcció del servei i/o de l'IMI. Els sistemes d'informació creats quedaran de propietat municipal a la finalització del contracte.

A aquests efectes, les dades de caràcter personal que haurà de tractar l'adjudicatària del contracte disposen de nivell de protecció MIG de l'ENS.

ANNEX X. ANÀLISI ACTUAL DEL SERVEI, EVOLUCIÓ DURANT EL CONTRACTE ANTERIOR I PREVISIÓ DE FUTUR

L'IMSS disposa d'un servei de teleassistència domiciliària des de fa més de catorze anys, que l'any 2022 va atendre més de 109.000 persones grans fràgils, dependents i/o amb discapacitat i que al tancar l'any comptava amb 79.966 terminals domiciliaris.

X.1. Dades de població d'usuaris i llars ateses pel servei

X.1.1. Dades associades a la teleassistència essencial

A la taula següent es recullen les dades de persones usuàries ateses al llarg de l'any, llars ateses al llarg de l'any i mitjana anual de llars facturades durant el període 2017-2022.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Persones usuàries ateses	95.599	99.789	102.122	102.919	108.631*	109.737
Llars ateses	79.778	82.994	83.498	84.137	88.364*	89.193
Mitjana mensual de llars facturades**	64.731	67.361	70.036	71.412	73.707*	74.788

*Al desembre de 2020, per incentivar les altes de persones usuàries que s'havien reduït molt degut a la pandèmia, es va fer una campanya massiva als ciutadans de Barcelona majors de 75 anys que no disposaven del servei de teleassistència, que es veu reflectida en l'increment de persones usuàries, llars ateses i en la mitjana mensual de llars facturades durant el 2021.
**Llars en què hi ha alguna persona usuària en actiu durant el mes.

A continuació es recullen algunes dades significatives de l'any 2022:

Persones usuàries durant l'any segons unitat de convivència:

- persones que viuen soles: 47%
- persones que viuen amb una altra persona: 44%
- persones que viuen amb més d'una persona: 9%

Tipologia de persones usuàries al finalitzar el 2022:

- Titulars: 82,7%
- Beneficiaris amb UCR: 16,2%
- Beneficiaris sense UCR: 1,2%

Tipologia de persones usuàries ateses al finalitzar l'any 2022 per gènere:

- Dones: 70%
- Homes: 30%

A continuació es recull la distribució per edat i districte de les persones usuàries ateses a la ciutat de Barcelona durant l'any 2022:

Edat en anys	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
< 60	2.003	2.021	2.058	2.085	2.095	2.113	2.116	2.135	2.159	2.178	2.202	2.214
60 - 64	1.154	1.174	1.204	1.212	1.239	1.254	1.268	1.288	1.304	1.321	1.344	1.373
65 - 69	2.241	2.257	2.278	2.280	2.301	2.301	2.304	2.318	2.356	2.375	2.422	2.433
70 - 74	6.262	6.338	6.435	6.501	6.526	6.593	6.602	6.605	6.620	6.648	6.749	6.809
75 - 79	17.662	17.808	17.987	18.198	18.339	18.481	18.585	18.607	18.759	18.956	19.276	19.466
80 - 84	23.654	23.715	23.856	23.984	24.120	24.278	24.315	24.321	24.473	24.672	24.895	25.076
> 85	44.668	45.374	46.153	46.891	47.622	48.280	48.963	49.585	50.250	50.977	51.663	52.366
Total	**97.664**	**98.687**	**99.971**	**101.151**	**102.242**	**103.300**	**104.153**	**104.859**	**105.921**	**107.127**	**108.551**	**109.737**

Districte	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	Set	oct	nov	des
Ciutat Vella	3.720	3.753	3.795	3.836	3.866	3.898	3.918	3.937	3.975	4.015	4.056	4.094
Eixample	15.121	15.271	15.448	15.628	15.803	15.979	16.108	16.198	16.377	16.559	16.787	16.976
Sants-Montjuïc	10.312	10.416	10.568	10.700	10.819	10.920	11.026	11.102	11.208	11.340	11.495	11.579
Les Corts	5.237	5.290	5.358	5.426	5.492	5.565	5.602	5.633	5.691	5.749	5.830	5.899
Sarrià-St. Gervasi	6.805	6.888	6.966	7.066	7.148	7.246	7.333	7.380	7.451	7.550	7.655	7.764
Gràcia	6.756	6.847	6.921	6.998	7.039	7.121	7.206	7.275	7.336	7.442	7.540	7.615
Horta-Guinardó	11.806	11.952	12.101	12.232	12.366	12.502	12.594	12.679	12.811	12.955	13.160	13.320
Nou Barris	13.438	13.569	13.760	13.910	14.061	14.176	14.273	14.372	14.503	14.622	14.768	14.912
St. Andreu	9.537	9.630	9.771	9.912	10.056	10.165	10.246	10.333	10.477	10.581	10.740	10.844
St. Martí	14.912	15.071	15.283	15.443	15.592	15.728	15.847	15.950	16.092	16.314	16.520	16.734
Total	**97.644**	**98.687**	**99.971**	**101.151**	**102.242**	**103.300**	**104.153**	**104.859**	**105.921**	**107.127**	**108.551**	**109.737**

Distribució territorial de llars ateses durant el 2022:

Llars ateses	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	Set	oct	nov	des
Ciutat Vella	3.237	3.268	3.300	3.333	3.355	3.379	3.392	3.408	3.433	3.465	3.494	3.525
Eixample	12.664	12.773	12.892	13.020	13.141	13.262	13.358	13.422	13.550	13.679	13.850	13.986

Sants-Montjuïc	8.585	8.650	8.757	8.846	8.925	8.994	9.071	9.125	9.203	9.298	9.408	9.468
Les Corts	4.247	4.284	4.334	4.380	4.422	4.472	4.496	4.520	4.562	4.603	4.662	4.710
Sarrià-St. Gervasi	5.713	5.767	5.824	5.893	5.953	6.020	6.082	6.118	6.173	6.246	6.330	6.409
Gràcia	5.722	5.786	5.843	5.896	5.927	5.987	6.052	6.101	6.149	6.229	6.304	6.358
Horta-Guinardó	9.617	9.717	9.828	9.926	10.019	10.111	10.178	10.233	10.328	10.429	10.572	10.682
Nou Barris	10.910	11.002	11.130	11.226	11.328	11.412	11.483	11.548	11.642	11.729	11.825	11.927
St. Andreu	7.839	7.905	8.001	8.093	8.189	8.261	8.320	8.376	8.475	8.554	8.672	8.749
St. Martí	12.087	12.201	12.349	12.465	12.575	12.671	12.750	12.828	12.931	13.085	13.238	13.379
Total	**80.621**	**81.353**	**82.258**	**83.078**	**83.834**	**84.569**	**85.182**	**85.679**	**86.446**	**87.317**	**88.355**	**89.193**

Màxim i mitjana mensual de llars facturades (llars en què hi ha alguna persona usuària en actiu) durant el 2022:

	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	Set	oct	nov	des
Màxim llars facturades	76.913	76.869	76.812	76.632	76.662	76.540	74.364	67.789	74.993	76.654	77.556	77.670
Mitjana llars facturades	76.501	76.716	76.670	75.488	76.377	75.386	71.559	65.671	72.951	76.082	77.083	76.973

La taula següent fa referència als moviments d'altes i baixes del servei així com al nombre de llars i persones usuàries ateses i el % de suspensions temporals durant el mes per a l'any 2022:

	Altes de noves llars	Baixes de llars	Llars ateses durant el mes	Persones ateses durant el mes	% llars en suspensió temporal*	% llars en suspensió temporal de tot el mes*
Gener	655	642	80.621	97.644	4,55%	2,08%
Febrer	732	820	80.711	97.793	4,27%	2,05%
Març	905	789	80.796	97.866	4,39%	2,03%
Abril	820	722	80.827	97.951	6,17%	2,02%
Maig	756	857	80.861	98.048	4,88%	1,90%
Juny	735	534	80.739	97.879	6,43%	2,30%
Juliol	613	476	80.818	98.055	11,37%	4,46%
Agost	497	614	80.839	97.879	18,69%	8,30%
Setembre	767	546	80.992	98.057	9,20%	3,17%
Octubre	871	882	81.317	98.414	5,63%	2,25%
Novembre	1.038	719	81.473	98.735	4,50%	2,00%
Desembre	838	721	81.592	98.914	5,10%	1,88%

*La informació sobre el % de llars en suspensió temporal s'ha obtingut a partir de la informació que s'adjunta amb la facturació.

Model dels terminals domiciliaris instal·lat a 31/03/2023:

Model de terminal	nº de terminals
Careline GSM	4.540
Lifeline Vi	63.967
Lifeline Vi+	2.060
LL Connect GSM	10.485
Total	81.052

De tots aquests models només els terminals LLConnect GSM utilitzen targeta SIM.

Pel que fa a l'aplicació del protocol de suport davant de sospites de maltractament a les persones grans, a les taules que es presenten a continuació es recullen els casos a darrer dia de mes al llarg del 2022, desagregats per gènere, per edat i per districte de la presumpta víctima:

Gènere	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Dona	213	225	231	233	238	242	245	249	248	248	253	252
Home	28	27	27	29	30	31	34	35	36	37	37	37
Total	**241**	**252**	**258**	**262**	**268**	**273**	**279**	**284**	**284**	**285**	**290**	**289**

Edat en anys	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
< 60	15	14	17	16	16	16	16	15	16	16	17	18
60 - 64	7	6	7	8	8	9	10	11	11	11	12	12
65 - 69	20	22	22	21	22	21	21	22	21	21	20	17
70 - 74	26	27	28	30	29	32	31	31	33	31	30	31
75 - 79	47	52	51	54	53	56	60	61	59	59	61	60
80 - 84	54	57	60	54	58	59	62	63	65	67	69	71
> 85	72	74	73	79	82	80	79	81	79	80	81	80
Total	**241**	**252**	**258**	**262**	**268**	**273**	**279**	**284**	**284**	**285**	**290**	**289**

Districte	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Ciutat Vella	15	15	17	17	20	19	19	21	20	22	22	21
Eixample	29	30	30	28	30	31	32	33	33	33	33	33
Sants-Montjuïc	12	13	14	16	15	15	15	16	17	17	15	16
Les Corts	12	13	13	13	13	13	14	13	13	13	15	14
Sarrià-St. Gervasi	7	8	9	9	9	9	9	9	9	11	11	12
Gràcia	11	12	12	12	13	12	14	14	15	17	18	19
Horta-Guinardó	41	41	41	41	42	45	44	46	46	42	41	41
Nou Barris	55	57	56	57	56	58	59	58	62	61	62	62
St. Andreu	21	22	23	24	22	23	24	24	24	22	25	24
St. Martí	38	41	43	45	48	48	49	50	45	47	48	47
Total	**241**	**252**	**258**	**262**	**268**	**273**	**279**	**284**	**284**	**285**	**290**	**289**

X.1.2. Dades associades a la teleassistència personalitzada

Pel que fa al programa de seguretat a la llar, a la següent taula es recullen els dispositius de seguretat a la llar instal·lats a darrer dia de l'any en el període 2017-2022:

	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022
foc/fum	6.991	15.346	23.434	24.933	26.444	27.503
gas	2.433	3.060	3.921	3.947	3.910	3.847
obertura porta	60	102	108	93	74	57
passivitat	338	918	1.435	1.535	1.643	1.673
caigudes	33	83	141	159	165	183
Total	**9.855**	**19.509**	**29.038**	**30.667**	**32.236**	**33.263**

Parc total de dispositius a darrer dia de mes al 2022:

	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	Set	oct	nov	des
foc/fum	26.634	26.760	26.801	26.853	27.160	27.338	27.492	27.454	27.527	27.508	27.577	27.503
gas	3.922	3.913	3.891	3.871	3.852	3.855	3.881	3.873	3.856	3.864	3.881	3.847
obertura porta	73	71	67	66	64	64	61	59	59	59	58	57
passivitat	1.659	1.660	1.663	1.675	1.668	1.682	1.683	1.673	1.682	1.683	1.683	1.673
caigudes	167	169	173	173	177	178	181	180	180	182	184	183
Total	**32.455**	**32.573**	**32.595**	**32.638**	**32.921**	**33.117**	**33.298**	**33.239**	**33.304**	**33.296**	**33.383**	**33.263**

En relació als dispositius funcionals de què disposa el servei:

	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022
Teleassistència adaptada (CareSOS)	83	89	107	96	86	92
TAM	509	435	388	379	392	364
MIMOV	----	290	495	388	375	345

Parc total de dispositius funcionals a darrer dia de mes al 2022:

	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	Set	oct	nov	des
CareSOS	86	85	84	83	82	82	81	81	82	89	91	92
TAM	390	384	379	376	376	376	371	373	373	366	364	364
MIMOV	372	355	358	354	351	355	353	348	347	344	350	345
Total	**848**	**824**	**821**	**813**	**809**	**813**	**805**	**802**	**802**	**799**	**805**	**801**

En la següent taula es mostra el nombre de dispositius que hi ha instal·lats o subministrats per domicili a 31/12/2022. En aquesta taula no es diferencia entre tipus de dispositiu de seguretat a la llar o dispositiu funcional (CareSOS, TAM, MIMAL):

Dispositius per domicili	Total domicilis
Amb 1 dispositiu	**25.299**
Amb 2 dispositius	**3.875**
Amb 3 dispositius	**198**
Amb 4 dispositius	**5**
Total domicilis amb dispositius	**29.377**
Domicilis sense dispositius	**51.879**

En relació al programa de suport a la persona cuidadora, a les següents taules es recull el nombre de persones usuàries del programa a fi de mes per nivell de sobrecàrrega de la persona cuidadora, per edat i per districte, durant l'any 2022; amb indicació del nombre de persones usuàries que han triat disposar d'operador de referència i d'agenda de dol durant el mes.

Nivell de sobrecarrega	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Lleu/moderada	37	33	33	29	30	32	30	27	23	20	17	18
Intensa	312	315	322	310	308	305	311	304	309	306	306	310
Sense sobrecàrrega	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	**351**	**350**	**355**	**339**	**338**	**337**	**341**	**331**	**332**	**326**	**323**	**328**
Amb operador de referència	184	185	187	181	176	176	181	181	187	185	185	189
Amb agenda de dol	8	12	11	9	4	5	6	6	7	5	2	5

Edat en anys	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
< 60	85	88	86	84	85	77	78	72	70	68	66	67
60 - 64	43	43	41	39	41	47	50	48	50	50	47	46
65 - 69	46	46	49	46	45	44	42	36	38	39	35	39
70 - 74	60	62	64	61	59	58	59	64	60	61	61	59
75 - 79	52	52	56	55	52	53	54	52	58	55	62	63
80 - 84	36	36	37	34	35	37	37	38	39	38	38	38
> 85	29	23	22	20	21	21	21	21	17	15	14	16
Total	**351**	**350**	**355**	**339**	**338**	**337**	**341**	**331**	**332**	**326**	**323**	**328**

Districte	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Ciutat Vella	12	12	13	13	12	10	10	8	7	8	9	9
Eixample	56	54	56	54	56	59	59	60	63	61	61	62
Sants-Montjuïc	38	38	37	35	36	37	38	38	37	37	36	38
Les Corts	10	12	13	12	12	12	13	14	13	13	13	13
Sarrià-St. Gervasi	10	10	11	11	11	8	9	8	8	9	7	7
Gràcia	33	31	31	28	24	25	26	26	27	25	25	25
Horta-Guinardó	45	47	45	41	41	41	41	38	37	35	37	38
Nou Barris	48	46	45	42	44	43	44	42	39	40	42	42
St. Andreu	38	40	42	42	41	41	41	40	43	42	40	41
St. Martí	61	60	62	61	61	61	60	57	58	56	53	53
Total	**351**	**350**	**355**	**339**	**338**	**337**	**341**	**331**	**332**	**326**	**323**	**328**

X.2. Activitat: alarmes ateses i actuacions

A continuació es facilita la informació a propòsit de l'activitat mensual del servei durant l'any 2022:

A la taula següent es recull informació sobre les trucades entrants al centre d'atenció que tenen com a origen el terminal o la UCR:

	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Petició ajuda	**9.596**	**7.129**	**7.827**	**7.926**	**8.185**	**9.361**	**9.558**	**8.022**	**7.350**	**8.461**	**8.474**	**9.568**
Emergència sanitària	6.847	5.003	5.400	5.689	5.931	6.788	6.811	5.685	5.162	6.013	5.981	6.730
Problema social	1.371	1.077	1.138	1.072	1.116	1.222	1.416	1.282	1.173	1.226	1.372	1.502
Conversa soledat	876	728	928	778	733	843	846	668	683	845	663	952
Problema de salut	440	284	312	343	351	436	430	337	283	324	394	319
Emergència social	62	37	49	44	54	72	55	50	49	53	64	65
Comunicació dades	**28.370**	**22.479**	**25.772**	**32.185**	**29.925**	**35.903**	**38.758**	**37.308**	**32.823**	**30.922**	**29.642**	**32.233**
Pulsació no desitjada	7.663	6.199	6.801	6.249	6.307	6.121	5.968	5.228	5.982	6.710	6.802	7.096
Sol·licitud d'informació	11.098	8.451	10.346	10.244	10.867	12.680	13.424	11.382	10.367	11.124	11.370	11.570
Reactivació	3.829	2.584	2.892	5.940	4.870	5.615	5.160	9.271	8.782	4.858	4.293	3.825
Arribada d'UMO	498	427	544	544	591	680	784	745	637	642	729	723
Seguiment p. usuària	954	1.035	809	813	724	524	462	835	612	582	554	574
No respon	545	416	410	396	411	478	516	393	390	481	602	606
Baixa temporal	1.772	2.252	2.647	6.164	4.173	7.344	9.619	6.985	3.701	4.060	2.578	5.188
Altres	2.011	1.115	1.323	1.835	1.982	2.461	2.825	2.469	2.352	2.465	2.714	2.651
Seguiment tècnic	**13.307**	**15.575**	**17.943**	**14.456**	**17.030**	**16.773**	**14.156**	**13.873**	**14.951**	**18.024**	**17.879**	**14.515**
Funcion. equip/dispos.	12.046	14.189	16.381	12.939	15.374	15.418	13.026	12.645	13.451	16.391	16.094	13.014
Connexió d'equip	649	738	904	839	771	765	615	537	785	867	1.023	853
Lliurament 2a UCR	34	47	38	53	51	42	36	24	24	36	59	49
Baixa i retirada d'equip	16	10	17	27	27	41	40	22	26	16	16	25
Programació	558	583	594	594	794	499	430	636	658	709	680	567
Baixa i retirada d'UCR	1	5	1	2	6	5	7	5	4	4	4	4
Lliurament 3a UCR	3	3	8	2	7	3	2	4	3	1	3	3
Total	**51.273**	**45.183**	**51.542**	**54.567**	**55.140**	**62.037**	**62.472**	**59.203**	**55.124**	**57.407**	**55.995**	**56.316**
Mitjana alarma/p. usuària	**0,53**	**0,46**	**0,53**	**0,56**	**0,56**	**0,63**	**0,64**	**0,60**	**0,56**	**0,58**	**0,57**	**0,57**

Durant la vigència del present contracte és possible que els indicadors relatius a l'atenció de les comunicacions entrants es vegin significativament modificats perquè s'encarregui al servei de teleassistència l'atenció integrada de les comunicacions dels diferents serveis d'atenció domiciliària (clàusula 5.15).

A continuació es recullen les alarmes automàtiques que tenen com a origen els dispositius de seguretat a la llar durant l'any 2022:

Tipus dispositiu	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Foc/fum	9.961	9.638	10.137	9.405	8.825	5.812	5.040	5.170	6.558	8.606	10.026	10.208
Passivitat	2.559	2.108	2.285	2.452	2.257	2.814	3.746	4.876	3.093	2.489	2.158	2.641
Gas	1.230	1.150	1.173	987	1.132	757	630	700	682	774	909	1.072
Caiguda	51	53	72	62	41	48	62	52	27	30	18	18
TOTAL	13.801	12.949	13.667	12.906	12.255	9.431	9.478	10.798	10.360	11.899	13.111	13.939
MIMAL	54	49	87	63	67	58	68	38	41	49	57	75

A la taula següent es recull el nombre de recursos mobilitzats mensualment com a conseqüència de les trucades entrants al CA durant el 2022:

	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des
Propis persona usuària	1.568	1.186	1.161	1.156	1.185	1.296	1.310	1.033	1.171	1.233	1.332	1.416
Servei teleassistència	996	772	928	960	1.034	1.157	1.324	1.271	1.038	1.066	1.235	1.299
CUESB	44	34	12	13	8	1	3	25	31	35	33	35
Altres serveis públics	7.694	5.728	6.138	6.459	6.778	7.874	7.946	6.521	6.079	6.935	7.065	7.832
Altres	7	5	7	4	2	8	7	6	3	4	1	7
Total	**10.309**	**7.725**	**8.246**	**8.592**	**9.007**	**10.336**	**10.590**	**8.856**	**8.322**	**9.273**	**9.666**	**10.589**

A partir del mes de juny de 2022 es va començar a aplicar el protocol actual de mobilització d'unitats mòbils, que encara té marge de millora per tal de disminuir la mobilització de recursos propis de la persona usuària, assumint el servei gran part d'aquestes mobilitzacions.

X.4. Previsió de futur

S'estima un creixement moderat de volum de persones usuàries fins el 01/04/2024, amb una previsió de disposar d'un parc al voltant de 82.350 terminals domiciliaris de teleassistència i de prop de 100.000 persones usuàries.

L'escenari d'activitat previst durant la vigència del contracte també és de creixement moderat, prenent com a referència l'increment anual que s'ha produït durant els dos darrers anys del contracte vigent, i en base a les previsions de creixement demogràfic per a persones majors de 75 anys durant el període 2024-2029, que és similar a la dels darrers anys. Atenent a l'abans esmentat, s'estima un increment al voltant de 1.300 llars ateses/any.

El document original ha estat signat electrònicament per:
Sra. EVA JOU CABALLERO, Cap de Departament, el dia 05/07/2023 a les 08:28, que informa.