

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ A L'ENTORN DOMICILIARI- TELEASSISTÈNCIA

Índex

PRIMERA - OBJECTE DEL PLEC I MARC NORMATIU.....	2
SEGONA - DEFINICIÓ, TIPOLOGIA I OBJECTIUS DEL SERVEI.....	2
DEFINICIO.....	2
OBJECTIUS DEL TAD AVANÇAT	3
TERCERA - DESTINATARIS DEL SERVEI	3
DESTINATARIS DEL TAD.....	3
QUARTA - CARACTERÍSTIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	5
CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SERVEI	5
PROCEDIMENT D'ACCÉS, SUSPENSIO I BAIXA DEL SERVEI	6
PROCEDIMENT D'ATENCIÓ I MODALITATS DE PRESTACIÓ.....	9
CINQUENA- RECURSOS NECESSARIS PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI....	11
RECURSOS MATERIALS I TECNOLÒGICS.....	11
RECURSOS HUMANS	15
SISENA - COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA	17
SETENA - INICI DEL CONTRACTE. TRASPÀS I FINALITZACIÓ	20
VUITENA - PRESSUPOST.....	21
NOVENA - DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE	21
DESENA - FUNCIONS, DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS	21
FUNCIONS DE L'ADJUDICATARI.....	21
OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI	22
FUNCIONS DEL CONSELL COMARCAL DEL TARRAGONÈS.....	25
OBLIGACIONS DEL CONSELL COMARCAL DEL TARRAGONÈS	25
ONZENA - PROPIETAT DELS TREBALLS	26
DOTZENA - CRITERIS DE VALORACIÓ.....	26

PRIMERA - OBJECTE DEL PLEC I MARC NORMATIU

L'objecte del present document, és definir les característiques i condicions del servei De Teleassistència Domiciliària de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials d'Àrea Bàsica del Serveis Socials del Tarragonès, objecte de licitació. No estan inclosos els municipis de Tarragona, Vila-seca i Salou per no formar part de l'ABSS del Tarragonès.

Aquest plec conté les condicions tècniques definidores dels processos de licitació i del contingut de la relació contractual entre el Consell Comarcal del Tarragonès i l'adjudicatari per la gestió del Servei de Teleassistència Domiciliària (en endavant TAD).

A nivell referencial, la regulació normativa d'aquest servei és la següent:

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010- 2011, (prorrogada la vigència).
- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència.
- Reglament (UE) 2016/679, General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia de Drets Digitals (LOPD i GDD), així com en altres normes vigents o que en el futur puguin promulgar sobre aquesta matèria.

SEGONA - DEFINICIÓ, TIPOLOGIA I OBJECTIUS DEL SERVEI

DEFINICIO

El Servei de Teleassistència és una prestació bàsica de caràcter tecnològic adscrit a la Cartera de Serveis Socials del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya i, que es tindrà dret segons la valoració tècnica dels Serveis Socials competents, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'Annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària.

La teleassistència constitueix una modalitat d'atenció domiciliària ininterrompuda a les persones la qual, amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar una resposta ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent amb l'exterior, efectuant-ne el seguiment fins a la seva resolució.

- **Teleassistència bàsica:** Facilita l'assistència a les persones usuàries de forma permanent, les 24 hores del dia i tots els dies de la setmana amb l'objectiu de donar una resposta immediata davant de situacions de petició d'ajuda i ofereix de forma permanent a la persona usuària una resposta immediata i adequada a les necessitats presentades, bé per si mateix o mobilitzant altres recursos humans o materials, propis de l'usuari o existents a la comunitat.

Consisteix en la instal·lació d'un aparell a l'habitatge de l'usuari, connectat mitjançant la línia telefònica fixa o mòbil a una central receptora, amb la qual es pot comunicar en cas d'urgència simplement prement un botó.

El servei també actua de forma preventiva, mantenir un contacte continuat amb l'usuari i acollir demanda de soledat, aïllament i/o inseguretat que poden patir persones grans i/o amb discapacitat que viuen soles.

- **Teleassistència avançada:** Complementa l'equipament tecnològic de la teleassistència bàsica amb diferents dispositius perifèrics que permeten monitoritzar l'entorn de la persona usuària per a la direcció de riscos per a la seva salut i/o de la seva llar.
- **Sistema de localització de persones:** Permet de manera permanent, mitjançant la xarxa de telefonia mòbil, la localització de la persona i la detecció de situacions potencialment perilloses en relació amb la posició geogràfica de les persones, que per diverses causes, presenten un deteriorament cognitiu lleu o moderat.

OBJECTIUS DEL TAD AVANÇAT

L'objectiu bàsic del servei és promoure la millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant l'autonomia personal de la persona usuària i la de la seva família o unitat de convivència, i així incrementar les possibilitats de permanència al seu domicili.

Els objectius específics del servei de teleassistència domiciliària són els següents:

- Proporcionar a la persona usuària un contacte permanent amb l'exterior i facilitar l'accés als serveis comunitaris.
- Transmetre a la persona usuària i a la seva família, la sensació de seguretat i suport.
- Donar resposta immediata en cas d'emergència personal, social i/o sanitària.
- Detectar riscos potencials per la seva salut o a la seva llar.
- Realitzar el seguiment de la persona usuària.
- Fomentar l'autonomia de les persones per tal d'evitar o retardar la seva institucionalització.
- Altres funcions establertes per la legislació vigent.

El Codi CPV 85300000-2

TERCERA - DESTINATARIS DEL SERVEI

DESTINATARIS DEL TAD

Són usuaris del servei de TAD les persones designades pel Consell Comarcal del Tarragonès.

El servei s'adreça a persones en situació de risc per factors d'edat, fragilitat, aïllament social, sanitari o funcional, manca d'autonomia o situació de dependència.

A nivell comarcal s'estableixen els següents requisits bàsics d'accés, recollits al Reglament de Teleassistència publicat al BOP de Tarragona en data 05.05.2023:

- Estar empadronat a un municipi del Tarragonès, excepte Tarragona, Salou i Vila-seca.
- Tenir més de 65 anys i reconegut el grau 1 de Dependència i viure sol, en parella o assimilat.
- Tenir més de 80 anys, sense grau de dependència i que visquin soles o en parella o assimilat, amb situació de necessitat segons la eina SSMM-Cat.

En funció del nombre de persones usuàries que necessiten disposar del servei de Teleassistència en un mateix domicili, existeix diferent tipologia de persones usuàries:

Persona usuària tipus A:

Titular del servei: Persona que reuneix els requisits, disposarà de terminal i unitat de control remot (polsador).

Persona usuària tipus B:

Persona usuària amb unitat de control remot addicional que conviu amb el titular del servei i que alhora reuneix els requisits per ser-ne usuària. Aquesta persona disposarà d'una unitat de control remot (polsador) i substituirà la persona titular (persona usuari/a A) en cas de baixa.

Modificacions en la tipologia de la persona usuària i d'altres canvis:

Durant el procés de prestació del servei de teleassistència, l'empresa contractada haurà de procedir a canviar la tipologia de persona usuària en els casos següents sempre amb previ consentiment de serveis socials:

- Definició del titular del servei (Tipus A).

L'empresa haurà de donar de baixa la persona titular del servei. Si hi ha una persona usuària, (Tipus B) al domicili, automàticament es donarà d'alta com a Tipus A.

- Empitjorament de l'estat de salut de la persona titular del servei (Tipus A) o de la persona usuària Tipus B.

L'empresa haurà de canviar la tipologia de les persones usuàries quan aquestes no puguin fer ús del polsador i sempre amb la confirmació de serveis socials comarcals. Es poden donar les següents situacions:

a) Si s'agreuja l'estat de salut de la persona titular tipus A en un domicili que hi ha una persona tipus B:

- La persona tipus A passa a ser tipus B i la tipus B a tipus A.

b) Si s'agreuja l'estat de salut de la persona titular tipus A i aquesta viu sola:

- Es donarà de baixa definitiva al servei.

Els Serveis socials bàsics hauran de disposar en tot moment de la informació de les modificacions que es produeixen en cada servei i de forma mensual un resum de la situació dels expedients per part de l'empresa contractada.

En cas que siguin els Serveis socials bàsics els que detecten la necessitat de modificar alguna dada de la persona usuària, han de traslladar a l'empresa aquesta informació.

QUARTA - CARACTERÍSTIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SERVEI

La Teleassistència és un servei preventiu i de proximitat, que ofereix a les persones un suport personal per continuar vivint en el seu entorn habitual.

Dóna la possibilitat a les persones beneficiàries a tenir la seguretat que davant de situacions de crisi, caigudes, emergències sanitàries o accidents domèstics, puguin contactar de forma immediata, amb un centre d'atenció.

El servei a contractar és una modalitat dels serveis d'atenció domiciliària que, amb la tecnologia adequada, ofereix a les persones beneficiàries una atenció permanent i a distància, assegurant una resposta ràpida a les eventualitats que puguin sobrevenir.

La Teleassistència domiciliària es prestarà a través de la línia telefònica fixa o mitjançant tecnologia GSM.

El contracte inclou tres modalitats de teleassistència:

1. Teleassistència bàsica
2. Teleassistència amb perifèrics
3. Teleassistència amb terminals de geolocalització amb GPS

Cada modalitat inclou la gestió del Centre d'Atenció i el Terminal de Teleassistència Domiciliària. A banda, i específicament per a cada modalitat, s'inclou:

- Teleassistència bàsica:

Unitat de Control Remot (polsador).

- Teleassistència amb terminals de geolocalització amb GPS:

Terminal amb GPS (penjoll, rellotge...).

- Teleassistència amb perifèrics:

A més dels equips inclosos en la teleassistència bàsica o de geolocalització amb GPS, possibilitat de detector de fums o de gas/monòxid de carboni. El servei ha de:

- Garantir la comunicació interpersonal, bidireccional, davant de qualsevol necessitat, les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.

- Oferir atenció immediata i adequada davant situacions d'emergència i mobilitzar recursos davant de situacions d'emergència sanitària, social i/o domiciliària.
- Detectar i prevenir situacions de risc de la persona beneficiària en el seu entorn habitual.
- Proporcionar seguretat i tranquil·litat dels seus familiars, garantint l'atenció en cas d'emergència.
- Comunicar al Consell Comarcal del Tarragonès situacions detectades de risc social.

PROCEDIMENT D'ACCÉS, SUSPENSIO I BAIXA DEL SERVEI

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

a) Informació, valoració

És competència dels Serveis Socials bàsics, la informació, valoració i selecció de les persones beneficiàries del Servei. La persona destinatària i/o un familiar, haurà de rebre la següent informació bàsica:

- Característiques del servei.
- Condicions d'accés al servei i obligacions de la persona beneficiària per garantir l'adequada prestació.
- Funcionament general del servei.
- Identificació de l'empresa que prestarà el servei.

En el marc de la prestació del Servei de Teleassistència domiciliària, el Consell Comarcal assumeix la responsabilitat de proporcionar a l'empresa contractada les dades personals bàsiques de la persona usuària per sol·licitar l'alta del Servei, mitjançant el model i circuit que determini, i que inclourà informació bàsica sobre la urgència en el ritme d'instal·lació, la persona de contacte o suport i altres observacions. L'adjudicatària haurà de complir la normativa vigent en matèria de protecció de Dades de caràcter Personal.

b) Alta i aprovació del servei

Els serveis socials bàsics faran la valoració de l'expedient, i es procedirà a l'aprovació de les sol·licituds, d'acord amb les clàusules del Reglament de TAD.

c) Instal·lació del servei

L'empresa adjudicatària rebrà les ordres d'instal·lació del servei mitjançant correu electrònic i disposarà de 7 dies naturals per a la instal·lació de les sol·licituds a comptar des de la data de comunicació de l'aprovació per part del Consell Comarcal del Tarragonès.

En el cas de sol·licituds amb caràcter d'urgència, el termini per a la instal·lació del terminal i alta al servei no serà superior a les 48 hores. El caràcter d'urgència el definirà els serveis socials.

Cada nova instal·lació del Servei de Teleassistència domiciliària comportarà:

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

L'empresa adjudicatària serà la responsable d'establir la cita per a realitzar la instal·lació, fixant amb la persona o família el dia establert, oferint una forquilla horària màxima de 2 hores. Tanmateix, els proporcionarà el telèfon de l'empresa amb la finalitat de facilitar la comunicació davant de possibles incidències que modifiquin la cita establerta.

Desinstal·lar l'aparell seguirà el mateix procediment de cita al domicili per a la recollida.

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

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

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

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

Totes les visites de manteniment i/o reparació seran concertades telefònicament prèviament amb la persona beneficiària, facilitant un telèfon de l'empresa on comunicar possibles incidències que modifiquin la cita establerta.

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

e) Suspensió temporal del servei

Es considerarà la suspensió temporal del servei, l'absència de la persona beneficiària del domicili durant un període limitat que serà de caràcter general com a màxim de 3 mesos. Tanmateix, es pot considerar un retorn programat i previsible. Passat aquest període, els Serveis Socials determinaran si la baixa esdevé definitiva.

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

- La comunicació de suspensió temporal pot arribar per diferents fonts d'informació: per via telefònica, telemàtica o presencial (les mateixes persones, familiars, serveis socials, centre d'atenció...) i això serà suficient per interrompre temporalment la prestació.
- L'empresa adjudicatària comunicarà als Serveis socials bàsics telemàticament l'activació de la suspensió indicant data, motiu i qui ha comunicat la suspensió.
- La facturació se suspendrà durant tot el període d'absència al domicili, amb un màxim de 3 mesos a l'any, tant si és de forma contínua com discontinua.
- Es valorarà si cal o no retirar el terminal del domicili per al seu manteniment tècnic. Si calgués la retirada, l'empresa es desplaçarà al domicili de la persona i es signarà un informe d'intervenció tècnica, que s'arxivarà com a prova.
- La represa del servei s'ha de comunicar telefònicament o per correu electrònic al Centre d'atenció, com a mínim 24 hores abans per part de la persona usuària, familiars, o pels Serveis socials bàsics, llevat de les situacions en que s'acordi a priori la data d'alta i baixa de la suspensió.

Si la suspensió es preveu de llarga durada, però amb retorn al domicili, es retirarà el terminal i s'assegurarà que en pugui disposar d'un altre quan torni a estar a casa, si la situació és la mateixa i previ avís de la persona beneficiària.

f) Baixa del Servei

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

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

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

- La comunicació de baixa definitiva pot arribar per diferents fonts d'informació: per via telefònica, telemàtica o presencial (la mateixa persona usuària, familiars, serveis socials, centre d'atenció...) i això serà suficient per interrompre definitivament la prestació i cessarà la facturació en el servei.
- Un cop confirmada la intenció de baixa definitiva, és comunicarà telemàticament als serveis socials bàsics o a l'empresa, sol·licitant la confirmació. En aquest moment, la baixa definitiva es farà efectiva.
- L'empresa serà l'encarregada de retirar el terminal al domicili.
- En cas que la persona beneficiària o els seus familiars es neguin a lliurar el terminal a l'empresa, aquesta ha de disposar d'un sistema de desactivació del servei de manera que aquest no estigui operatiu.

Es comunicarà de forma mensual als Serveis socials bàsics la informació de les persones que han cursat alta, suspensió o baixa definitiva amb la data i motius.

PROCEDIMENT D'ATENCIÓ I MODALITATS DE PRESTACIÓ

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

a) Consideracions generals:

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

Quan el Centre d'Atenció, rep una trucada, els/les teleoperadors/es s'hauran d'identificar com Servei de Teleassistència i adreçar-se a la persona pel seu nom, identificant-se com "teleoperador/a", sempre mantenint un tracte de respecte i amabilitat.

Totes les comunicacions entrants s'han de respondre en un temps mitjà màxim de 20 segons, a comptar des de l'entrada de la trucada en el Centre d'Atenció. Les trucades ateses en el Centre d'Atenció produiran una activació del sistema informàtic mostrant la següent informació sobre la persona usuària:

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

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

En tots els casos, els/les teleoperadors/es hauran de comptar amb un suport de protocols d'actuació a emergències.

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

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

b) Tipologia de trucades:

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

- Informatives: Faciliten l'intercanvi d'informació sobre dades, modificacions i altres continguts del servei de forma clara i senzilla. Inclouen temes concrets que poden estar relacionats amb campanyes de promoció de salut i informatives, promoció d'hàbits saludables, i adopció de mesures concretes. La informació transmesa no prevista en el present

Plec, ha de ser prèviament notificada i acceptada per part dels Serveis Socials.

- Per emergència: Són trucades produïdes per situacions que impliquen risc per a la integritat física, psíquica o social de la persona o del seu entorn. Requereixen l'actuació i, en el seu cas, la mobilització de recursos de l'entorn de la persona beneficiària, externs, com ara socials o sanitaris, d'emergències o de forces de seguretat, o d'altres.

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

- Nivell 1 - Resposta verbal: Davant qualsevol comunicació d'emergència el personal del Centre d'atenció, mitjançant una escolta activa, haurà d'avaluar la situació, determinar el motiu de la trucada i donar resposta telefònica a la demanda. Si no resulta efectiu, s'haurà de passar al nivell següent.
- Nivell 2 - Resposta verbal amb mobilització de recursos: La mobilització de recursos al domicili de la persona ha de ser motivada per una emergència domèstica, social o sanitària; podran ser recursos de referència de la persona o d'altres recursos públics o privats. Una vegada activada la mobilització de recursos, el Centre d'Atenció es posarà en contacte amb la xarxa de contactes habitual de la persona beneficiària per informar-los simultàniament de la situació. En cas que no es pugui contactar amb aquests o no puguin donar-ne resposta, s'activaran els recursos existents en funció de la situació. El Centre d'Atenció serà responsable de realitzar el seguiment de les actuacions portades a terme, i en cas de trasllat de la persona des del seu domicili, farà el seguiment oportú de l'ingrés i del retorn de la persona al seu domicili.

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

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

Un cop atesa l'emergència, es donarà per tancada i es programarà el seguiment específic de la persona usuària.

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

- De familiarització: Es realitzen a l'inici de la prestació del servei i tenen com a finalitat assegurar-se que la persona beneficiària ha entès i coneix el funcionament del sistema. Es garantirà una trucada cada 7 dies durant els primers 30 dies des de la instal·lació del servei.
- De seguiment: Trucades setmanals amb finalitat preventiva, de detecció de riscos, d'actualització de dades de l'expedient socio-sanitari de la persona usuària i de foment d'hàbits de vida saludables.

- De seguiment de succés: Trucades que s'estableixen al finalitzar una actuació que requereixi un seguiment de la evolució de la mateixa fins a la seva resolució.
- De cortesia i felicitació: Felicitacions d'aniversari i dates assenyalades.
- De fi d'absència: Permeten confirmar que la persona beneficiària ha retornat al domicili en la data prevista (per vacances, ingrés hospitalari...).

c) Avisos automàtics produïts pel sistema:

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

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

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

CINQUENA- RECURSOS NECESSARIS PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

RECURSOS MATERIALS I TECNOLÒGICS

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

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

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

- Terminal domiciliària de teleassistència.
- Dispositius perifèrics de seguretat (Teleassistència avançada).
- Sistema de localització de persones (LOPE).
- Centre d'atenció.

a) Terminal domiciliària

Dispositiu que s'instal·la en el domicili de la persona usuària connectat a la xarxa elèctrica i a la línia telefònica i que permet la transmissió de comunicacions i avisos amb marcació automàtica i funció vocal incorporada, així como establir contacte amb el CA simplement prement un botó.

El terminal domiciliari esta constituït per dues unitats:

a.1. Unitat fixa principal (terminal de teleassistència), amb un mínim de dos botons: botó d'alarma i botó de cancel·lació d'alarma. Haurà de tenir leds avisadors de trucada i incidències tècniques.

Com a mínim hauran d'acomplir les següents especificitats:

- Ha de ser un equip multi protocol que permeti a través de la línia telefònica la transmissió d'alarmes amb marcació automàtica i sistema de comunicació mans lliures
- Les comunicacions realitzades pel terminal mitjançant la pulsació del botó d'alarma, a través de la UCR o qualsevol dispositiu perifèric, enviarà una codificació diferenciada.
- Els avisos tècnics també tindran una codificació diferenciada i hauran de ser derivats a un altre número de telèfon amb l'objectiu d'alliberar a la central els números d'atenció directe.
- Disposarà de sistemes de bloqueig per a que, una vegada activada l'alarma i rebuda aquesta en el Centre d'Atenció, la persona usuària no pugi tallar ni alliberar la línia telefònica. Senyalitzarà òpticament el seu estat de normal funcionament i, al menys, les alarmes tècniques corresponents a una baixa bateria del terminal, i òptica i opcionalment acústica, les anomalies de connexió a la xarxa elèctrica i telefònica
- El terminal ha de permetre que des del Centre d'Atenció es configuri la funció d'autoconeixement automàtic del seu correcte funcionament. Aquest s'ha de realitzar de forma periòdica i silenciosa amb un interval de temps màxim de 15 dies.
- El terminal ha de permetre la programació d'un control de presència diari per mitja de la pulsació del botó d'activació d'alertes (control passiu de mobilitat) a aquelles persones que han sol·licitat expressament aquest servei.
- Amb la finalitat de preservar la intimitat de la persona usuària, el terminal no permetrà l'activació remota d'altaveu ni micròfon excepte quan es produeix una situació d'alarma no tècnica, incloent les produïdes pels dispositius de seguretat instal·lats.
- El terminal serà programable localment i de forma remota des del Centre d'atenció.
- Disposarà de memòria no volàtil per emmagatzemar les dades d'identificació de la persona usuària i del telèfon del Centre d'Atenció.
- La bateria del terminal serà de tipus recarregable i proporcionarà una autonomia de al menys 24 hores, 23 i mitja en stand-by, més mitja hora de conversa en estat "mans lliures".
- Les senyals entre la terminal i la UCR utilitzaran una senyal de radiofreqüència d'una banda absent d'interferències. S'atendrà a allò que s'especifiqui en aquesta matèria per la Direcció General de Telecomunicacions, relatiu a les especificacions tècniques dels equips a utilitzar en els serveis de valor afegit de telemando, telemèdia, telealarma i telesenyalització.

a.2. Unitat de Control Remot (UCR). Tindrà la finalitat d'emetre la senyal codificada via radio des de qualsevol punt del domicili.

Haurà d'acomplir, com a mínim, les característiques tècniques següents:

- Haurà de disposar d'una modalitat de subjecció en forma de polsera o penjoll. En aquest últim cas haurà de contar amb un sistema anti-estrangulament. Haurà de tenir un radi d'acció suficient com per garantir una cobertura d'almenys 50 metres de radi en l'interior dels habitatges. La UCR també haurà de ser hermètica a l'aigua i complirà els requisits exigits per al nivell d'estanqueïtat.
- Indicarà de forma lluminosa que s'ha establert la comunicació amb el CA. Comptarà amb una bateria d'alta duració, per un període mínim d'entre 3 i 5 anys sempre que s'hagi fer un us correcte tant en el manteniment com en les pulsacions (2/3 per dia).

En els casos en els que els domicilis no disposin de línia telefònica fixa, o quan l'operador de telefonia fixa no assegura el correcte funcionament del Servei de Teleassistència, s'instal·larà un terminal de teleassistència mòbil, que permeti establir comunicació bidireccional amb el centre d'atenció i a de disposar d'un detector de fallida de cobertura i de comunicacions i d'un detector d'alimentació (bateria).

b) Dispositius perifèrics de seguretat (Teleassistència avançada)

Els dispositius perifèrics són sistemes tecnològics que complementen el servei de teleassistència, oferint seguretat a l'usuari ja que faciliten la detecció de riscos per a la salut de la persona usuària i/o de la seva llar.

L'empresa contractada haurà de facilitar, sense cost addicional, dispositius de seguretat inclosos com a part del servei de teleassistència.

La instal·lació d'aquests dispositius es realitzarà de comú acord entre l'entitat adjudicatària i el Consell Comarcal del Tarragonès, prèvia valoració de la situació de la persona usuària, i d'acord amb el Reglament de Teleassistència del Consell Comarcal del Tarragonès.

b.1. Dispositius per detectar riscos potencials per a la llar

- 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 l'usuari i activa una alarma automàtica amb codificació diferenciada al CA.
- 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 l'usuari i activa una alarma automàtica amb codificació diferenciada al CA.

b.2. Dispositius per detectar riscos potencials per a la salut de la persona

- Dispositiu de passivitat: Permet controlar l'absència de moviment de la persona durant un període de temps que s'acorda amb l'usuari 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.

- 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 l'usuari i que es programa al dispositiu. El dispositiu alerta del no compliment de la rutina diària d'aquesta persona, activant una alarma automàtica amb codificació diferenciada al CA.
- Sensor de monòxid de carboni.

c) Centre d'atenció (CA)

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un CA que doni cobertura al servei de Teleassistència. Serà el responsable de la recepció i emissió de les comunicacions i avisos, enviats des d'equipaments instal·lats en els domicilis de les persones usuàries (Terminal i UCR).

L'adjudicatari, haurà de disposar necessàriament d'un centre alternatiu i independent del principal que assegurí com a mínim les comunicacions de les persones usuàries, en cas d'incidència greu o catàstrofe en el Centre d'atenció principal que impossibiliti la recepció de trucades i/o alarmes. La comunicació entre els dos centres s'haurà de fer un termini màxim de 30 minuts. El Centre d'atenció haurà de disposar de la tecnologia (Software de gestió de servei, hardware, servidors, etc.) amb capacitat suficient per processar les comunicacions i avisos adequadament i proporcionar als operadors la informació sobre el dispositiu que les genera..

El Centre d'atenció haurà de comptar amb els següents requisits tecnològics mínims:

- Connexions de línies telefòniques amb la xarxa pública: aquestes connexions consistiran en una quantitat eficient d'accessos primaris amb les xarxes públiques per atendre totes les trucades que originen els usuaris.
- Han de destinar com a mínim un troncal SIP per rebre les trucades de la xarxa intel·ligent (900xxxxxx). Un altre troncal SIP a les trucades que es pugin rebre en el número directe alternatiu al 900xxxxxx. Un tercer troncal SIP destinat a cursar la resta de tràfic de comunicacions telefòniques.
- Sistema en alta disponibilitat de software i hardware.
- Sistema de replicat de dades ubicat en un centre alternatiu.
- Sistema d'alimentació alternatiu que garanteixi el subministrament elèctric continu del CA en cas de suspensió dels subministrament extern. Aquest sistema ha de comptar, com a mínim, amb un sistema d'alimentació ininterrompuda (SAI) i un grup electrogen.
- Sistema que permeti la gravació de les comunicacions telefòniques realitzades per les persones usuàries del servei (trucades entrants) i que permeti que qualsevol gravació pugi ser produïda de forma remota, seleccionant per data, hora, usuari i tele operador.
- Capacitat de realitzar trucades a tres (CA/persona usuària/recursos externs).
- Capacitat de transferència de la trucada de la persona usuària a un recurs propi i/o extern.
- Realització de còpies de seguretat per restaurar el servei en curs, en situació molt greu, que afectes els dos Centre d'atenció.

- Servei de backup de la pròpia aplicació de gestió de la central receptora amb el seu terminal de comunicacions.

RECURSOS HUMANS

L'entitat adjudicatària haurà de comptar amb els mitjans personals suficient per satisfer adequadament les exigències del contracte.

El personal dependrà exclusivament de l'adjudicatari, el qual estarà obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral i de seguretat social, de seguretat e higiene en el treball i de prevenció de riscos laborals respecte del personal contractat per ell i sense que aquest personal tingui cap tipus de vinculació laboral amb el Consell Comarcal del Tarragonès.

L'organització del servei ha de tenir el personal suficient amb la formació, la titulació, els coneixements, l'estabilitat laboral, la capacitat, el reconeixement social i laboral i les aptituds que calguin per a garantir l'eficiència i l'eficàcia en la prestació dels serveis descrits en aquest plec. L'empresa haurà de garantir els mecanismes per assegurar la continuïtat dels servei i minimitzar els efectes que els canvis i substitucions del personal puguin suposar per als usuaris, quan aquests siguin inevitables. L'adjudicatari vetllarà per a que les seves relacions contractuals amb els professionals siguin estables i garanteixin un nivell de rotació que no superi el 10% anual.

L'empresa es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altes eventuais. Els períodes de vacances i els permisos a què tingui dret el personal de l'empresa adjudicatària, d'acord amb el conveni laboral, no eximeix del compliment de la prestació dels serveis prestat per part de l'empresa adjudicatària.

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

Tots els professionals del servei de teleassistència hauran de poder comunicar-se amb la persona usuària en les llengües oficials del territori.

Tot el personal de l'empresa adjudicatària que acudeixi als domicilis dels usuaris, en compliment de les tasques encomanades en el present contracte, deurà anar acreditat amb una tarja identificaria amb el nom, cognoms i càrrec i amb el logotip del Consell Comarcal del Tarragonès.

A més a més, l'equip de recursos humans de l'empresa contractada ha de proveir-se d'altres perfils professionals complementaris (administratius/ves, informàtics/ques) en quantitat suficient per atendre de forma correcta les necessitats del servei.

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

Responsable Tècnic del Servei de Teleassistència

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

La designació del responsable tècnic del servei, serà comunicada per escrit al Consell Comarcal del Tarragonès en el termini màxim de 5 dies a comptar des de la data de signatura del contracte. Haurà de garantir la comunicació permanent en cas d'emergència, mitjançant telèfon mòbil i haurà de designar un substitut vàlid en la seva absència, prèvia comunicació al Consell Comarcal. Desenvoluparà les tasques següents:

- Vetllar per un bon funcionament del servei.
- Assignar els recursos tècnics i humans necessaris perquè el servei de teleassistència garanteixi els requeriments despleats en el present plec.
- Garantir la presentació de la informació de manera immediata sempre que es requereixi.
- Responsabilitzar-se de la mobilització dels recursos necessaris, si s'escau, per un motiu d'emergència.
- Assegurar la qualitat en tot allò que respecta a la gestió operativa dels diferents equips.
- Donar resposta a les incidències que es puguin produir en el servei.

Teleoperador/a

Les seves funcions seran:

- Atendre les alarmes i gestionar el seu seguiment, d'acord amb les instruccions, protocols i pautes d'actuacions personalitzades establertes.
- Realitzar les trucades de seguiment setmanals a cadascuna de les persones beneficiàries del servei, tal i com està establert en aquest plec.
- Realitzar les trucades informatives de campanyes específiques.
- Contactar amb els recursos designats, en cas de no localitzar a la persona usuària.
- Revisar i actualitzar l'expedient informàtic de la persona beneficiària i comunicar tot tipus d'incidències.

El número total i distribució de teleoperadors/es haurà de garantir:

- La prestació del servei les 24 hores del dia durant tots els dies de l'any.
- Que les comunicacions rebudes siguin respostes en un temps màxim de 20 segons a partir de l'entrada de la trucada en el Centre d'Atenció.
- La realització de les comunicacions informatives i de seguiment de la persona beneficiària descrites en el present plec.

Tot aquest personal estarà degudament qualificat.

Formació del personal

L'empresa contractada del servei de Teleassistència haurà de:

- Assegurar la formació i competència necessària de l'equip de recursos humans dedicats a la prestació del servei.
- Mantenir actualitzat l'arxiu de dades amb titulacions, experiència formació contínua de l'equip de treball.

- Proporcionar un mínim de 20 hores anuals retribuïdes de formació per a treballador adscrit al servei.

Mesures en cas de vaga legal

En cas de vaga dels treballadors de l'entitat adjudicatària, s'haurà de garantir uns serveis mínims i adequats per a cobrir les necessitats bàsiques de les persones usuàries, segons normativa, i d'acord amb les indicacions i requisits de l'Autoritat laboral competent a Catalunya.

SISENA - COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA

S'estableixen els següents mecanismes de coordinació:

- Informe mensual d'activitat

L'empresa adjudicatària enviarà al Consell Comarcal del Tarragonès, amb periodicitat mensual i fins el 5è dia hàbil del mes següent, un informe d'activitat mensual i acumulada de l'anualitat que reculli, almenys, les dades següents:

- Inici del servei
 - ✓ Temps mitjà -en dies- d'inici del servei en les sol·licituds d'altres normals.
 - ✓ Temps mitjà -en hores- d'inici del servei, en les sol·licituds d'altres urgents.
 - ✓ Número i % d'instal·lacions urgents realitzades en un temps inferior o superior a 48h.
 - ✓ Número i % d'instal·lacions amb caràcter normal realitzades en un temps inferior o superior als 15 dies naturals.
- Activitat del servei
 - ✓ Número de persones en actiu segons tipologia d'usuari.
 - ✓ Moviments d'altres i baixes d'usuaris i motiu de les baixes.
 - ✓ Nombre d'usuaris en suspensió temporal.
 - ✓ Perfil d'usuaris en actiu desglossat per sexe, franges d'edat, tipologia del servei, tipus de convivència, per zones.
- Facturació/cost del servei
 - ✓ Cost del servei desglossat per franges d'edat, sexe, tipologia de servei i municipi.
- Trucades rebudes
 - ✓ Número de trucades rebudes per usuari, tipologia i mitjana per usuari.
 - ✓ Número de trucades automàtiques, tipologia i mitjana per usuari.

- ✓ Temps mig d'espera -expressat en segons- de resposta del/la tele operador/a a una trucada, una vegada ha entrat en el CA.
- ✓ % de trucades on el temps d'espera ha estat inferior a 15 segons i % superior.
- Actuacions realitzades front les trucades rebudes.
 - ✓ Número total d'actuacions i mitjana per usuari.
 - ✓ Tipologia d'actuacions segons mobilització de recursos.
- Agendes
 - ✓ Tipologia de les trucades i durada mitja de les trucades per tipologia.
 - ✓ Número d'usuaris amb seguiment mensual i número amb seguiment quinzenal.
 - ✓ Número de trucades mensuals i quinzenals emeses i mitjana de trucades per usuaris.
 - ✓ Temps mig emprat per les trucades de seguiment emeses.
- Avaries
 - ✓ Número d'avaries registrades i temps mig emprat per la resolució d'aquestes. Número d'averies desglossades per equipament tecnològic.
 - ✓ Número i % d'avaries resoltes en temps inferior i superior a 24 hores.
- Instal·lacions
 - ✓ Nombre de terminals substituïts per altres nous.
 - ✓ Nombre de terminals nous instal·lats.
 - ✓ Nombre de dispositius perifèrics instal·lats i tipologia.
 - ✓ % de terminals nous, respecte al total des de l'inici de l'any natural.
- Queixes i reclamacions
 - ✓ Número de queixes i reclamacions verbals rebudes.
 - ✓ Número de queixes i reclamacions escrites rebudes.
 - ✓ Número de respostes emeses.
 - ✓ Temps mig en la emissió de resposta.

- Memòria anual

L'adjudicatari haurà de fer arribar anualment al Consell Comarcal del Tarragonès, abans del 1 de febrer de l'any següent a la finalització de l'exercici objecte d'anàlisi una memòria, del servei de Teleassistència en format electrònic i en paper amb el següent contingut mínim:

- **Usuaris atesos** durant l'any en curs (moviment d'usuaris, altes, baixes, causes de les baixes, perfil dels usuaris, distribució territorial per zones).
- **Cost del servei**, durant l'any en curs per perfil dels usuaris, distribució territorial per zones, etc.
- **Alarmes** -número d'alarmes ateses, anàlisi dels temps d'espera, tipologia, etc.
- **Mobilització de recursos** -anàlisi actuació davant les alarmes.
- **Emergències ateses en domicili** -anàlisi dels temps d'arribada, actuacions realitzades, coordinació amb altres serveis, etc.
- **Agendes** -total de trucades per tipologia.
- **Visites domiciliàries** -número de visites, tipologia de visites segons motivació, actuacions realitzades després de la valoració inicial, etc.
- **Avaries i incidències tècniques** -número d'avaries diferenciant tipologia d'aparells, % respecte al total, comparativa amb exercicis anteriors, anàlisi dels temps mig de la resolució d'incidències, nombre d'avaries en el sistema de servei que produeixen la pèrdua de capacitat de resposta del CA i que activen el sistema de suport, etc.
- **Informe sobre les queixes, reclamacions i/o suggeriments** realitzats pels usuaris/es i/o les seves famílies -número de queixes respecte al total d'usuaris, temes 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 data i model i inventari existent a finals de l'any natural.
- **Recursos material de l'empresa** -innovacions tecnològiques, reposicions de material, etc.
- **Recursos humans** -anàlisi del % de rotació, motivacions, valoració clima labora, etc.
- **Formació inicial i continua** impartida durant l'any en curs -número d'hores de formació per perfil professional.
- **Altres activitats d'interès desenvolupades durant l'exercici.**

La memòria també inclourà 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.

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

- Reunions seguiment del contracte

Es realitzarà com a mínim, una reunió de seguiment entre els responsables tècnics del Consell Comarcal del Tarragonès i el director/a de l'empresa adjudicatària. El contingut principal d'aquestes reunions serà tot allò que fa referència a la gestió del servei, tal com:

- Valoració del servei prestat.
- Previsió de creixement.
- Planificació de nous serveis, projectes o protocols d'actuació.
- Qualsevol altre circumstància d'interès per al desenvolupament del servei.

- Coordinació a nivell de territori

El coordinador de l'empresa adjudicatària serà el responsable de comunicar les incidències del servei i/o detecció de situacions de risc de l'usuari a la Cap de Departament de Benestar Social del Consell Comarcal del Tarragonès, per escrit i mitjançant un formulari validat per ambdues parts.

SETENA - INICI DEL CONTRACTE. TRASPÀS I FINALITZACIÓ

La data d'inici del contracte és el dia següent a la signatura del contracte i inici de la prestació i té una durada estimada tres anys prorrogable a dos anys més des d'aquesta data, de conformitat a les condicions del plec administratiu.

Es preveu a l'inici del contracte un total aproximat de 55 terminals de teleassistència instal·lats als diferents domicilis de les persones beneficiàries, amb les seves corresponents UC.

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

En finalitzar el present contracte i/o les seves pròrrogues, l'adjudicatari sortint, també està obligat a respectar un nou període transitori per garantir la cobertura del servei amb total qualitat per les persones beneficiàries, tornar Al Consell Comarcal les dades relatives a les persones usuàries, definir un procediment, i reprogramar els números de destí de les trucades de tots el terminals.

VUITENA - PRESSUPOST

	2024	2025	2026	2027	2028
Total anual	25.000€	25.000€	25.000€	25.000€	25.000€
Total VEC	140.000 € sense impostos				

NOVENA - DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa correspon al Consell Comarcal del Tarragonès.

L'adjudicatari haurà d'incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzades del Consell Comarcal del Tarragonès en la totalitat de la documentació de gestió o altres materials. Així mateix, la imatge corporativa serà inclosa en aquelles activitats de difusió i comunicació del servei que pugi realitzar l'empresa contractada.

El Consell Comarcal haurà de validar prèviament qualsevol material de difusió en qualsevol suport que es faci.

DESENA - FUNCIONS, DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

Els drets i les obligacions de les parts seran, a més dels indicats a les clàusules tècniques, aquells que resultin de la documentació contractual i la normativa aplicable.

En quant a l'ADJUDICATARI:

FUNCIONS DE L'ADJUDICATARI

- Prestació del servei de teleassistència ininterrompudament tots els dies de l'any, per la qual cosa haurà de disposar de protocols específics per als àmbits d'actuació descrits en aquest plec.
- Provisió dels recursos materials i humans suficients per a la prestació del Servei seguint els paràmetres especificats.
- Vetllar i garantir la connectivitat i cobertura de les línies 24 hores al dia i tots els dies de l'any.
- Assegurar la qualitat del Servei i la satisfacció de les persones usuàries.
- Informar periòdicament del funcionament del Servei a la persona responsable de l'ens local.
- Gestió i seguiment dels sistemes d'informació.
- Emissió de la facturació mensual al Consell Comarcal, per mes vençut, especificant el nombre de terminals actius en aquell mes.
- Garantir els mecanismes i els dispositius tecnològics i humans necessaris per fer efectiu el compliment dels requisits establerts a aquest plec.

OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

de poder aconseguir amb la prestació adjudicada els objectius que se li marquin, amb l'objecte promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.

En aquest sentit l'adjudicatari no pot negar-se a la prestació del servei reconegut pel Consell Comarcal a cap usuari.

L'adjudicatari ha d'afavorir una bona relació dels professionals encarregats de la prestació dels serveis amb els usuaris. En aquest sentit, l'adjudicatari ha de desenvolupar les seves funcions envers les persones usuàries del servei d'acord amb les regles de bona fe i la diligència.

En qualsevol cas, l'adjudicatari ha d'informar els usuaris del servei, amb la màxima diligència, de qualsevol incidència o modificació que pugui afectar a la prestació del servei acordat.

En relació a la gestió de l'execució de la prestació del servei CONTRACTE

- Haurà de garantir la comunicació permanent en cas d'emergència, mitjançant telèfon mòbil i haurà de designar un substitut vàlid en la seva absència, prèvia comunicació al Consell Comarcal.
- Disposar d'una estructura tècnica, econòmica i de personal adequada per executar amb eficiència, eficàcia i qualitat, la prestació d'aquest contracte.
- Posar els mitjans necessaris per assolir els objectius fixats en el pla d'actuació.
- Garantir la qualitat tècnica de la prestació dels serveis. Posant les mesures de control i seguiment que es requereixin.
- Dissenyar els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista en el present contracte.
- Dotar al personal d'eines de registre destinades a: seguiment, incidències, canvis, queixes i suggeriments, valoració del servei, (...).
- Garantir un sistema àgil de comunicació entre els diferents professionals.
- Facilitar al/la/s/les coordinador/s/a/es tècnics/ques les Clàusules tècniques i administratives, el projecte presentat en l'oferta i tota aquella normativa d'aplicació que sigui d'obligat compliment en la prestació del SAD.
- Informar al Consell Comarcal del Tarragonès de qualsevol actuació que involucri als usuaris del servei si es troba fora de les condicions prèviament establertes per a la gestió del servei.
- Tota la documentació que es generi en la prestació del servei s'haurà de fer constar la titularitat del Consell Comarcal, juntament amb el logotip del Consell Comarcal del Tarragonès.
- Emissió de la facturació mensual al Consell Comarcal, per mes vençut, especificant el nombre de serveis actius i la identificació del beneficiari i les hores realitzades.

- Emissió de la facturació mensual als usuaris, per mes vençut, de la part corresponent de copagament establerta al decret de resolució o la totalitat del cost en la modalitat de privats.

En relació a la prestació dels serveis

- Prestar el servei d'acord als terminis i condicions establertes en els Plecs, el projecte tècnic de l'empresa adjudicatària i tota la normativa reguladora vigent.
- Admetre qualsevol usuari del servei que el Consell Comarcal li comuniqui.
- Garantir la idoneïtat dels professionals en funció a les especificitats que requereixi la intervenció en cada un dels casos que els hi siguin assignats.
- Realitzar els serveis encomanats per part del Consell Comarcal del Tarragonès, garantint que el servei es realitzi efectivament i d'acord amb el pla de treball establert.
- Informar els/les treballadors/es sobre les característiques dels serveis a prestar d'acord a la informació facilitada pel referent del cas.
- Lliurar al Consell Comarcal els informes de seguiment semestral, la memòria anual i tota aquella informació i/o documentació que li sigui requerida.
- Presentar el dia 1 de cada mes, a mes vençut, i després de realitzar tots els serveis corresponents, la factura.

En relació a horaris i incidències

- Ajustar el servei a la data d'inici fixat en el pla d'actuació.
- Comunicar totes les incidències relatives a la prestació del servei i la seva resolució en el termini màxim de 24hores a partir del seu coneixement i de forma immediata per aquelles situacions valorades com a greus o molt greus.
- Comunicar a la persona beneficiària i al professional de referència dels EBAS, de totes aquelles incidències relatives al personal prestador del servei, com són permisos, baixes, suplències, canvis, ... Aquesta comunicació es farà amb la màxima antelació i com a màxim dins de les 24 hores en que s'hagi produït la incidència.
- Iniciar un servei valorat com urgent amb menys de 24h. d'haver rebut la comanda per part del Cap dels Serveis Bàsics d'Atenció Social. Aquest servei es podrà iniciar sense haver-se realitzat la comanda formal, i adjuntar la documentació pertinent. Gestions que es realitzaran en paral·lel i es formalitzaran d'acord als procediments establerts.

Obligacions fiscals, laborals i socials

- L'adjudicatari tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró i està obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria mercantil, fiscal, laboral, de seguretat social, salut i higiene en el treball, i assumeix totes les despeses i retribucions dels elements materials i personals necessaris per a la seva producció, amb total responsabilitat de les seves obligacions legals. L'incompliment d'aquestes obligacions per part de l'adjudicatari o la infracció de les disposicions sobre seguretat, no comportarà cap responsabilitat pel Consell Comarcal del Tarragonès.

Prevenió de riscos

- Serà obligació de l'adjudicatari/a el compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i salut laboral. Igualment serà obligació de l'adjudicatari/a, la vigilància en el compliment de les mesures que per a prevenió en aquesta matèria s'adoptin.

L'adjudicatari/a prendrà totes les precaucions necessàries per tal d'evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'aquests i atenint-se en aquesta matèria a la legislació vigent.

- En qualsevol cas, la realització de les tasques incloses en l'objecte del contracte hauran d'ajustar-se al compliment dels requisits recollits al Real Decret 171/2001, del 30 de gener, que es desenvolupa l'article 24 de la llei 31/1995, del 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials, així com qualsevol desplegament normatiu posterior d'aquesta.

- Prèviament a l'inici del servei l'adjudicatari/a, informará al seu equip, adscrit al contracte, de les mesures de seguretat preventives.

- En el termini màxim d'un mes a partir de l'adjudicació, s'haurà de presentar al Consell Comarcal del Tarragonès el pla de prevenió de riscos laborals per a la seva aprovació.

Protecció jurídica del menor

- Serà obligació de l'adjudicatari/a el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció del menor.

- Així com l'article 13.5 de la Llei Orgànica de protecció jurídica del menor. A tal efecte, prèviament a l'inici del servei l'adjudicatari/a haurà de presentar una declaració responsable conforme disposa de les certificacions legalment establertes per acreditar que totes les persones que s'adscriuen a l'execució del contracte no han estat condemnades per sentència ferma per algun dels delictes establerts a la normativa. Aquesta declaració haurà de renovar-se sempre que s'incorporin noves persones en l'execució del contracte i que es trobin en la referida situació.

- El contingut d'aquesta declaració responsable i les certificacions negatives, seran vigents durant la durada del contracte o de la seva pròrroga, sempre que aquest sigui igual o inferior a un any, amb el benentès que si té coneixement d'algun cas de condemna per sentència ferma pels delictes esmentats, està obligat a comunicar aquesta circumstància de manera immediata. Si el contracte té una durada superior a un any, caldrà que torneu a presentar l'esmentada declaració.

Protecció de dades personals

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions del Reglament (UE) 2016/679, General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia de Drets Digitals (LOPD i GDD), així com en altres normes vigents o que en el futur puguin promulgar sobre aquesta matèria.

L'adjudicatari i el personal al seu càrrec hauran de mantenir inexcusablement el secret professional i la confidencialitat de les dades dels usuaris de les disposin, d'acord amb les disposicions legal i reglamentàries vigents.

Requeriments sobre la imatge corporativa

L'empresa contractada haurà d'incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzades del Consell Comarcal del Tarragonès en la totalitat de la documentació de gestió o d'altres materials tècnics o tecnològics (terminals...), amb prèvia autorització per part de l'organisme. Així mateix, la imatge corporativa del Consell Comarcal serà inclosa en aquelles activitats de difusió i comunicació del servei que en pugui realitzar l'empresa contractada, amb l'autorització prèvia del Consell Comarcal.

En quant al Consell Comarcal:

FUNCIONS DEL CONSELL COMARCAL DEL TARRAGONÈS

El Consell Comarcal del Tarragonès serà el responsable de portar a terme les següents funcions generals:

- Definir el servei de teleassistència domiciliària i la identificació de les persones susceptibles de rebre el servei de teleassistència, la valoració inicial i la proposta sol·licitud d'alta.
- L'actualització i el manteniment de les dades personals de la persona així com el seguiment de la persona usuària en el àmbit territorial de la seva competència.
- La supervisió i seguiment del servei.
- El control i la garantia de qualitat en la prestació i el funcionament general del servei.
- L'establiment de mecanismes de coordinació que siguin necessaris amb l'empresa contractada i els serveis socials, amb l'objectiu d'assolir un òptim funcionament del servei.
- Coordinacions periòdiques, del responsable de l'empresa i la tècnica referent de cada cas, per tal de fer-ne seguiment.
- Signar en el corresponent pressupost la quantia necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte..

OBLIGACIONS DEL CONSELL COMARCAL DEL TARRAGONÈS

El Consell Comarcal del Tarragonès, sense perjudici de les obligacions recollides en els Plecs de clàusules administratives i tècniques reguladores del contracte, o les que resultin d'allò previst en la legislació vigent, ostenta les potestats següents:

- El control pressupostari i financer del contracte.
- Dictar ordres i instruccions per garantir el correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Coordinar, supervisar i avaluar la prestació del servei. Per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.

- Dissenyar i desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial i seguiment dels casos, i per l'assignació de serveis.
- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic.
- Ordenar la modificació dels indicadors de gestió.
- Facilitar a l'empresa adjudicatària tota la informació i documentació necessària d'acord als procediments establerts, previ a l'inici del servei.
- Exercir la representació externa del servei, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones públiques o privades i mitjans de comunicació.
- El Consell Comarcal ha d'informar a les persones usuàries de les característiques del servei, així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa.

El Consell Comarcal del Tarragonès es compromet a:

- Posar en coneixement de l'empresa adjudicatària qualsevol qüestió relativa a cada cas, que pugi ser objecte de mesures preventives, especialment en cas de malaltia infeccioses i contagioses, malaltia mentals i drogodependència.
- Informar de qualsevol canvi o modificació en els circuits i procediments de treball que afectin a la prestació del TAD.
- Liquidar a l'empresa adjudicatària els serveis prestats, dins dels terminis fixats per la Llei.

ONZENA - PROPIETAT DELS TREBALLS

La propietat material dels treballs, els documents i la informació generada i recopilada, serà del Consell Comarcal del Tarragonès.

La propietat intel·lectual, d'acord amb el que es preveu a la Llei, serà de l'empresa adjudicatària.

Tanmateix, l'empresa adjudicatària no podrà facilitar informació o divulgar els treballs realitzats sense permís del Consell Comarcal del Tarragonès, i sempre fent esment a la seva procedència.

DOTZENA - CRITERIS DE VALORACIÓ

Criteris de valoració segons estableix la Llei de contractació pública art.145.4, annex IV de la mateixa llei.

Criteris subjectius (Fins 49 punts)

Organització del servei i mecanismes de coordinació. Fins a 21 punts. Es valorarà:

- | | |
|---|---------|
| - Temps d'instal·lació del terminal i del dispositiu perifèric ordinari.
De 24 a 72 hores: 2 punts | 2 punts |
|---|---------|

- Procediment del Seguiment de les persones beneficiaries de teleassistència, de forma presencial: Mensualment: 3 punts Bimensualment: 2 punts Trimestral: 1 punt - Reducció del temps màxim establert de 24 hores de resposta en la reparació, reposició o substitució de terminals des de la detecció de l'averia: Menys de 16 hores: 2 punts	5 punts
Disposar de: - Dispositiu de Custodia de claus per part de la empresa: 2 punts - Localitzador personal o LOPE o similar : 2 punts - Teleassistència GSM en línia pròpia o similar : 2 punts - Telèfon d'atenció gratuït al cuidador: 2 punts	8 punts
Proposta de coordinació i seguiment entre l'empresa adjudicatària i el Consell Comarcal orientada a millorar l'eficiència i eficàcia en les comunicacions entre ambdós, tant a nivell tècnic com institucional. Caldrà concretar una proposta detallada dels mecanismes proposats, així com dels mitjans tècnics com institucionals.	2 punts
Protocol d'actuació davant de incidències i reclamacions i /o queixes sobre la prestació del servei.	4 punts

Mecanismes d'atenció a les emergències. Fins a 4 punts. Es valorarà:

- Concreció del pla operatiu d'atenció a emergències.	2 punts
- Protocol de comunicació massiva en casos d'emergències, catàstrofes i/o situacions excepcionals com actuacions en onades de calor o de fred.	2 punts

Protocols d'intervenció específics i compromís d'aplicació durant tota la vigència del contracte. Fins a 12 punts. Es valorarà:

- Protocol per la detecció de situacions de maltractament i/o vulnerabilitat o risc social: 2 punts - Protocol/mecanismes d'intervenció i millores en l'atenció i seguiment de les persones que presenten situacions de solitud no volguda: 4 punts - Sistema de recordatori de cites: 2 punts - Protocol per acompanyament en el dol: 2 punts - Dispositiu de protecció a la violència familiar complementari al teleassistència avançat: 2 punts	12 punts
--	----------

Altres. Fins a 12 punts:

- Increment de les hores de formació continua dins la jornada laboral als/les treballadors que fan tasques d'atenció directa adscrits al contracte que ofereixi la empresa a banda de les hores obligatòries exigides al plec Increment de 10 hores de formació anual: 1 punt	1 punt
---	--------

- Existència i aplicació voluntària de Pla d'igualtat en el treball de la empresa: 1 punt - Existència i aplicació voluntària del Pla de igualtat LGTBI+ a la empresa: 1 punt	2 punts
-Tenir contractades més d'un 2% de persones subjectes a inserció sociolaboral: 1 punt - Responsabilitat social corporativa, reserva de llocs de treball corresponents a persones en risc d'exclusió sociolaboral, acreditats pels serveis socials públics competents: 1 punt	2 punts
Oferta de serveis complementaris: (0,75 punts per servei) - Prèstec de productes de suport - Bugaderia - Acompanyaments a cites mèdiques - Qualsevol altre de les mateixes característiques	3 punts
Tallers de suport a cuidadors : 1 punts Taller de suport emocional a les persones: 1punt Tallers d'envelliment actiu: 1 punt Tallers preventius del deteriorament cognitiu: 1 punt	4 punts

Criteris objectius (Fins a 51 punts)

Millora del preu del licitador. Fins a 30 punts.

Oferta de preu del aparell de teleassistència bàsica (fins a 20 punts)

$$Puntuació = \frac{\text{Puntuació màxima} \times \text{preu unitari de l'oferta més baixa}}{\text{Preu unitari de l'oferta a valorar}}$$

Oferta de preu del aparell de perifèric de seguretat (fins a 10 punts)

$$Puntuació = \frac{\text{Puntuació màxima} \times \text{preu unitari de l'oferta més baixa}}{\text{Preu unitari de l'oferta a valorar}}$$

Oferta de terminals mensuals gratuïts com a màxim de 20 terminals avançats cada any de contracte. Fins a 14 punts.

Essent 20 la puntuació més alta i la resta de ofertes es valoraran de forma proporcional.

Oferta de dispositius perifèrics de seguretat complementaris als obligatoris fins a un màxim de 40 cada any de contracte. Fins a 7 punts.

Essent 40 la puntuació més alta i la resta de ofertes es valoraran de forma proporcional.

En el supòsit que dues o més proposicions s'igualin com a més avantatjoses segons la ponderació establerta en els criteris d'adjudicació establerts, tindrà preferència en l'adjudicació les proposicions que presentin les entitats sense ànim de lucre, amb personalitat jurídica, sempre que la seva finalitat o activitat tingui relació directa amb

l'objecte del contracte, segons es desprengui dels seus respectius estatuts o regles fundacionals i figurin inscrites en el registre d'entitats socials. Art.147 LCSP

Procediment per determinar el caràcter anormal o desproporcionat de les ofertes, si s'escau.

Aplicació de l'art. 85 del RGLCAP.

DILIGÈNCIA DE LA SECRETARIA

Per fer constar que aquest plec de clàusules tècniques que regeix l'adjudicació mitjançant procediment obert de serveis i tramitació ordinària, del contracte del servei Teleassistència avançada a Domicili a l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Tarragonès, ha estat aprovat, pel Ple del dia 26 de setembre de 2023.

Tarragona, a data de signatura electrònica
El secretari