

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE TELEASSISTÈNCIA A LA COMARCA DEL SOLSONÈS

CONSELL COMARCAL DEL SOLSONÈS

Índex

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2.	RÈGIM JURÍDIC	3
3.	ÀMBIT TERRITORIAL	3
4.	DEFINICIÓ I CARACTERISTIQUES DEL SERVEI	4
5	OBJECTIUS	7
6	PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI	7
7	ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	8
8	COORDINACIÓ TÈCNICA I GESTIÓ DEL SERVEI	10
9	RELACIONS AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI	10
10	PERSONAL	11
11	SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI	11
12	RESPONSABILITAT	11
13	OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	12
14	OBLIGACIONS I DRETS DEL CONSELL COMARCAL DEL SOLSONÈS	12
15	PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS	13
16	DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE	14
17	INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ	14

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA A LES PERSONES DE LA COMARCA DEL SOLSONÈS

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la prestació, per part de l'empresa adjudicatària, dels serveis de teleassistència bàsica i avançada a la comarca del Solsonès.

El Servei de Teleassistència és una modalitat del servei d'atenció domiciliària que, amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar una resposta ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent de la persona. Aquest servei es presta mitjançant el suport d'un equip de professionals i de les tecnologies més adequades. El Servei de Teleassistència, es presta durant les vint-i-quatre hores del dia, 365 dies any.

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. I a la vegada ser un suport a la xarxa social i familiar

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

2. RÈGIM JURÍDIC

El Servei de Teleassistència és una prestació bàsica de caràcter tecnològic garantida en la Cartera de Serveis Socials del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, regulada pel Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, vigent actualment.

La teleassistència domiciliària, també és una prestació inclosa en els serveis socials bàsics definits en la Llei 12/23007, d'11 d'octubre, de serveis socials. L'article 31.2 de la Llei esmentada disposa que les comarques supleixen 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.

Aquest servei es durà a terme de conformitat, també amb el Reglament regulador del Servei d'Atenció Domiciliària del Consell Comarcal del Solsonès i amb tota la normativa establerta en el plec de clàusules administratives particulars.

3. ÀMBIT TERRITORIAL

L'àmbit territorial d'atenció del Servei de Teleassistència són els 15 municipis de la comarca del Solsonès que són els següents: Castellar de la Ribera, Clariana de Cardener, La Coma i la Pedra, Guixers, Lladurs, Llobera, La Molsosa, Navès, Odèn, Oliús, Pinell, Pinós, Riner, Sant Llorenç de Morunys i Solsona. Els municipis de Torà i Biosca tot i que ja que ja pertanyen a la comarca del Solsonès des de la LLEI 4/2023, del 16 de març, de canvi d'adscripció comarcal i veguerial dels municipis de Biosca i Torà i la posterior ratificació en els respectius plens el mes de juliol de 2023, no

C. Dominics, 12 (pl. del Consell Comarcal) - 25280 Solsona - Tel. 973 48 20 03 - consell@elsolsones.cat
s'atendran fins que es determini en el procediment de traspàs entre les dues comarques.

4. DEFINICIÓ I CARACTERISTIQUES DEL SERVEI

La teleassistència constitueix una modalitat d'atenció domiciliària ininterrompuda 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 el sistema de teleassistència bàsica i avançada.

4.1 Teleassistència bàsica (fixa): Facilita assistència a les persones usuàries de forma permanent, les 24 hores del dia i tots els dies de l'any 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 sí 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 al domicili de la persona usuària, connectat mitjançant la línia telefònica a una central receptora, amb la qual es pot comunicar en cas d'urgència prement un botó. 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 servei també actua de forma preventiva mantenint un contacte continuat amb l'usuari i aollint demandes de soledat, aïllament i/o inseguretat que poden patir persones grans i/o amb discapacitat que viuen soles o amb parella d'edat similar.

És necessari que aquesta modalitat de teleassistència tingui en compte les persones amb dificultats motrius, de comunicació auditiva o amb dificultats de la parla i que es pugui adaptar a través de la tecnologia adequada a les seves necessitats. La instal·lació d'aquests dispositius adaptats es realitzarà de comú acord entre l'entitat adjudicatària i el Consell Comarcal del Solsonès, prèvia valoració de la situació de la persona usuària, per tal de determinar el grau de necessitat i d'idoneïtat de la seva instal·lació. Aquesta adaptació s'ha de contemplar sense cap cost addicional al Servei de Teleassistència.

4.2 Teleassistència avançada: La teleassistència avançada és aquella que inclou, suports tecnològics complementaris dins o fora del domicili, o ambdós, així com la interconnexió amb els serveis d'informació i professionals de referència, desenvolupant processos i protocols d'actuació en funció de la situació de necessitat d'atenció detectada.

○ Teleassistència avançada en el domicili:

Es tracta de complementar l'equipament tecnològic de la teleassistència bàsica amb diferents dispositius perifèrics 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. La petició pot ser per valoració de les professionals de serveis socials o l'empresa adjudicatària en el seguiment de les persones usuàries també informará i assessorará dels dispositius més adients en cas de detectar-se la necessitat i ho informará als serveis socials:

C. Dominics, 12 (pl. del Consell Comarcal) - 25280 Solsona - Tel. 973 48 20 03 - consell@elsolsones.cat

- Sensor de presència: genera alarma si no detecta moviment en un període determinat
- Sensor de fum: genera alarma en cas de fum
- Sensor de gas i monòxid de carboni: genera alarma en cas de fuga de gas o detecció de monòxid de carboni
- Sensor de porta: genera alarma en cas de no obertura de porta (es sol situar a la nevera) en un període de temps determinat
- Sensor de llit: Genera alarma si detecta absència al llit en un període determinat
- Detector de caigudes a l'interior del domicili mitjançant algoritme basat en acceleració i impacte.
- Altres dispositius proposats per l'empresa licitadora i/o l'adjudicatària durant la prestació del servei i que puguin ser d'interès per les persones beneficiàries d'acord amb l'objecte del programa

○ Teleassistència avançada mòbil

Ha d'incloure diferents modalitats de teleassistència mòbil que, amb la tecnologia adequada, ofereixi a les persones usuàries una atenció permanent i a distància, fora del seu domicili, assegurant una resposta ràpida a les eventualitats que puguin sobrevenir estiguin on estiguin i que permetin la detecció de situacions de risc o emergència:

L'empresa contractista ha d'oferir com a mínim els tipus següents:

- Teleassistència mòbil amb geolocalització (format rellotge i mòbil/o)
- Detector de caigudes mòbil: permet detectar les caigudes, disposa de micròfon, altaveu i possibilitat de crear zones de seguretat amb app per familiars.
- Teleassistència mòbil amb geolocalització i amb detector de caigudes inclòs (format rellotge i/o mòbil). Si l'empresa adjudicatària ofereix aquest model amb detector de caigudes i geolocalització no seria obligatori oferir els dos primers tipus.
- Altres dispositius a utilitzar fora de la llar, proposats per l'empresa licitadora i/o l'adjudicatària durant la prestació del servei i que puguin ser d'interès per les persones beneficiàries d'acord amb l'objecte del programa.

Donades les característiques de la majoria de municipis del Solsonès, dispersió dels habitants en masies aïllades, cal un sistema de teleassistència amb un radi de cobertura molt més ampli que el del propi habitatge ja que l'espai exterior: hort, era o els voltants de la masia formen part de l'habitatge quotidià de les persones que hi viuen.

Els diferents dispositius de servei de teleassistència mòbil amb geolocalització han de cobrir l'objectiu de localització permanent de l'usuari/ària fora del domicili en cas de necessitat amb un terminal de maneig senzill, sense limitar la mobilitat de la persona, havent-se de preveure l'activació dels mateixos serveis que els de la teleassistència fixa.

El servei funciona amb un rellotge, polsera (detector de caigudes) o aparell de telèfon mòbil que en aquest últim cas no actuarà com a telèfon sinó que connectarà directament amb la central d'assistència de l'empresa. El format rellotge pot oferir altres prestacions opcionals

C. Dominics, 12 (pl. del Consell Comarcal) - 25280 Solsona - Tel. 973 48 20 03 - consell@elsolsones.cat
segons l'empresa adjudicatària (podòmetre, ritme cardíac,...).

Igual que en la teleassistència fixa cal que els diferents dispositius mòbils tinguin present les persones amb dificultats motrius, de comunicació auditiva o amb dificultats de la parla i que es pugui adaptar a través de la tecnologia adequada a les seves necessitats i sense que suposi cap cost addicional.

Per tal de garantir les millores tecnològiques que puguin esdevenir en el decurs de la vigència del present contracte, l'adjudicatari estarà obligat a mantenir informat al Consell Comarcal del Solsonès de les millores tecnològiques que puguin aparèixer en el mercat en les diverses modalitats de teleassistència i a proposar possibles proves de valoració per la implantació de dites millores.

Tant la teleassistència bàsica com l'avançada, han de contenir les següents accions:

- 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 a través de personal especialitzat.
- Mobilitzar recursos davant de situacions d'emergència sanitària, social i/o domiciliària.
- Detectar i prevenir situacions de risc de la persona usuària en el seu entorn habitual.
- Proporcionar seguretat i tranquil·litat a les persones usuàries i als seus familiars, garantint l'atenció en cas d'emergència.
- Seguiment permanent de la persona usuària des del Centre d'Atenció (CA), mitjançant trucades telefòniques periòdiques amb la finalitat d'estar presents a la seva vida. El cost de totes les trucades aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària. Tipus de trucades a realitzar:
 - De familiarització a l'inici del servei, per assegurar que la persona ha entès i coneix el funcionament del sistema.
 - De cortesia i felicitació en aniversaris, dates assenyalades...
 - De recordatori: cites mèdiques, gestions, presa de medicació....
 - De fi d'absència: permeten confirmar que la persona ha retornat al domicili en la data prevista (vacances, ingrés hospitalari...)
 - De seguiment amb finalitat preventiva, de foment d'hàbits de vida saludables, seguiment situació personal, informació i detecció de noves necessitats en el servei de teleassistència amb la incorporació per exemple de perifèrics al domicili, detecció de situacions de risc... es realitzaran mínim cada 15 dies i preferiblement pel mateix professional que serà una figura referent per la persona usuària.
- Gestionar agendes específiques entre la entitat prestatària del servei i la persona usuària, a petició seva o de persones del seu entorn, que permetin recordar-li preses de medicació, activitats, gestions o cites.

C. Dominics, 12 (pl. del Consell Comarcal) - 25280 Solsona - Tel. 973 48 20 03 - consell@elsolsones.cat

- Realitzar trucades 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...).
- L'empresa haurà de facilitar tantes UCR com persones beneficiàries del servei que conviuen al mateix domicili, sense cap cost addicional.

Les necessitats de les persones usuàries es valoren de forma individual a la seva llar i, a partir d'aquesta valoració, s'elaborarà un pla d'intervenció personalitzat que inclou un dels dos tipus de servei: bàsic o avançat. Una mateixa persona pot disposar inicialment d'un nivell de suport bàsic i, segons evolucioni la seva salut, anar necessitant un nivell d'atenció de més intensitat fins necessitar la tipologia d'assistència avançada. Igualment, una persona pot estar en aquest últim nivell degut a un empitjorament temporal de salut o una situació de dol i, un cop recuperada, passar a un nivell de suport bàsic. És per això que el pla d'intervenció s'adapta a les necessitats de la persona, ofereix diverses prestacions i tecnologies així com diferents nivells d'atenció i suport.

5 OBJECTIUS

Els objectius dels Serveis de Teleassistència són:

- 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 el domicili defamiliars, i evitar un ingrés prematur en un servei d'acolliment residencial.
- Donar resolució immediata de les emergències personals i/o domiciliàries que es produeixin i facilitar la intervenció adequada a la necessitat plantejada.
- Aconseguir una relació de confiança i afectiva amb l'usuari amb el manteniment de la comunicació continuada.

6 PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI

De forma preferent el perfil de les persones usuàries del servei són:

• Situació de risc social

- Persona major de 65 anys o més que viu sola i té problemes de salut.
- Unitats de dos o més persones grans amb problemes de salut.
- Persona gran fràgil que tot i viure en família passa gran part del dia sola.
- Qualsevol situació que els tècnics dels Serveis Socials Bàsics valorin de risc social.

• Situació de dependència

Tenir reconeguda la situació de dependència i haver estat prescrit el servei en virtut de resolució aprovatòria del Programa Individual d'Atenció, d'acord amb allò establert a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones

C. Dominics, 12 (pl. del Consell Comarcal) - 25280 Solsona - Tel. 973 48 20 03 - consell@elsolsones.cat
en situació de Dependència, amb la intensitat i terminis establerts en aquesta normativa.

6.1 Tipologia de persones usuàries:

En funció del nombre de persones que necessiten disposar del servei de teleassistència dins d'un mateix domicili, existeixen tres tipus de persones usuàries:

- Persona titular del servei (Tipus A): Titular del servei: Persona que reuneix els requisits, disposarà de terminal i unitat de control remot – polsador- (UCR).
- Persona beneficiària amb unitat de control remot (Tipus B): Persona usuària amb unitat de control remot (UCR) addicional que conviu amb el titular del servei i que alhora reuneix els requisits per ser-ne usuària.

Aquesta persona substituirà la persona titular (persona usuària A) en cas de baixa.

- Persona beneficiària sense unitat de control remot (UCR) addicional (Tipus C): Persona que conviu amb la persona titular i necessita les prestacions i atencions que el servei proporciona, però que no té capacitat física, psíquica o mental per poder sol·licitar per si mateixa aquesta atenció i, per tant, no pot fer ús de la UCR.

7 ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

L'organització del servei s'estructurarà d'acord amb la següent distribució de tasques entre el Consell Comarcal del Solsonès, mitjançant els Serveis Socials Bàsics, i l'empresa adjudicatària del servei.

Funcions del Consell Comarcal del Solsonès:

La gestió global del servei d'atenció domiciliària és competència del Consell Comarcal del Solsonès, i té com a funcions específiques les següents:

- La direcció tècnica del servei.
- Fer la planificació anual segons els recursos disponibles i l'avaluació del servei prestat.
- 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 Comissió Tècnica de Valoració del Servei d'Atenció a Domicili, l'aprovació o denegació de les sol·licituds individuals d'aquest servei de teleassistència.

Serà funció de la Comissió de Govern i de gerència del Consell Comarcal del Solsonès l'autorització del pagament a proposta dels tècnics dels serveis socials mitjançant l'informe trimestral corresponent, prèvia aprovació.

7.1 Funcions de l'organització/empresa adjudicatària:

- Gestionar la recepció de la demanda, la qual serà tramesa per correu electrònic pels serveis socials bàsics del Consell Comarcal.
- Garantir l'activació del servei de teleassistència en el termini acordat, en les obligacions d'aquest plec de prescripcions tècniques.
- Utilitzar professionals degudament qualificats per a la instal·lació dels dispositius de teleassistència (bàsica i avançada), manteniment i reparació de les avaries i/o incidències produïdes durant la utilització dels aparells. Cal que aquests professionals es desplacin al domicili de la persona usuària per garantir la correcta informació i atenció.
- Disposar de professionals qualificats i preparats per atendre i gestionar les diferents situacions i demandes que es puguin produir durant la prestació del servei, així com la possible detecció de situacions de risc social (exemple situacions de maltractaments, violència masclista...) i la informació als serveis socials d'aquestes situacions detectades per la seva valoració i intervenció.
- Comunicar al Consell Comarcal :
 - El dia d'instal·lació dels nous aparells.
 - Les baixes i incidències greus en un termini de 24 hores a partir del seu coneixement.
 - El dia de reparació dels aparells quan hi ha hagut avís o senyal d'avaría, així com el temps transcorregut fins els dia de la reparació la qual s'atendrà en la major brevetat possible.
- Presentar amb una periodicitat mensual un informe d'activitats, incidències 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.
- Recordatori de cites, medicació o altres dades proposades per la persona usuària.

- Totes les comunicacions, resolucions i documentació escrita s'haurà de redactar almenys en català. La comunicació amb els usuaris també s'haurà de fer almenys en català amb excepció de que, per qüestions de cultura o nacionalitat, no es parli s'entengui aquesta llengua.
- Complir amb el que estableix la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de personal i garantida dels drets digitals i legislació concordant.

8 COORDINACIÓ TÈCNICA I GESTIÓ DEL SERVEI

Les relacions de coordinació entre el Consell Comarcal del Solsonès i l'empresa que resulti adjudicatària dels serveis es durà a terme de la següent manera:

- 8.1** L'empresa designarà 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.
- 8.2** La coordinació per revisar el funcionament global del servei i valorar-ne l'estat de l'execució es realitzarà periòdicament amb la persona coordinadora tècnica dels serveis socials bàsics.
- 8.3** 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 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.

9 RELACIONS AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels serveis socials bàsics del Consell Comarcal del Solsonès i 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 del terminal 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 les persones usuàries. L'empresa haurà d'informar expressament al Consell Comarcal del Solsonès, 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 les persones usuàries del servei, de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei així com dels

C. Dominics, 12 (pl. del Consell Comarcal) - 25280 Solsona - Tel. 973 48 20 03 - consell@elsolsones.cat
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 signati la fitxa sociosanitària. Aquest tràmit i la informació de tot el procediment de la gestió documental correspon als serveis socials bàsics del Consell Comarcal del Solsonès.

La persona usuària haurà de ser informada amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti la prestació del servei acordat.

10 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 titulació, afiliació i situació d'alta a la seguretat social. En especial la persona responsable del servei per part del contractista amb les dades de contacte i email. Així mateix, qualsevol substitució o modificació haurà de ser comunicada al Consell Comarcal del Solsonès i en tot cas haurà de tenir en compte i donar compliment a l'oferta presentada. L'empresa haurà de garantir els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, així com per assegurar la continuïtat d'aquest 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 l'empresa adjudicatària.

El contractista haurà 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.

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.

11 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.

12 RESPONSABILITAT

L'adjudicatària 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

C. Dominics, 12 (pl. del Consell Comarcal) - 25280 Solsona - Tel. 973 48 20 03 - consell@elsolsones.cat
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 del Solsonès.

L'adjudicatària 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.

13 OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

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

1. Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
2. Garantir el funcionament de conformitat amb les condicions establertes en els diferents apartats d'aquest plec i en el de condicions administratives.
3. Garantir una resposta en el termini màxim de 7 dies hàbils a la demanda d'alta d'instal·lació, que s'efectuï des dels serveis socials bàsics del Consell Comarcal del Solsonès. De forma puntual i excepcional caldrà la instal·lació en menys de 48 hores en els casos que es deriven des de Serveis socials com urgents.
4. La reparació o substitució dels aparells en cas d'avaria es realitzarà amb un període màxim de 48 hores posteriors a la detecció i/o comunicació d'aquesta i en els casos persones usuàries amb risc greu amb un màxim de 24 hores. El cost i trasllat en les reparacions van a càrrec de l'empresa adjudicatària.
5. Comprovar i garantir el correcte funcionament i cobertura de tots els dispositius instal·lats a tota la comarca.
6. Els diferents dispositius de teleassistència (bàsica i avançada), hauran de complir els certificats establerts de conformitat amb la normativa vigent.
7. Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
8. Garantir el seguiment i control de la correcta atenció als usuaris d'acord amb els serveis prestats.
9. Facilitar mensualment una relació detallada dels serveis prestats als usuaris del servei.
10. Comunicar per escrit al Consell Comarcal del Solsonès qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
11. 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.
12. Comunicar les baixes que es produeixen entre els usuaris del servei per qualsevol motiu.
13. Disposar en el moment de signatura del contracte de tota la infraestructura, equipaments necessaris i recursos humans per executar de forma immediata el servei contractat.

La infracció de l'establert en aquest apartat serà sancionat de conformitat amb la clàusula 35a. del plec de clàusules administratives particulars.

14 OBLIGACIONS I DRETS DEL CONSELL COMARCAL DEL SOLSONÈS

El Consell Comarcal del Solsonès es compromet:

C. Dominics, 12 (pl. del Consell Comarcal) - 25280 Solsona - Tel. 973 48 20 03 - consell@elsolsones.cat

- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec i en el de clàusules administratives particulars.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Subministrar tota informació i la documentació necessària sobre cada persona usuària del servei, 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 del Solsonès per als usos previstos en aquest plec i en el de clàusules administratives particulars.
- Realitzar el control objectiu del servei d'acord amb els barems establerts i autoritzar la instal·lació dels aparells.
- Abonar mensualment l'import de la facturació del servei prestat, segons les condicions i el preu que estableixi el contracte signat.
- Informar de les disposicions i normativa aplicable que pugui afectar a la prestació dels serveis contractats.

El consell Comarcal del Solsonès té les següents potestats:

- 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 i 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 la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

15 PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'adjudicatària i el seu personal hauran de respectar les prescripcions de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals que integra l'ordenament europeu i en especial el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

Sota cap circumstància, l'adjudicatària no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altre mitjà audiovisual) de la persona usuària que les aportades pel Consell Comarcal del Solsonès. Aquestes dades no podran ser aplicades ni utilitzades per cap finalitat diferent de les que constin en el contracte i, a més a més, no les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a terceres persones. Qualsevol ús indegut de les dades serà responsabilitat de l'empresa

C. Dominics, 12 (pl. del Consell Comarcal) - 25280 Solsona - Tel. 973 48 20 03 - consell@elsolsones.cat
adjudicatària, quedant el Consell Comarcal exempt d'aquesta.

16 DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, etc., correspon al Consell Comarcal del Solsonès. L'incompliment d'aquest punt, serà considerat una falta molt greu o greu, segons determini el Consell Comarcal del Solsonès, i 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 del Solsonès 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.

17 INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ

Es preveu a l'inici del contracte un total aproximat de 200 terminals de teleassistència instal·lats als diferents domicilis de les persones usuàries, amb les seves corresponents Unitats de control remot (UCR), que no són propietat del Consell comarcal del Solsonès.

Pel que fa al traspàs i finalització del servei amb l'anterior empresa contractista i el traspàs amb l'empresa entrant una vegada finalitzat aquest contracte, s'estarà al dispost en aquest plec i en el de clàusules administratives particulars, clàusula 42a i 43a.

Per la facturació de cada dispositiu durant el període de traspàs es tindrà en compte l'alta i baixa i es realitzarà d'acord amb aquestes situacions.

Durant el traspàs el contractista resta obligat a garantir en tot moment la continuïtat de la prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec i sense cap perjudici en l'atenció de les persones usuàries. És per això que el contractista té les següents obligacions:

- Garantir la cobertura del servei amb total qualitat per les persones usuàries.
- Tornar al Consell comarcal totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, o entregar-les a la nova empresa adjudicatària si el Consell ho indica, igual que qualsevol altre suport o document en què hi figuri alguna dada relativa al servei.

C. Dominics, 12 (pl. del Consell Comarcal) - 25280 Solsona - Tel. 973 48 20 03 - consell@elsolsones.cat

Finalitzat el traspàs el contractista assumeix la posada en marxa del sistema sense perjudici per al servei i es compromet a l'execució d'aquest d'acord amb aquest plec i amb el de clàusules administratives particulars.

A la finalització del contracte el contractista resta obligat a facilitar en tot moment el procés de traspàs col·laborant i cooperant amb el nou contractista en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat de servei i sense causar cap perjudici ni interrupció a cap usuari.

Solsona, a octubre de 2023