



CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS del contracte de serveis titulat: "Servei de les tecnologies de suport i cura en les modalitats de teleassistència domiciliària bàsica i avançada a la comarca de la Noguera" (expedient núm. SE-749/2023).

Primer. Objecte del contracte

Aquest contracte té per objecte la prestació del servei d'atenció domiciliària en la modalitat de servei de les tecnologies de suport i cura bàsica i avançada, a la comarca de la Noguera, i es prestarà a les persones usuàries dels serveis socials bàsics del Consell Comarcal de la Noguera, a les quals se'ls hagi assignat la prestació d'aquest servei bàsic o avançat.

El servei bàsic s'adreça a persones grans i/o persones en situació de dependència que viuen soles o passen soles molt temps al llarg del dia. Consisteix en una central domèstica d'alarma connectada permanentment i mitjançant la línia telefònica amb un centre de control que permet, davant una situació urgent i només prement un botó, establir contacte verbal amb la central, que està preparada per donar resposta immediata.

El servei avançat s'adreça a persones amb grau de dependència reconegut, servei que consta en el PIA, mentre no es defineix el nou model. Aquest servei inclou, els servei bàsic, suports tecnològics complementaris dins o fora del municipi, o ambdós, així com la interconnexió amb els serveis d'informació professional de referència dels sistemes social i sanitari, desenvolupant processos i protocols d'actuació en funció de la situació de necessitat detectada.

Segona. Règim jurídic

El contracte és de serveis en ser la teleassistència domiciliària una prestació inclosa en els serveis socials bàsics definits en la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. L'article 31.2 de la llei esmentada disposa que les comarques supleen els municipis de menys de 20.000 habitants en la titularitat de les competències pròpies dels serveis socials bàsics quan aquests municipis no estiguin en condicions d'assumir-les directament o mancomunadament.

Documents administratius que regulen la prestació i el finançament:

- Contracte Programa 2022-2025 per a la coordinació, cooperació i col·laboració entre el Departament de Drets Socials i el Consell Comarcal de la Noguera, en matèria de serveis socials i altres programes relatius al benestar social.
- Ordenança fiscal reguladora.

Tercera. Àmbit territorial

Comprèn tots els municipis de la comarca de la Noguera, que són els següents:

Àger, Albesa, Alòs de Balaguer, Algerri, Artesa de Segre, Les Avellanes-Santa Linya, Balaguer, Baronia de Rialb, Bellcaire d'Urgell, Bellmunt d'Urgell, Cabanabona, Camarasa, Castelló de Farfanya, Cubells, Foradada, Ivars de Noguera, Menàrguens, Montgai, Oliola, Os de Balaguer, Penelles, Ponts, Preixens, La Sentiu de Sió, Térmens, Tiurana, Torrelameu, Vallfogona de Balaguer, Vilanova de l'Aguda i Vilanova de Meià.





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

Quarta. Definició, objectius, usuaris i característiques del servei de les tecnologies de suport i cura.

4.1 Servei bàsic:

a) Definició: Modalitat del servei d'atenció domiciliària que, amb la tecnologia adequada, ofereix als usuaris una atenció permanent i a distància, i assegura una resposta ràpida a les eventualitats que els pugui sobrevenir. Aquest servei es presta mitjançant teleassistència.

Prestació aprovada per la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, i regulada pel Decret 151/2008, de 29 de juliol, pel qual s'aprova la cartera de serveis socials 2011 com un servei bàsic i garantit.

Consisteix en un terminal telemàtic i accessoris corresponents, instal·lat en el domicili de l'usuari i connectat a la xarxa telefònica. Quan l'usuari té una necessitat, pot prémer el botó d'alarma del terminal per tal d'establir contacte amb la central d'alarmes.

L'usuari conversa amb l'operador en forma de mans lliures a gran distància del terminal i manifesta la causa que ha provocat l'acció de l'avís.

La central d'alarmes identifica de forma immediata l'usuari i disposa de les dades socials, sanitàries, contactes, últimes alarmes i altres dades útils dels usuaris, realitza l'atenció adequada i mobilitza els recursos necessaris per donar atenció el més de pressa possible a l'usuari del servei.

Durant tot el procés la central d'alarma manté el contacte amb l'usuari fins que la necessitat està atesa per la persona o servei corresponent i tanca elaborant l'informe pertinent.

El servei també actua de forma preventiva mantenint un contacte continuat amb l'usuari i acollint demandes de soledat, aïllament i/o inseguretat que poden patir persones grans que viuen soles o persones amb malaltia.

b) Objectius:

- Aconseguir la permanència de la persona gran i/o amb discapacitat i/o grau de dependència al seu entorn habitual, bé sigui en el seu propi domicili o en domicili de familiars durant un temps estable, i evitar un ingrés prematur en un servei residencial.
- Donar resolució immediata de les emergències personals i/o domiciliàries que es produeixin i facilitar la intervenció adequada a la necessitat plantejada.
- Establir contacte continuat amb l'usuari.
- Aconseguir una relació de confiança i afectiva amb l'usuari amb el manteniment de la comunicació continuada.

c) Usuaris: De forma preferent els usuaris de teleassistència són persones reconegudes per la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

També va adreçat a persones grans que viuen soles o que tot i viure acompanyades passen gran part del dia soles al domicili.

El servei pot incloure persones amb malaltia crònica, convalescents de malaltia o en situacions de postoperatori.





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

d) Característiques del servei:

El servei consisteix en un terminal telemàtic instal·lat en el domicili de l'usuari, connectat a la xarxa telefònica i acompanyat dels accessoris necessaris, bé sigui polsador de coll o de polsera.

L'operador instal·lador el col·loca al domicili de l'usuari i realitza les proves tècniques corresponents.

Durant tot el procés de prestació del servei hi haurà un servei permanent de manteniment de l'equip i de reparacions corresponents a càrrec de l'empresa i sense cap cost afegit. L'operador està obligat a informar i assessorar l'usuari i familiars sobre l'ús correcte del servei, el cost de les trucades, la gestió de les trucades i/o incidències i altra informació requerida.

El servei estarà d'alta permanentment durant 24 hores al dia i 365 dies a l'any.

4.2 Servei Avançat:

Aquest servei inclou, a més del servei bàsic, les modalitats següents:

1. Atenció integral: Són una sèrie de programes per fer el seguiment de les persones en situació de dependència a través dels diferents serveis específics en matèria de prevenció, promoció, suport a la persona cuidadora o actuacions especials que es desenvolupin.

- Promoció de l'envelliment actiu i saludable.
- Prevenció i detecció de deteriorament cognitiu, aïllament i solitud.
- Seguiment sociosanitari.

2. Tecnologia associada (domòtica): La persona usuària del servei disposarà d'uns dispositius tecnològics adients i necessaris per a la seva efectivitat.

- Detectors de caigudes.
- Detectors de fuites de gas
- Detectors fums.
- Sensors de moviments.

3. Teleassistència fora del domicili: És el servei mòbil amb geolocalització (mòbil i GPS).

Cinquena. Organització del servei

L'organització del servei s'ha d'estructurar d'acord amb la següent distribució de tasques entre el Consell Comarcal de la Noguera, que realitzarà mitjançant els serveis socials bàsics, i l'adjudicatari del servei.

5.1 Funcions del Consell Comarcal de la Noguera:

La gestió global del servei d'atenció domiciliària bàsica i avançada, és competència del Consell Comarcal de la Noguera, i té com a funcions específiques les següents:

- La direcció tècnica superior del servei.
- Fer la planificació anual segons els recursos disponibles i l'avaluació del servei prestat.
- Fer la proposta de la distribució de recursos financers del servei d'atenció domiciliària





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

pel que fa a les prestacions de tecnologies de suport i cura.

- Programar les actuacions necessàries per a la millora tècnica i econòmica de la gestió del servei de teleassistència.
- Realitzar el seguiment permanent de les necessitats de teleassistència a la comarca, de la intervenció feta dels recursos disponibles com a indicadors de la planificació.
- Marcar els instruments de recollida de dades periòdiques per a l'avaluació del servei.
- Informar a la població de la prestació del servei.
- Informar directament els possibles usuaris del servei mitjançant els serveis socials bàsics.
- Rebre la demanda del servei i gestionar-la per part dels serveis socials bàsics.
- Comunicar a l'empresa adjudicatària les altes del servei, les baixes i les incidències produïdes.

Correspon a la Junta de Govern del Consell Comarcal de la Noguera l'aprovació, denegació i modificació del servei d'ajut a domicili.

El Gerent del Consell Comarcal de la Noguera ha d'exercir la funció d'autorització del pagament a proposta dels tècnics dels serveis socials mitjançant l'informe corresponent, prèvia aprovació de la Junta de Govern del Consell Comarcal de la Noguera.

5.2 Funcions de l'organització/empresa adjudicatària:

- Recepcionar la comanda, la qual serà tramesa per correu electrònic pels serveis socials bàsics del Consell Comarcal.
- Garantir l'activació del servei TAD en el termini acordat de 3 dies feiners, en les obligacions d'aquest plec de clàusules.
- Utilitzar professionals degudament qualificats per a la instal·lació del servei i per rebre les demandes dels usuaris.
- Comunicar les baixes i incidències greus en un termini de 24 hores a partir del seu coneixement al Consell Comarcal de la Noguera.
- Presentar amb una periodicitat mensual un informe d'activitats i de serveis realitzats.
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i coordinació de la gestió, i arbitrar les mesures oportunes per al seguiment de l'execució del servei.
- Adequar la idoneïtat de la integració i coordinació dels diferents serveis que es prestin a l'usuari i al domicili.

Sisena. Coordinació tècnica i de gestió del servei

Les relacions de coordinació entre el Consell Comarcal de la Noguera i l'empresa que resulti adjudicatària dels serveis s'ha de dur a terme de la manera següent :

L'empresa ha de designar un representant, que serà la persona responsable de la coordinació general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre de qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte.

La coordinació per revisar el funcionament global del servei i valorar-ne l'estat de l'execució es realitzarà periòdicament amb el coordinador tècnic dels serveis socials bàsics.

Per fer efectiu aquest seguiment l'empresa elaborarà mensualment un informe d'incidències que inclogui els usuaris, serveis realitzats, incidències i la seva resolució.

Tot i això el representant de l'empresa es posarà en contacte quan sigui necessari amb el tècnic de l'àmbit social referent del cas per traslladar incidències relatives al cas en concret o





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

altres consideracions que cregui oportunes i d'igual manera el tècnic social referent de l'usuari es comunicarà amb la persona responsable assignada per l'empresa per tot allò que afecti l'usuari i sigui de rellevància per a la prestació efectiva del servei de teleassistència.

Setena. Relacions amb els usuaris del servei

L'empresa adjudicatària ha de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels serveis socials bàsics del Consell Comarcal de la Noguera i que compleixin el perfil d'usuaris del servei de teleassistència.

L'empresa adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti atenció directa a l'usuari mitjançant la instal·lació de l'aparell a domicili i seguiment posterior o bé mitjançant el contacte telefònic continuat haurà d'afavorir una bona relació amb l'usuari com a base de la prestació del servei i eludir qualsevol conflicte personal amb els usuaris. L'empresa haurà d'informar expressament al Consell Comarcal de la Noguera, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

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

Els usuaris hauran de ser informats de les característiques del servei així com dels mecanismes per comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa.

Per poder iniciar un servei de teleassistència i abans de procedir a la seva instal·lació d'alta serà imprescindible haver realitzat la sol·licitud al Consell Comarcal, el contracte degudament signat i la fitxa sociosanitària. Aquest tràmit i la informació de tot el procediment de la gestió documental correspon als serveis socials bàsics del Consell Comarcal de la Noguera.

L'usuari ha de ser informat amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti la prestació del servei acordat.

Vuitena. Personal

A l'inici de l'execució del contracte, el contractista estarà obligat a especificar les persones concretes que prestaran el servei i acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la seguretat social. Així mateix, qualsevol substitució o modificació haurà de ser comunicada al Consell Comarcal de la Noguera. L'empresa haurà de garantir els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, així com per assegurar la continuïtat del servei i minimitzar els efectes que els canvis i substitucions del personal puguin suposar per als usuaris, quan aquestes siguin inevitables.

L'empresa es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos a què tingui dret el personal de les empreses adjudicatàries d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de les empreses adjudicatàries.

Els contractistes hauran de garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies del servei de teleassistència i vetllar per tal que els professionals adscrits a cada territori tinguin el coneixement de l'entorn suficient per portar a terme les seves funcions.





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

Corresponen a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació eficient i de qualitat del servei. En aquest sentit l'empresa adjudicatària comunicarà al Consell Comarcal anualment els plans formatius previstos així com els sistemes de supervisió establerts per l'empresa.

Novena. Seguiment i avaluació del servei

L'empresa adjudicatària presentarà un informe d'activitat abans del dia 10 de cada mes i una memòria anual d'activitat durant el mes de gener de l'any següent. L'empresa també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats.

Desena. Responsabilitat

La part contractant assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com els danys que el seu personal instal·lador dels aparells de teleassistència pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili dels usuaris, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals, i haurà de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en el Consell Comarcal de la Noguera. La part contractant garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors contra les denúncies que es puguin produir per aquests fets o altres supòsits, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se'n, en cas de provar-ne els fets denunciats.

Onzena. Obligacions de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària ha de dur a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre altres, les obligacions següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec i el de condicions administratives.
- Garantir una resposta en el termini màxim de 4 dies feiners a la demanda d'alta d'instal·lació, que s'efectuï des dels serveis socials bàsics del Consell Comarcal de la Noguera.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Garantir el seguiment i control de la correcta atenció als usuaris d'acord amb els serveis prestats.
- Facilitar mensualment una relació detallada dels serveis prestats als usuaris del servei.
- Comunicar per escrit al Consell Comarcal de la Noguera qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Informar als serveis socials bàsics dels canvis que es produeixen en la situació i en l'estat de l'usuari que afectin l'atenció de les seves necessitats.
- Comunicar les baixes que es produeixen entre els usuaris del servei per qualsevol motiu.

Dotzena. Drets i obligacions del Consell Comarcal de la Noguera

El Consell Comarcal de la Noguera té les següents potestats:





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

- Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial dels casos, per a l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per a l'assignació de serveis i per a la correcta prestació dels serveis.
- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els protocols de l'empresa adjudicatària. Igualment podran ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei; per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en al prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

El Consell Comarcal de la Noguera, d'altra banda, es compromet a:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Subministrar tota informació i la documentació necessària sobre el cas, degudament emplenada per tal que es pugui iniciar el servei.
- Informar amb diligència de les modificacions que es puguin esdevenir en relació amb els circuits de treball o amb el manual de procediments que afectin la prestació de serveis d'atenció domiciliària.
- Facilitar el logotip del Consell Comarcal de la Noguera per als usos previstos en aquest plec.

Tretzena. Facturació dels serveis

El pressupost del contracte per un període d'un any natural serà de 38.812,20 euros, més 1.552,48 euros de l'impost sobre el valor afegit (IVA), i aplicat segons les modalitats del servei.

Les ofertes presentades pels licitadors comprenen el preu per terminal i mes, segons modalitat, amb la incorporació com a partida independent de l'import de l'IVA, tal com disposa l'article 129.5 de la LCSP i el model d'oferta econòmica que consta en aquest plec.

Les factures dels serveis prestats han d'incloure el següent:

- Data de la factura (dia, mes i any).
- Nom i cognom o raó social, NIF i domicili de l'empresa que presta el servei.
- Nom del beneficiari.
- Data d'alta de l'aparell .
- Total euros.
- L'IVA corresponent, desglossat, si és el cas.

Cada factura ha de dur el seu número de registre d'emissió. Totes les factures s'han de presentar al registre del Consell Comarcal.

Les factures han d'especificar els serveis realitzats durant el mes de referència.

Catorzena. Protecció de dades personals

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. Sota cap circumstància l'empresa adjudicatària no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per qualsevol altre mitjà audiovisual) de l'usuari que les aportades pel Consell Comarcal de la Noguera o que aquest estimi convenient que estiguin en possessió de l'entitat.

Quinzena. Difusió del servei, documentació i drets d'imatge

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com amb mitjans de comunicació, correspon al Consell Comarcal de la Noguera. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'empresa adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon al Consell Comarcal de la Noguera la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà) derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat comarcal del servei.

El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida pel Consell Comarcal per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

Setzena. Finalització del contracte i traspàs

Quan finalitzi la vigència d'aquest contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs dels casos que estigui portant a la nova empresa adjudicatària en el termini de vuit dies al previst de l'inici de la nova prestació.

Balaguer, document signat electrònicament.

EL DIRECTOR DELS SERVEIS SOCIALS

DILIGÈNCIA DE SECRETARIA

Per a fer constar que aquest plec de prescripcions tècniques particulars ha estat aprovat per Decret de Presidència núm. 337/2023, de 28 de setembre.

LA SECRETÀRIA

