



**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ,
MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT, SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA,
DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE
CALAFELL (EXPEDIENT 2024/2960)**

ÍNDEX

- 1. OBJECTE DEL CONTRACTE**
- 2. DEFINICIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DE CONTRACTACIÓ**
- 3. OBJECTIUS DELS SERVEIS**
- 4. CARACTERÍSTIQUES I TIPOLOGIA DELS SERVEIS DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA**
- 5. FUNCIONS I TASQUES DELS SERVEIS I OBLIGACIONS DE LES PARTS**
 - 5.1. Funcions principals de l'entitat o empresa adjudicatària
 - 5.2. Obligacions de l'adjudicatària
 - 5.3. Funcions principals de l'Ajuntament de Calafell
 - 5.4. Obligacions de l'Ajuntament de Calafell
- 6. PERSONAL ADSCRIT ALS SERVEIS**
 - 6.1. Equip de professionals
 - 6.2. Formació
 - 6.3. Subrogació
- 7. ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS – PROCEDIMENT DE LA PRESTACIÓ**
 - 7.1. Traspàs d'informació
 - 7.2. Accés als serveis
 - 7.3. Adjudicació i alta del servei
 - 7.4. Instal·lació, manteniment, reparació i reposició
 - 7.5. Suspensió temporal del servei
 - 7.6. Baixa del servei
 - 7.7. Procediment d'atenció
- 8. COORDINACIÓ, SEGUIMENT I AVALUACIÓ**
- 9. GESTIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI**
 - 9.1. Sistema de gestió de la qualitat
 - 9.2. Gestió del servei

Signatura 1 de 1
TSSC2
08/03/2024



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Mitjançant el present plec s'estableixen les condicions tècniques particulars que han de regir la contractació de la prestació dels Serveis de Teleassistència Domiciliària (STAD en endavant), adreçats a les persones grans o en situacions de dependència o de discapacitat que resideixen al municipi de Calafell, a proposta de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials municipal, previ estudi i valoració del servei i elaboració de la corresponent proposta tècnica.

El contracte té per objecte el manteniment de la prestació dels STAD de l'Ajuntament de Calafell, que constitueixen una modalitat d'atenció domiciliària ininterrompuda a les persones usuàries.

En tant que l'Ajuntament de Calafell no disposa dels mitjans personals, materials ni tècnics/tecnològics necessaris per a la prestació directa d'aquests serveis, es fa imprescindible la seva contractació mitjançant una entitat o empresa que es trobi en disposició de prestar-los amb garanties

2. DEFINICIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DE CONTRACTACIÓ

Els STAD es configuren com una prestació bàsica de caràcter tecnològic garantida en la Cartera de Serveis Socials del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya; i per tant exigible com a dret subjectiu amb l'acreditació de la situació de necessitat que correspongui, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 de l'annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària, constituint-se així com un servei de competència municipal, al qual es pot accedir a partir de la valoració tècnica dels Serveis Socials competents, d'acord amb la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

Aquests serveis municipals es configuren com una modalitat d'atenció domiciliària ininterrompuda a les persones usuàries, les 24 hores del dia i tots els dies de l'any, la qual, mitjançant la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar una resposta ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent amb l'exterior, efectuant-se el seguiment fins a la seva resolució.

Aquests serveis, amb la tecnologia adequada, també tenen un caràcter preventiu en casos de solitud no desitjada, caigudes, seguretat i suport a la xarxa social i familiar.

Els STAD es basen en la instal·lació d'un equipament a l'habitatge de la persona beneficiària, connectat mitjançant una línia telefònica fixa o mòbil a una central receptora, que es gestionada per part d'un grup de persones específicament preparades per a donar resposta adequada a situacions d'emergència o necessitat social.

El contacte entre l'equip d'atenció i la persona usuària es pot activar a petició d'aquesta i també de manera automàtica, en cas de serveis que incloguin algun dispositiu perifèric o detector. També es pot activar el contacte per part del personal de la central receptora,

Signatura 1 de 1
TSSC2
08/03/2024



quan aquest consideri o intueixi que pot existir una situació de risc o bé per al seguiment del cas.

En relació amb les modalitats de STAD (independentment d'altres dispositius, serveis o recursos complementaris), les quals es constitueixen com a unitats d'execució, es parteix de la distinció entre STAD Fixa i STAD GSM, en funció de l'existència o no d'una línia fixa al domicili de la persona beneficiària, i entre la STAD Bàsica i la STAD Avançada, resultant per tant les quatre següents modalitats de servei:

- 1) STAD Fixa Bàsica
- 2) STAD GSM Bàsica
- 3) STAD Fixa Avançada
- 4) STAD GSM Avançada

Com s'indica, la instal·lació d'un STAD fixa o d'un STAD GSM depèn de la disponibilitat o no al domicili d'una línia fixa adequada per a la prestació del servei, optant-se en cas d'existir aquesta línia per les modalitats fixes i recurrent a les modalitats GSM en cas de no disposar-ne.

Pel que fa a les modalitats de STAD Bàsica i STAD Avançada, es parteix de la definició de la modalitat Bàsica resumida al present apartat, la qual es pot complementar amb altres serveis i equipaments tecnològics en casos d'especial necessitat, risc o complexitat, passant aleshores a tenir la consideració de STAD Avançada.

3. OBJECTIUS DELS SERVEIS DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

Els STAD de l'Ajuntament de Calafell tenen com a principal objectiu el de promoure una millor qualitat de vida de les persones beneficiàries, mitjançant el foment de la seva autonomia i d'unes condicions adients de convivència en el propi entorn, tot fomentant les possibilitats de permanència al seu domicili.

Per tal d'assolir aquest objectiu els serveis es basen en el model d'atenció centrada en la persona, constituint-se com un recurs de suport per afavorir que les persones puguin desenvolupar el seu propi projecte de vida, segon les seves necessitat, desitjos i preferències, en el seu entorn i de la forma que decideixin.

4. CARACTERÍSTIQUES I TIPOLOGIA DELS SERVEIS DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

Els STAD es configuren com un recurs de caire preventiu i de proximitat que ofereix a les persones grans, a les persones amb dependència o discapacitat i a llurs persones cuidadores, un suport personal que les ha de facilitar continuar vivint en el seu entorn habitual, millorant la sensació de seguretat davant situacions de crisi, caigudes, emergències sanitàries, malalties sobtades o accidents domèstics, de manera que es pugui contactar de manera immediata i en qualsevol moment amb el centre d'atenció.

Signatura 1 de 1
TSSC2
08/03/2024



Aquests serveis es presten, fonamentalment, mitjançant una línia telefònica, ja sigui fixa o mòbil, i consta dels següents elements:

- Equipament informàtic i de comunicacions específic, ubicat al centre d'atenció, dotat del suport tecnològic, de comunicacions i dels recursos humans necessaris per a la prestació del servei.
- Terminal de la persona usuària i corresponent unitat de control remot, permetent l'activació de l'alarma i la comunicació entre la persona i el centre d'atenció, en modalitat "mans lliures".
- Equipament complementari instal·lat al domicili de la persona beneficiària, com detectors o altres dispositius perifèrics, la determinació i presència dels quals variarà en funció de la modalitat de servei que es consideri necessària a partir de la valoració de cada cas concret per part de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials.

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de disposar dels recursos i mitjans tècnics i tecnològics necessaris per a l'adequada prestació de tots els serveis objecte de contractació i dels serveis complementaris o millores que hagi ofert mitjançant el procés de licitació i que s'hagin computat en la corresponent valoració. Aquests recursos materials, tècnics i tecnològics hauran de disposar dels certificats de conformitat del sistema de teleassistència domiciliària i/o de les homologacions corresponents, d'acord amb la normativa vigent.

Com a mínim, l'adjudicatària haurà de disposar de:

- Terminal domiciliari de teleassistència
- Dispositius perifèrics complementaris
- Sistema de localització de persones (LOPE)
- Central receptora – centre d'atenció

a. Terminal domiciliari

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

Com s'esmentava anteriorment, en els casos en que els domicilis no disposin de línia telefònica fixa, o quan l'operador de telefonia fixa no asseguri el correcte funcionament del STAD, s'instal·larà un terminal de teleassistència mòbil (modalitat GSM), que permeti establir comunicació bidireccional amb el centre d'atenció i que haurà de disposar d'un detector de fallida de cobertura i de comunicacions i d'un detector d'alimentació (bateria).



El terminal domiciliari està constituït per dues unitats:

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

Com a mínim, haurà de reunir les següents especificitats:

- Ser un equip multi protocol, que permeti la transmissió d'alarmes a través de la línia telefònica amb marcatge automàtic i sistema de comunicació mans lliures.
- Enviar una codificació diferenciada per a les comunicacions realitzades pel terminal mitjançant la pulsació del botó d'alarma, a través de la UCR o de qualsevol dispositiu perifèric.
- 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 directa.
- Disposarà de sistemes de bloqueig per tal que, un cop activada l'alarma i rebuda aquesta en el centre d'atenció, la persona usuària no pugui tallar ni alliberar la línia telefònica. Senyalitzarà òpticament el seu estat de normal funcionament i, com a mínim, les alarmes tècniques corresponents a bateria baixa del terminal, i de manera òptica i opcionalment acústica, les anomalies de connexió a les xarxes elèctrica i de telefonia.
- Ha de permetre que des del centre d'atenció es configuri la funció d'autoconeixement automàtic del seu correcte funcionament. Aquesta funció s'ha d'executar de forma periòdica i silenciosa amb una periodicitat màxima de 15 dies.
- El terminal ha de permetre la programació d'un control de presència diari a través de la pulsació del botó d'activació d'alarmes (control passiu de mobilitat) a aquelles persones a les quals se les ha sol·licitat expressament aquest servei.
- Per tal de preservar la intimitat de la persona usuària, el terminal no permetrà l'activació remota de cap altaveu ni micròfon, excepte en els casos en que es produeix una situació d'alarma no tècnica, incloent les detectades pels dispositius de seguretat i perifèrics instal·lats.
- El terminal serà programable localment i també de forma remota des del centre d'atenció.
- Haurà de disposar de memòria no volàtil per emmagatzemar les dades d'identificació de la persona usuària i del telèfon del centre d'atenció.

Signatura 1 de 1
TSSC2
08/03/2024

	Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
	Codi Segur de Validació	cccdcb24111c4696b23c8e95523e9bad001	
	Url de validació	http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
	Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



- Disposarà de bateria de tipus recarregable amb una autonomia mínima de 24 hores, 23,5 en espera i mitja hora de conversa en modalitat mans lliures.
- La comunicació entre el terminal i la UCR es basarà en una senyal de radiofreqüència d'una banda absent d'interferències. S'atendrà a allò que s'especifiqui en aquesta matèria per part de la Direcció General de Telecomunicacions, en relació amb les especificacions tècniques dels equips a utilitzar en serveis de valor afegit de telecomandament, telemèdia, telealarma i telesenyalització.

a.2. Unitat de Control Remot (UCR), que té la finalitat d'emetre la senyal codificada via ràdio des de qualsevol punt del domicili.

La UCR haurà de reunir, com a mínim, les següents funcionalitats i característiques tècniques:

- Disposar d'una modalitat de subjecció en forma de polsera o penjoll. En cas de penjoll, haurà de comptar amb un sistema que permeti evitar l'estrangulament. Haurà d'oferir un radi d'acció suficient per tal de garantir una adequada cobertura, amb un mínim de 50 metres de radi en l'interior dels habitatges. Així mateix, haurà de ser resistent a l'aigua i complir els requisits establerts per al nivell d'estanqueïtat.
- Haurà d'indicar de forma lluminosa que s'ha establert la comunicació amb el centre d'atenció i de disposar d'una bateria d'alta durada, amb un mínim de tres anys fent un ús correcte (considerant 2/3 pulsacions al dia) i un manteniment adequat.

b. Dispositius perifèrics complementaris

Fonamentalment, els dispositius perifèrics complementaris s'utilitzaran en les modalitats de STAD AVANÇADA, tant FIXA com GSM, complementant els STAD BÀSICA, per tal d'oferir altres serveis i funcionalitats adaptades a la situació i les necessitats detectades en cada cas, millorant la seguretat de la persona usuària mitjançant la detecció de diferents riscos o situacions relacionades amb la salut de la persona o amb possibles incidències a la seva llar.

En les modalitats de STAD FIXA AVANÇADA i de STAD GSM AVANÇADA, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar, instal·lar i realitzar el manteniment, reparació o substitució dels dispositius perifèrics corresponents inclosos com a part del servei i, per tant, sense cost addicional, en tant que els costos associats han sigut considerats en la determinació dels preus màxims establerts per aquestes dues modalitats de STAD.

La instal·lació d'aquests dispositius perifèrics complementaris es realitzarà a partir de la valoració prèvia per part de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Calafell de la situació de la persona usuària, sempre que d'aquesta es desprengui la necessitat d'implementar un STAD AVANÇADA.

b.1. Dispositius de detecció automàtica de riscos potencials de la llar:

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació: cccdcdb24111c4696b23c8e95523e9bad001

Url de validació: <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- Detector de fum/foc: dissenyat per a detectar la presència de fum o foc en estat incipient. Quan el dispositiu detecta la presència de fum (tipologia òptica) o de foc (tipologia tèrmica, adients per a espais amb humitat, com cuines i banys), emet un avís acústic i visual per tal d'alertar directament a les persones usuàries i activa una alarma automàtica amb codificació diferenciada al centre d'atenció.
- Detector de gas: té la funció de detectar fuites de gasos com el gas natural, el butà o el propà. Igual que en el cas dels detectors de fum/foc, emet un senyal acústic i visual i activa una alarma automàtica amb codificació diferenciada al centre d'atenció.
- Sensor de monòxid de carboni: amb un funcionament similar als anteriors, emet senyals acústica i visuals i activa una alarma automàtica amb codificació diferenciada en cas de detectar concentracions elevades de monòxid de carboni.

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 establert i programat al dispositiu. Inclou un sensor de moviment que permet enviar alarmes de passivitat. El dispositiu alerta de l'absència de moviment de la persona, activant una alarma automàtica amb codificació diferenciada al centre d'atenció.
- Sensor d'obertura de portes: permet controlar la inactivitat de la persona usuària mitjançant la detecció de la manca d'obertura de certes portes (nevera, forn, microones, etc.) durant un període de temps acordat i programat al dispositiu, alertant de l'incompliment de les rutines diàries de la persona i activant una alarma automàtica amb codificació diferenciada al centre d'atenció.
- Detector de caigudes: genera alarma codificada al centre d'atenció en cas de detectar una caiguda de la persona usuària.
- Altres dispositius per a la detecció de convulsions, enuresis o altres situacions específiques, davant la detecció de l'existència de casuístiques particulars que comportin necessitats o riscos que convingui monitoritzar per tal de garantir el benestar, la seguretat i la salut de les persones usuàries.

També es consideren associats a la TAD AVANÇADA la disposició dels dispositius o solucions tecnològiques com les següents:

- Atenció deslocalitzada a través de dispositius mòbils amb possibilitat d'emissió i recepció de comunicació. Entre les possibles modalitats per a l'emissió i recepció de missatges es troba la videocomunicació.
- Dispositius adaptats per a la recepció de missatges i esdeveniments, agenda personal o compartida amb la persona cuidadora, comunicació d'incidències o



tramesa de pictogrames i missatges preestablerts, com per exemple smarphone o tauleta tàctil.

- Aplicació mòbil de teleassistència (APP) per gestionar o sol·licitar els serveis establerts.
- Altres dispositius o solucions tecnològiques que puguin facilitar els serveis descrits a anteriorment.

Convé insistir en que les necessitats es valoraran de manera específica per a cada llar i en que, a partir del resultat d'aquesta valoració, s'elaborarà un pla d'intervenció personalitzat que inclourà la modalitat de STAD i, en cas d'AVANÇADA, els dispositius i sistemes complementaris a implantar.

Així mateix, es podrà adjudicar inicialment un STAD BÀSICA i, segons evolucioni la situació de la persona beneficiària i les seves necessitats, complementar més endavant aquesta modalitat amb altres dispositius i serveis passant a tenir la consideració de STAD AVANÇADA.

c. Sistema de localització de persones (LOPE)

El LOPE ha de permetre de manera permanent, mitjançant la xarxa de telefonia mòbil, la localització de la persona usuària i la detecció de situacions potencialment perilloses en relació amb la seva posició geogràfica, en casos en que existeix un deteriorament cognitiu lleu o moderat. La seva instal·lació estarà supeditada a la valoració tècnica prèvia per part de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Calafell, que inclourà l'anàlisi de la situació clínica de la persona en relació amb les seves capacitats cognitives, així com la situació familiar i social i els suports disponibles, per tal de valorar la necessitat i adequació de la implementació d'aquest sistema.

d. Central receptora – centre d'atenció

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de disposar d'un centre d'atenció capaç de donar una adequada cobertura al STAD. Serà l'encarregat de la recepció, emissió i gestió de les comunicacions i avisos amb les persones usuàries i els dispositius de detecció automàtica que puguin existir als seus domicilis.

L'adjudicatària haurà de disposar obligatòriament d'un centre d'atenció alternatiu i independent del principal, de manera que es garanteixin com a mínim les comunicacions amb les persones usuàries dels serveis, en cas d'incidència greu o catàstrofe en el centre principal que puguin limitar o impossibilitar la recepció d'avisos o alarmes. La comunicació entre els dos centres s'haurà de fer efectiva en un termini no superior a 30 minuts.

El centre d'atenció haurà de disposar dels equipaments, tecnologies i recursos necessaris per tal de poder garantir l'adequat processament de les comunicacions i avisos i

Signatura 1 de 1
TSSC2
08/03/2024



proporcionar a les seves operadores i operadors la informació sobre la instal·lació i el dispositiu que els genera.

Com a mínim, haurà de comptar amb els següents requisits tecnològics:

- Connexions de línies telefòniques amb la xarxa pública, amb una quantitat eficient d'accessos primaris amb les xarxes que garanteixi l'atenció de totes les trucades i avisos que es puguin generar.
- Han de destinar, com a mínim, un troncal SIP per a rebre les trucades i avisos de la xarxa intel·ligent (900XXXXXX), un altre troncal SIP a les trucades que es puguin rebre en el número directe alternatiu al 900XXXXXX i 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 centre d'atenció en cas de tall o suspensió del subministrament extern, disposant, com a mínim, d'un adequat Sistema d'Alimentació Ininterrompuda (SAI) i d'un grup electrogen amb capacitat generativa suficient i adequada.
- Sistema que permeti la gravació de les comunicacions entrants de les persones usuàries possibilitat d'activació de forma remota, amb referenciació per data, hora, persona usuària i operador/a.
- Capacitat per a la realització de trucades a tres bandes (persona usuària – centre d'atenció – recursos externs).
- Capacitat de transferència de trucades de persones usuàries a altres recursos propis o externs.
- Realització de còpies de seguretat per a la restauració del servei en curs, en cas de situacions molt greus que puguin afectar els dos centres d'atenció.
- Servei de backup de la pròpia aplicació de gestió de la central receptora amb el seu terminal de comunicacions.

En tot cas, els diferents elements en que es basa la prestació dels STAD han de donar compliment amb allò que especifica la Norma UNE 158401:2019, com a norma específica reguladora dels serveis de teleassistència domiciliària i mòbil, de manera que es garanteixin els estàndards de qualitat que s'hi estableixen, en relació amb les especificacions tècniques de funcionament, tipus de dispositius i característiques, tant per a les modalitats bàsiques com avançades, que han de complir aquelles empreses o entitats que concorrin al procés de licitació.

Signatura 1 de 1
TSSC2
08/03/2024

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	cccdcb24111c4696b23c8e95523e9bad001	
Url de validació	http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



Tipologies de persones usuàries:

A banda de quatre modalitats de STAD referides a l'apartat 2, en funció de la situació i característiques de les persones que conformen la unitat de convivència a la qual es presta el servei, es diferencien tres tipologies d'usuàries:

- 1) **Titular del STAD:** persona a la qual se li atorga el servei, la qual disposa del terminal i de la unitat de control remot – polsador (UCR), i reuneix els requisits per a la utilització del servei. Al mateix domicili només pot existir una persona amb la tipologia de titular del servei.
- 2) **Usuària o beneficiària del STAD:** persona usuària que conviu amb la que ostenta la titularitat del servei i reuneix els requisits per a la seva utilització. Disposa d'una UCR addicional i pot optar a la titularitat del servei en cas de baixa de la titular (per èxitus, ingrés, trasllat de domicili, etc.). Al mateix domicili poden haver-hi una o varies persones usuàries.
- 3) **Usuària o beneficiària del STAD sense UCR:** conviu amb la persona titular del servei i necessita les prestacions i atencions que proporciona el STAD, però que no disposa de les capacitats físiques, psíquiques o mentals per a la utilització del servei mitjançant l'activació de la UCR. Les persones associades a aquesta tipologia hauran de causar baixa quan ho faci la persona titular, tret que la titularitat del servei passi a una altra que reuneixi els requisits per a la seva utilització.

5. FUNCIONS I TASQUES DELS SERVEIS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

Entre les funcions bàsiques que han d'incloure els STAD destaquen les següents:

- Garantir la comunicació interpersonal de caràcter bidireccional davant de qualsevol situació de necessitat, durant les 24 hores del dia i tots els dies de l'any.
- Oferir atenció immediata i adequada davant situacions d'emergència, a través de personal especialitzat.
- Prestar atenció presencial a la persona beneficiària en el cas de necessitat.
- Mobilitzar els recursos necessaris en situacions d'emergència sanitària, social o domiciliària.
- Detectar i prevenir situacions de risc de la persona usuària en el seu entorn habitual.
- Proporcionar seguretat i tranquil·litat a familiars de la persona usuària, garantint la seva atenció en cas d'emergència.
- Realitzar la instal·lació, el seguiment, el manteniment i la reparació o substitució dels diferents equips i dispositius.



Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació cccdc24111c4696b23c8e95523e9bad001

Url de validació <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- Garantir el seguiment permanent de la persona usuària des del centre d'atenció, mitjançant contactes telefònics periòdics (de familiarització, de cortesia i felicitació, de seguiment periòdic, de recordatori i de fi d'absència), amb els objectius de generar i mantenir una presència en la seva vida quotidiana, de potenciar els hàbits de vida saludables i d'actualitzar les dades del seu expedient sociosanitari.
- Gestionar agendes específiques entre l'entitat prestatària dels STAD i la persona usuària, a petició d'aquesta, de la seva referent social o d'altres persones del seu entorn, que facilitin el recordatori de pautes de medicació, activitats, gestions, cites o visites mèdiques, etc.
- Realitzar contactes informatius sobre campanyes específiques que puguin ser d'interès per a la persona usuària, com ara en cas de catàstrofes o emergències, d'onades de fred o de calor, de campanyes de vacunació, d'informacions d'interès públic per a evitar estafes o robatoris, etc.

Pel que fa als drets i obligacions de les parts, a banda dels que s'estableixen mitjançant el present Plec, aquells associats a la documentació contractual i a tota la normativa d'aplicació.

5.1. Funcions principals de l'entitat o empresa adjudicatària

- Prestació dels STAD objecte de contractació de manera ininterrompuda 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 i adequats per a l'adequada prestació dels STAD garantint l'acompliment dels criteris i paràmetres especificats.
- Garantia de connectivitat i cobertura de les línies les 24 hores del dia i tots els dies de l'any.
- Garantir la qualitat de la prestació dels STAD i vetllar per la satisfacció de les persones usuàries.
- Informar periòdicament del funcionament i de la situació dels STAD a la persona responsable del contracte per part de l'Ajuntament de Calafell.
- Gestionar i mantenir actualitzats adequadament els sistemes d'informació.
- Emetre la facturació mensual en temps i forma a l'Ajuntament de Calafell, especificant el nombre de terminals actius de cadascuna de les quatre modalitats del mes vençut.
- Garantir la disponibilitat i implementació de tots els mecanismes, criteris organitzatius, dispositius tecnològics i recursos humans i materials necessaris per fer

Signatura 1 de 1
TSSC2
08/03/2024



efectiu el compliment dels requisit establerts a aquest plec i l'adequada prestació dels STAD.

5.2. Obligacions de l'entitat o empresa adjudicatària

Donat el caràcter dels mateixos, l'adjudicatària haurà de garantir la prestació efectiva de tots els serveis objecte de contractació en qualsevol cas, per tal d'assolir els objectius que s'hi estableixin, fonamentalment basats en la promoció de l'autonomia personal de les persones usuàries i en la optimització de les condicions de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari, de manera que no es podrà oposar a la prestació a cap persona d'un servei assignat per part de l'Ajuntament de Calafell.

L'adjudicatària haurà d'afavorir la bona relació de les persones assignades a la prestació dels STAD amb les persones usuàries, garantint que es desenvolupen les funcions d'acord amb criteris de bona fe i diligència.

Així mateix, l'adjudicatària haurà d'informar a les persones usuàries dels STAD amb la màxima celeritat sobre qualsevol incidència, avaria o modificació que pugui comportar qualsevol tipus d'afectació en la prestació del serveis que té assignats.

A continuació es recullen les obligacions de l'empresa o entitat adjudicatària, en relació amb l'execució del contracte, la prestació dels STAD, els terminis i horaris, les incidències, les obligacions fiscals, laborals i fiscals, la prevenció de riscos laborals, la protecció de dades personals i la imatge corporativa:

- Garantir la comunicació permanent en cas d'urgència o emergència, mitjançant la persona o persones designades i a través d'un telèfon mòbil. En cas d'absència, s'haurà de designar una persona i un telèfon mòbil alternatiu, informant prèviament a l'Ajuntament de Calafell.
- Disposar d'una estructura tècnica, organitzativa, econòmica i de personal adequada per executar amb eficiència, eficàcia i qualitat la prestació dels serveis objecte de contractació.
- Garantir la disposició de tots els mitjans necessaris per assolir els objectius establerts en el pla d'actuació corresponent.
- Garantir la qualitat tècnica de la prestació dels STAD, implementant i mantenint tots els criteris i mesures de control i seguiment que es requereixin.
- Preveure i establir els mecanismes necessaris per a fer efectiva de manera adequada la coordinació prevista per a la prestació dels STAD.
- Facilitar al personal aquelles eines necessàries per a garantir l'adequat registre i gestió d'incidències, seguiment, canvis, queixes i suggeriments, valoració dels STAD, etc.





- Garantir un sistema àgil i funcional de comunicació entre els i les diferents professionals adscrites al servei.
- Facilitar a la persona o persones responsables del servei tota aquella informació i documentació relativa als criteris, prescripcions i clàusules tècniques i administratives generals i particulars i normativa d'aplicació que sigui d'obligat compliment en la prestació dels STAD.
- Posar en coneixement de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Calafell qualsevol incidència o actuació que impliqui a les persones usuàries dels STAD i que no es consideri en les condicions prèviament establertes per a la prestació del servei.
- Fer constar la titularitat de l'Ajuntament de Calafell, juntament amb el logotip d'aquesta Corporació, a tota la documentació que es generi en la prestació dels serveis objecte de contractació.
- A banda de funció, és també obligació de l'adjudicatària l'emissió de la facturació mensual en temps i forma a l'Ajuntament de Calafell, especificant el nombre de terminals actius de cadascuna de les quatre modalitats del mes vençut i l'import unitari corresponent, en funció de l'import establert contractualment.
- Prestar els STAD d'acord amb els terminis, criteris i condicions establertes en els corresponents Plecs, el projecte tècnic aportat per l'adjudicatària i el marc legal i normatiu d'aplicació.
- Prestar el servei a qualsevol persona usuària a la qual li sigui assignat per part de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Calafell.
- Garantir la adequació i idoneïtat del personal adscrit als serveis objecte de contractació, en funció de l'especificitat que impliqui la intervenció en cada un dels casos que li siguin assignats.
- Prestar els serveis assignats per part de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials, garantint la seva adequada realització i la seva adequació amb el pla de treball corresponent.
- Facilitar als treballadors i treballadores la informació necessària sobre les característiques i particularitats dels serveis a prestar, a partir de la informació facilitada per la tècnica o tècnic de l'Equip Bàsic d'Atenció Social referent de cada cas.
- Presentar a l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Calafell els informes de seguiment semestrals, la memòria anual i tota aquella informació o documentació relativa a la prestació i gestió dels STAD que li pugui ser requerida.
- Garantir la instal·lació i posada en funcionament dels STAD en la data d'inici indicada en el corresponent pla d'actuació.

Signatura 1 de 1
TSSC2
08/03/2024



- Iniciar els serveis valorats com a urgents dins les 24 hores següents a la recepció de l'encàrrec corresponent per part de la persona responsable dels Serveis Socials municipals, fins i tot en cas que encara no s'hagi tramès el seu encàrrec formal ni la documentació pertinent, les quals es gestionarien de manera paral·lela i es formalitzarien segons els procediments corresponent a posteriori.
- Comunicar qualsevol incidència relativa a la prestació del servei i la seva resolució en el termini màxim de 36 hores a partir del seu coneixement i de manera immediata en aquelles situacions valorades com a greus o molt greus.
- Comunicar a la persona usuària i al tècnic o tècnica referent social qualsevol modificació, incidència o canvi en la prestació dels STAD. Les incidències hauran d'informar-se amb la màxima antelació possible i, com a màxim, dins de les 24 hores següents a la seva detecció.
- Donar compliment a tots els deures i obligacions de caràcter fiscal, laboral i social inherents a la seva condició jurídica, considerant totes les disposicions vigents en matèria mercantil, fiscal, laboral, de seguretat social salut i de prevenció de riscos laborals, i assumint 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 o les infraccions en que pugui incórrer, no comportaran cap responsabilitat per a l'Ajuntament de Calafell.
- En la línia del punt anterior, ressaltar la importància de l'obligació de l'adjudicatària de garantir el compliment de tota la normativa d'aplicació en matèria de prevenció de riscos laborals. En qualsevol cas, l'execució de les tasques associades als serveis objecte de contractació haurà de garantir el compliment del que estableix el 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.
- L'entitat o 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 d'altres normes vigents o que en el futur puguin promulgar sobre aquesta matèria.
- L'adjudicatària i el personal al seu càrrec hauran de mantenir inexcusablement el secret professional i la confidencialitat de les dades de les persones usuàries de les que disposin, d'acord amb les disposicions legals i reglamentàries vigents.
- L'entitat o empresa adjudicatària del contracte haurà d'incorporar la titularitat del servei que ostenta l'Ajuntament i els logotips normalitzats de la Corporació en la totalitat de la documentació de gestió del servei i d'altres materials i recursos tècnics o tecnològics. De la mateixa manera, la imatge corporativa de l'Ajuntament s'haurà

Signatura 1 de 1
TSSC2
08/03/2024



d'incloure en les activitats o campanyes de difusió o comunicació del servei que pugui dur a terme l'adjudicatària, prèvia autorització per part d'aquesta Corporació.

5.3. Funcions principals de l'Ajuntament de Calafell

Corresponen a l'administració contractant les funcions generals següents:

- Definir els STAD, determinar les persones susceptibles de rebre aquests serveis, realitzar la valoració inicial i la proposta de sol·licitud d'alta, indicant la modalitat de servei corresponent en funció de cada situació.
- Realitzar el seguiment de les persones usuàries en l'àmbit territorial de la seva competència, a través del Servei Bàsic d'Atenció Social.
- Actualitzar, custodiar, gestionar i mantenir les dades personals de les persones usuàries.
- Dur a terme la supervisió i el seguiment dels serveis objecte de contractació.
- Controlar la qualitat en la prestació i el funcionament general del STAD.
- Facilitar criteris i mecanismes de coordinació adequats per a la coordinació entre l'Àrea Bàsica de Serveis Socials i l'adjudicatària, per tal d'optimitzar el funcionament dels STAD.
- Facilitar el manteniment de coordinacions periòdiques entre el tècnic o tècnica referent social de cada expedient i la persona responsable designada per l'adjudicatària, per tal d'efectuar el seguiment dels casos.
- Consignar a la corresponent aplicació pressupostària el crèdit necessari per tal de cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte.

5.4. Obligacions de l'Ajuntament de Calafell

Sense perjudici de les obligacions recollides en el corresponent Plec de clàusules administratives particulars, corresponen a l'Ajuntament de Calafell:

- El seguiment i control pressupostari i financer del contracte.
- Dictar ordres, indicacions i instruccions per tal de garantir l'adequada prestació del servei i l'adient execució del contracte, de garantir la qualitat dels STAD i, en el seu cas, d'imposar les correccions que s'estimin necessàries.
- La coordinació, supervisió i avaluació de la prestació del servei, les quals li atorguen la potestat de poder inspeccionar en qualsevol moment les actuacions que s'estiguin desenvolupant.

Signatura 1 de 1
TSSC2
08/03/2024



- El disseny i aplicació de protocols o procediments per a la valoració inicial, l'assignació de STAD i el seguiment dels casos.
- L'establiment de les modificacions o criteris complementaris de les condicions de prestació dels serveis que es puguin desprendre del legítim interès públic.
- Facilitar a l'adjudicatària la informació i documentació de cada cas necessària per a l'inici de la prestació dels serveis, d'acord amb el procediment establert.
- La representació externa dels STAD municipals, a efectes de relació amb entitats, altres administracions públiques, institucions, persones o mitjans de comunicació.
- Informar a les persones usuàries de les condicions i característiques dels serveis assignats, així com dels mecanismes per a la comunicació de consultes, incidències o queixes.
- Posar en coneixement de l'adjudicatària qualsevol qüestió relativa a cada cas que pugui comportar l'adopció de mesures o criteris específics d'actuació o intervenció.
- Informar a l'adjudicatària sobre eventuais canvis o modificacions en els processos o procediments de treball que puguin afectar a la prestació dels STAD.

6. PERSONAL ADSCRIT ALS SERVEIS

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de garantir la disposició dels recursos personals suficients i adequats per tal de satisfer les exigències del contracte.

El personal dependrà exclusivament de l'empresa, la qual estarà obligada al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral i de prevenció de riscos laborals respecte del personal contractat, el qual no tindrà cap tipus de vinculació laboral amb l'Ajuntament de Calafell. El personal amb discapacitat disposarà de les adaptacions oportunes al seu lloc de treball.

El personal destinat al servei haurà de disposar de la formació, titulació, competència, estabilitat laboral i reconeixement social i laboral que permetin garantir la qualitat, l'eficiència i l'eficàcia en la prestació dels serveis descrits mitjançant el present plec.

L'adjudicatària haurà d'evitar, en la mesura del possible, la rotació del personal que atén a les persones usuàries i haurà de garantir la cobertura de les absències per vacances o altres eventualitats, sense que això dificulti o limiti la prestació del servei de manera satisfactòria.

En cas de vaga de les persones treballadores de l'empresa adjudicatària, s'hauran de garantir un servei mínim, adequat i suficient per a cobrir les necessitats bàsiques de les persones usuàries dels STAD.

Signatura 1 de 1
TSSC2
08/03/2024



Tots i totes les professionals del servei hauran de poder comunicar-se amb les persones usuàries en les dues llengües oficials a Catalunya (català i castellà).

Considerant que l'horari de prestació dels serveis és continuat, les 24 hores els 7 dies de la setmana, és responsabilitat de l'adjudicatària organitzar i adaptar els recursos disponibles en cada torn, de manera que a cadascun dels mateixos es compleixi el servei amb els requeriments establerts mitjançant el present plec.

En general, el personal adscrit als STAD hauran de disposar de:

- Capacitat de relació.
- Discreció.
- Capacitat física adequada per al desenvolupament de les tasques de la llar i d'atenció a les persones.
- Capacitat adequada d'expressió oral i escrita.
- Aptitud per a col·laborar amb altres professionals i capacitat d'anàlisi de la situació de la persona o família de caràcter sociosanitari.
- Disposar de la formació adequada per al desenvolupament de les tasques assignades, amb capacitat per a la comprensió de les problemàtiques i el posicionament adequat enfront cada cas.
- Actitud de respecte, confidencialitat i manteniment del secret professional.

6.1. Equip de professionals

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un equip bàsic que garanteixi la correcta prestació dels STAD, el qual inclourà, com a mínim, les següents figures:

Responsable del servei

Es tractarà d'un/a professional amb titulació universitària i degudament qualificat per al desenvolupament de les funcions de direcció, planificació, coordinació i aplicació del servei i l'avaluació del grau d'assoliment dels objectius plantejats a curt, mig i llarg termini. Preferiblement, disposarà d'experiència i/o formació en l'àmbit dels serveis socials o sanitaris.

Entre els seus encàrrecs tindrà el de proveir dels recursos humans, tècnics i econòmics necessaris per tal de garantir el bon funcionament dels STAD, garantint a la persona usuària una resposta immediata davant de situacions d'emergència, junt amb l'atenció i el conjunt d'actuacions descrites mitjançant el present plec



La persona responsable del servei serà, al llarg de tot el període d'execució del contracte, la interlocutora efectiva en les relacions entre l'entitat o empresa adjudicatària i l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Calafell, havent d'informar a la mateixa de totes les qüestions que es derivin de la gestió del servei contractat.

La designació de la persona responsable del servei de TAD per part de l'adjudicatària serà comunicada per escrit a l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Calafell en el termini màxim de 5 dies des de l'entrada en vigor del contracte.

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de garantir la total disponibilitat horària de la persona responsable i la comunicació permanent en cas d'emergència, mitjançant telèfon mòbil, designant una persona com a substituta vàlida en la seva absència, prèvia comunicació a l'Àrea Bàsica de Serveis Socials.

Les seves funcions principals seran:

- Vetllar pel correcte funcionament de la plataforma de TAD i l'adequada prestació dels serveis.
- Planificar i coordinar els objectius del servei a curt, mig i llarg termini.
- Assignar els recursos tècnics i humans necessaris per tal de garantir que els STAD es presten segons els criteris establerts mitjançant el present plec.
- Assumir les funcions d'interlocució entre l'adjudicatària dels STAD i l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de Calafell, pel que fa al seguiment de la gestió dels serveis i la garantia de qualitat dels mateixos.
- Garantir l'accés a la informació de manera immediata sempre que es requereixi per part de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials.

Coordinador/a de zona

Aquest/a professional haurà de disposar de titulació universitària, preferentment en treball social o en l'àmbit sanitari, i assumirà les funcions següents:

- Realitzar la primera visita de presentació al domicili, per tal d'informar convenientment i familiaritzar a la persona usuària amb el servei de TAD.
- Actualitzar les dades de l'expedient sociosanitari i dels recursos i familiars a contactar en cas d'urgència o necessitat.
- Complimentar el pacte de prestació del servei i de cessió o no cessió de claus del domicili, si escau.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació: cccdc24111c4696b23c8e95523e9bad001

Url de validació: <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- Realitzar la connexió del terminal de TAD en el transcurs de la visita de presentació, excepte en aquells casos en els que la instal·lació requereixi alguna actuació addicional i específica.
- Establir actuacions de coordinació amb la persona responsable dels STAD municipals, per tal de garantir l'adequat seguiment de les persones usuàries.
- Realitzar les visites domiciliàries definides a l'apartat corresponent del present plec.
- Participar en actuacions especials en benefici de les persones usuàries i a demanda dels Serveis Socials municipals.
- Mantenir i actualitzar les dades de l'expedient de les persones usuàries dels STAD.
- Coordinar els moviments per altes, baixes, canvis de titulars i de tipologies de persona usuària.
- Atendre, gestionar, resoldre i contestar incidències, queixes i reclamacions de les persones usuàries.
- Informar sobre els horaris, torns, vacances i suplències del personal del servei a l'Àrea Bàsica de Serveis Socials.

Responsable del centre d'atenció i/o supervisor/a dels STAD

Aquest/a professional assumirà les següents funcions:

- Coordinar l'equip professional del centre d'atenció.
- Garantir el correcte funcionament de l'equipament tècnic i tecnològic.
- Gestionar eficaçment les comunicacions que s'emeten i que es reben al centre d'atenció.
- Responsabilitzar-se de la mobilització o activació dels recursos necessaris en cas d'emergència.
- Garantir la qualitat en tot allò que té a veure amb la gestió operativa dels diferents equips.
- Donar resposta a les incidències que es puguin produir en el servei.

Teleoperador/a

Aquest/a professional, que disposarà de la qualificació necessària per al correcte desenvolupament de la seva feina i que també haurà de disposar o rebre formació

08/03/2024

Signatura 1 de 1
TSSC2

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació: cccdc24111c4696b23c8e95523e9bad001

Url de validació: <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





complementària la modalitat d'atenció centrada en les persones, tindrà assignades les tasques següents:

- Atendre les alarmes i gestionar el seu seguiment, d'acord amb les instruccions, protocols, procediments i pautes d'actuació personalitzades establertes.
- Realitzar les trucades de gestió d'agenda de les persones usuàries.
- Realitzar les trucades associades al seguiment periòdic establert a cadascuna de les persones usuàries del servei, tal i com s'estableix al present plec.
- Realitzar les trucades informatives de campanyes específiques.
- Contactar amb els recursos o familiars designats, en cas de no localitzar a la persona usuària.
- Comunicar les incidències al coordinador/a de zona.
- Revisar i actualitzar l'expedient informàtic de la persona usuària.

El teleoperador/a disposarà del temps necessari per a la coordinació amb la resta de personal del servei.

El nombre total i la distribució d'operadors/es haurà de garantir l'adequada prestació del servei les 24 hores del dia durant tots els dies de l'any, donant resposta a totes les comunicacions rebudes en un temps màxim de 20 segons, a partir de l'entrada de la trucada en el centre d'atenció, així com la realització de les comunicacions informatives i de seguiment de les persones usuàries, tal com es descriuen al present plec.

Tècnic/a Instal·lador/a i de Manteniment

Aquest personal serà l'encarregat de realitzar la instal·lació i posada en servei d'aquells aparells de TAD que requereixin alguna actuació específica i de tots els dispositius perifèrics que siguin necessaris. També s'ocuparà del manteniment, configuració, reparació, substitució i, en cas de baixa del servei, retirada dels terminals i dispositius perifèrics.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un nombre suficient d'instal·ladors/es per tal de cobrir adequadament les instal·lacions descrites i de resoldre qualsevol incidència tècnica en l'equipament tècnic domiciliari, segons les especificacions recollides al present plec.

El seu perfil professional ha d'incloure formació acadèmica i experiència professional en l'àmbit de l'electricitat, electrònica, telefonia i/o telecomunicacions.

A banda d'aquest personal, l'equip de recursos humans de l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'altres perfils professionals complementaris, com ara personal administratiu i

Signatura 1 de 1
TSSC2
08/03/2024

	Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
	Codi Segur de Validació	cccdcb24111c4696b23c8e95523e9bad001	
	Url de validació	http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
	Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



informàtic, en quantitat suficient per tal d'atendre adequadament les necessitats dels STAD.

6.2. Formació

Per que fa a la formació del personal assignat als STAD contractats, corresponen a l'empresa adjudicatària les funcions de formació continuada i de reciclatge professional del seu personal, així com la supervisió i el suport tècnic necessaris per tal de garantir la prestació dels serveis en condicions òptimes d'eficiència i qualitat.

En aquesta línia, l'empresa comunicarà anualment a l'Ajuntament de Calafell els plans de formació previstos per a la formació continuada i el reciclatge professional del seu personal, així com de les accions formatives desenvolupades al llarg de cada exercici anual.

Seràn, per tant, responsabilitats de l'empresa adjudicatària:

- Garantir la formació i competència necessària del personal assignat al servei per al desenvolupament de les seves tasques amb la màxima qualitat possible.
- Generar i gestionar un arxiu actualitzat amb la titulació, experiència professional i formació complementària del personal assignat al servei.

A banda de la titulació acadèmica requerida, el personal haurà de disposar de formació específica, segons els diferents llocs de treball, la qual ha d'estar relacionada amb els següents àmbits:

- Atenció i comunicació.
- Tecnologia i sistemes d'informació.
- Gestió.
- Instal·lacions.
- Detecció de situacions de risc.

En els casos de noves contractacions, l'adjudicatària haurà de tenir previst el programa de formació inicial bàsica sobre les temàtiques esmentades.

L'Ajuntament de Calafell, mitjançant el seu Departament de Serveis Socials, es reserva el dret de demanar formació específica complementària, quan es consideri d'especial interès per al desenvolupament del servei de manera satisfactòria.

6.3. Subrogació

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació: cccdcdb24111c4696b23c8e95523e9bad001

Url de validació: <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Quan una norma legal, un conveni col·lectiu o un acord de negociació col·lectiva d'eficàcia general, prevegi la subrogació en contractes de treball, el contractista restarà obligat tant a proporcionar a l'òrgan de contractació la informació referida a les condicions dels contractes del treball del personal afectat per la subrogació, com també a respondre dels salaris impagats i les cotitzacions meritades per aquest personal, conforme a l'article 130 de la LCSP.

En cas de subrogació en contractes de treball s'haurà de fer constar al corresponent expedient de licitació la informació sobre les condicions dels contractes del personal al qual pugui afectar la subrogació, als efectes de permetre una avaluació exacta dels costos que implica aquesta mesura, segons estableix l'esmentat article 130 de la LCSP.

L'empresa que resulti adjudicatària del contracte i que tingui la condició d'ocupadora del personal afectat, està obligada a proporcionar la informació anteriorment referida, a requeriment del responsable del contracte.

Com a part de la informació en tot cas s'hauran d'aportar els llistats del personal objecte de subrogació, indicant: el conveni col·lectiu d'aplicació i els detalls de categoria, tipus de contracte, jornada, data d'antiguitat, salari brut anual de cada treballador, així com tots els pactes en vigor aplicables al personal al qual afecti la subrogació.

7. ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS – PROCEDIMENT DE LA PRESTACIÓ

7.1. Traspàs d'informació

En el cas que el contracte sigui adjudicat a una empresa o entitat diferent a l'adjudicatària actual, s'haurà de realitzar la transferència d'informació entre l'actual prestadora del servei i la nova adjudicatària del contracte, atenent els següents criteris:

- Des de la data de formalització del contracte s'establirà un període transitori d'un mes per a realitzar el traspàs de les dades de les persones usuàries, els elements de gestió que s'hagin implementat durant l'execució del contracte, així com la reprogramació dels terminals i instal·lació dels dispositius de seguretat, perifèrics o complementaris, entre l'actual prestadora dels serveis i la l'entitat o empresa que resulti contractada, de manera que es garanteixi el manteniment d'una adequada prestació dels STAD.
- L'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Calafell efectuarà la coordinació i seguiment que consideri oportú i necessari en aquest procés de traspàs, si s'escau.
- En finalitzar el contracte i les seves pròrrogues, en el supòsit que s'adjudiqui el servei a una nova empresa o entitat, la prestadora actual dels STAD restarà obligada a mantenir la prestació del servei fins a la data de signatura i d'entrada en vigor del nou contracte. A partir d'aquest moment, haurà de respectar un nou període transitori, que s'estima en un mes, per tal de col·laborar amb la nova contractista en els traspàs del servei en les millors condicions per a la continuïtat del mateix sense perjudici d'atenció a les persones usuàries.

Signatura 1 de 1
TSSC2
08/03/2024



7.2. Accés als serveis

L'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Calafell serà la responsable de facilitar la informació, valorar la idoneïtat i fer proposta d'adjudicació dels serveis a les persones sol·licitants, en funció del resultat de la valoració de la seva situació i del compliment dels requisits establerts.

Les persones interessades o, en el seu cas, aquelles que les representin hauran de presentar per RGE la sol·licitud d'accés als STAD municipals, mitjançant el model normalitzat, i aportar la informació i documentació que s'indica al tràmit corresponent.

En el marc de la prestació dels STAD, l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Calafell assumeix la responsabilitat de facilitar a l'empresa adjudicatària del contracte les dades i informacions necessàries, mitjançant el model i circuit determinat per part d'aquesta Àrea, per tal de sol·licitar l'alta d'un servei de TAD, indicant a més la modalitat de STAD a implementar i, en cas que procedeixi, els dispositius perifèrics o serveis complementaris a activar en cada cas concret.

7.3. Adjudicació i alta

Un cop resolt l'expedient corresponent a la sol·licitud de STAD, a partir de la valoració prèvia i de la proposta plantejada per part del personal tècnic de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Calafell, si la resolució d'assignació del servei és favorable, es procedirà a comunicar l'encàrrec d'alta a l'adjudicatària, aportant la documentació i informació corresponent a la qual es fa referència al punt anterior.

7.4. Instal·lació, manteniment, reparació i reposició

Un cop aprovades les assignacions de STAD, l'adjudicatària rebrà els corresponents encàrrecs d'alta i instal·lació dels serveis mitjançant correu electrònic, independentment de la notificació de la resolució mitjançant la qual s'atorga el servei emesa per l'Ajuntament de Calafell, i disposarà d'un màxim de 7 dies naturals per a procedir a la instal·lació i posada en funcionament dels serveis, des de la comunicació de la petició d'alta per part de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials, pel que fa als casos amb caràcter convencional, mentre que en casos urgents el termini per a instal·lar i habilitar els serveis no podrà ser superior a 48 hores.

L'adjudicatària haurà d'acordar telefònicament amb la persona usuària la data i hora de la instal·lació al seu domicili. Així mateix, es proporcionarà a les persones usuàries un telèfon de contacte de l'empresa o entitat, amb la finalitat de facilitar la comunicació davant de possibles incidències que puguin motivar la modificació de la cita acordada per a la instal·lació.

La franja horària per a realitzar les instal·lacions serà des de les 9h fins a les 20h de dilluns a divendres i els dissabtes de 9h a 14h.

08/03/2024

Signatura 1 de 1

TSSC2

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació cccdc24111c4696b23c8e95523e9bad001

Url de validació <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Des del propi domicili, en la visita de la instal·lació, es realitzaran totes aquelles proves tècniques que siguin necessàries per a verificar la cobertura i la correcta activació dels serveis.

El personal que efectui la instal·lació serà responsable d'oferir la informació a la persona usuària en relació al funcionament i les característiques dels dispositius instal·lats, no es donarà per finalitzada la instal·lació sense haver realitzat les corresponents verificacions del funcionament del sistema i caldrà fer una demostració d'ús de cada un dels dispositius.

Pel que fa el manteniment, els equips hauran d'estar programats, com a mínim un cop cada 15 dies, per tal de realitzar comprovacions automàtiques del seu correcte funcionament. En el cas que s'hagi de desplaçar un tècnic o tècnica al domicili per a tasques de manteniment, reparació o reposició, caldrà igualment informar prèviament i amb un mínim d'antelació a la persona usuària.

Les reparacions o substitucions d'equips o dispositius, en cas de detecció d'averies o fallides del sistema, es realitzaran dins el termini màxim de 48 hores, a partir de la detecció de les mateixos. En cas de tractar-se d'una persona usuària en situació de risc greu, segons valoració dels Serveis Socials o Sanitaris, el termini per a realitzar la reparació es reduirà a 24 hores.

7.5. Suspensió temporal del servei

Es considera suspensió temporal aquella que es produeix a petició expressa per part de la persona usuària o de familiars o professionals de referència.

En cas de procedir la suspensió d'un servei, l'Àrea Bàsica de Serveis Socials ho comunicarà oportunament a l'adjudicatària i als serveis econòmics encarregats de la gestió pressupostària dels STAD.

El període màxim de suspensió del servei serà de 3 mesos. Superat aquest període, l'Equip Bàsic d'Atenció Social determinarà si procedeix la baixa definitiva del servei i farà la proposta corresponent, a partir de la qual, si és el cas, es resoldrà la baixa del servei, resolució que, de la mateixa manera que en el cas de les altes, li serà notificada a la persona interessada i a l'adjudicatària.

En casos de suspensió temporal del servei, l'empresa adjudicatària haurà de tenir en consideració els següents criteris:

- La comunicació de l'absència temporal que pugui motivar la suspensió temporal podrà arribar a l'adjudicatària per diferents vies i/o canals de comunicació, persona usuària, família o equip tècnic dels Serveis Socials.
- L'adjudicatària comunicarà telemàticament a l'Àrea Bàsica de Serveis Socials la suspensió indicant data i motiu.

Signatura 1 de 1
TSSC2
08/03/2024



- La facturació dels serveis en situació de suspensió temporal quedarà interrompuda durant el període d'absència, la qual cosa s'haurà de reflectir adequadament en les factures i en el nombre i modalitat de serveis actius a més vençut.
- Durant aquest període el terminal i els equips instal·lats romandran al domicili.
- Es realitzarà un seguiment específic de les persones en situació de suspensió temporal, per tal de poder valorar si procedeix la reactivació finalitzat el període o si bé s'ha de tramitar la baixa definitiva.
- La petició de represa del servei s'ha de comunicar telefònicament o per correu electrònic com a mínim 24 hores abans per part de la persona usuària, família o referents socials, llevat que s'acordi el contrari.
- Finalitzat el període de 3 mesos, si persisteixen les circumstàncies que va motivar l'assignació del servei, aquest es reactivarà en les mateixes circumstàncies que es venia realitzant. En cas que la persona interessada o llurs familiars manifestin la intencionalitat de continuar amb la suspensió, aquesta es podrà prorrogar un màxim de 2 mesos, transcorreguts els quals, sense haver comunicat la persona usuària o familiars la reactivació del servei, es procedirà a tramitar la baixa definitiva del servei i a retirar els dispositius del domicili.

7.6. Baixa del servei

El motius per sol·licitar una baixa definitiva del servei són:

- Deixar de reunir els requisits establerts per a l'atorgament del servei.
- Defunció de la persona usuària.
- Ingress de la persona usuària en un centre residencial.
- Absència de llarga durada del domicili habitual, sense previsió de retorn.
- Incapacitació per utilitzar el servei de forma adequada o modificació de les circumstàncies que varen motivar l'alta, que impliquin una inadequació del servei.
- Trasl·lat a una altra localitat, amb baixa al padró d'habitants, o residència efectiva fora del municipi de Calafell.
- Manifestació expressa d'abandonar el servei per part de la persona usuària o de familiars de referència.
- Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració i deures contractuals, que dificultin o facin inviable la prestació del servei.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació cccdc24111c4696b23c8e95523e9bad001

Url de validació <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





En el procés de baixa definitiva en el servei, l'adjudicatària haurà de tenir en consideració que:

- Quan l'adjudicatària obtingui informació que impliqui la baixa del servei (defunció, ingrés residencial, canvi de municipi, etc.) la posarà en coneixement de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials mitjançant correu electrònic, informant del motiu i la data d'efecte.
- Un cop resolta la baixa d'un servei, aquesta es notificarà a l'adjudicatària, a banda de a les persones interessades.
- Els serveis donats de baixa no es podran continuar facturant a partir de la data d'efecte. A la facturació del més vençut, que ha d'incloure els aparells actius de cada modalitat, figurarà la data de baixa dels serveis que han causat baixa durant el mes anterior, i només es facturarà el període que han estat actius.
- L'adjudicatària és l'encarregada de retirar els equips al domicili.
- En el cas de persones usuàries o familiars que es neguin a entregar els equips a l'adjudicatària, aquesta haurà de fer ús dels sistemes existents de desactivació del servei i de reclamar legalment el retorn dels equips.

7.7. Procediment d'atenció

L'atenció que es presta mitjançant els STAD es configurarà a partir de les següents modalitats i condicions:

- La persona usuària ha de poder establir comunicació amb el Centre d'Atenció (CA), mitjançant la pulsació del terminal o de la unitat de control remot (UCR), sempre que ho consideri necessari.
- Quan el Centre d'Atenció rep una trucada, els operadors o operadores hauran d'identificar-la com a STAD de l'Ajuntament de Calafell i adreçar-se a la persona usuària pel seu nom, identificant-se com teleoperador/a, sempre mantenint un tracte de respecte i amabilitat.
- Totes les trucades hauran d'estar en disposició de ser ateses pel CA en un màxim de 20 segons i totes les comunicacions rebudes al CA s'han de respondre en un temps màxim de 15 segons, a partir de l'entrada de la trucada al CA.

Les trucades ateses per part del CA 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, polsador o dispositiu perifèric que genera l'alarma.
- Dades més rellevants de la persona usuària.



Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació: cccdcdb24111c4696b23c8e95523e9bad001

Url de validació: <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- Accés a l'expedient complet.
- Recursos disponibles per a mobilitzar.
- Procediments i protocols d'actuació en cas d'incidències.

Per la seguretat del sistema, una vegada generada la trucada per la persona usuària, només podrà ser finalitzada pel Centre d'Atenció.

En tots els casos, els teleoperadors i teleoperadores hauran de comptar amb el suport de protocols d'actuació adequats en emergències i d'una persona supervisora que, davant de qualsevol dubte, garanteixi la presa de la decisió més adient en cada situació.

L'empresa adjudicatària disposarà dels mitjans necessaris per tal de permetre que les comunicacions bidireccionals quedin registrades i codificades coherentment per nivells i subnivells.

Les tipologies generals de comunicacions es classificaran i es podran avaluar per:

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

Pel que fa a la tipologia de trucades, les comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el CA es classifiquen en les 4 modalitats que s'indiquen a continuació:

a. Comunicacions informatives:

Faciliten l'intercanvi d'informació amb la persona usuària sobre dades, modificacions i altres continguts del servei de forma clara, senzilla i comprensible. Inclouen temes concrets que poden estar relacionats amb campanyes de promoció de la 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 de l'Ajuntament de Calafell.

b. Comunicacions per emergència:

Són trucades produïdes per situacions que impliquen risc per la integritat física, psíquica o social de la persona o el seu entorn. Requereixen l'actuació i, en el seu cas, la



mobilització de recursos de l'entorn de la persona usuària externs, com ara socials o sanitaris, d'emergències, de forces de seguretat o d'altres.

La resposta davant trucades o alarmes d'emergència es farà d'acord als dos següents nivells i als criteris que s'indiquen a continuació:

- **Nivell 1:** Resposta verbal: Davant qualsevol comunicació d'emergència 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 següent nivell.
- **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 altres recursos públics o privats.

En cas d'activació de la mobilització de recursos, el CA es posarà en contacte amb la xarxa de contactes habitual de la persona usuària per informar-los simultàniament de la situació. En cas que no es pugui contactar amb aquests o no pugin donar-ne resposta a la situació detectada s'activaran els recursos existents en funció de la tipologia i abast de la contingència corresponent.

El CA serà responsable de realitzar el seguiment de les actuacions portades a terme, i en cas de trasllat de la persona dels del seu domicili, farà el seguiment oportú de l'ingrés i del retorn de la persona al seu habitatge.

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

- Quan no hagi estat possible mantenir un diàleg des del CA amb la persona usuària que activa la comunicació.
- Quan la xarxa de contactes habitual no pugui establir comunicació de forma reiterada amb la persona usuària i, donat el requeriment d'aquest servei, el CA tampoc pot establir-ne la comunicació.
- Quan tot i haver-se mantingut comunicació amb la persona usuària però es consideri necessària la mobilització de recursos.

Un cop atesa i gestionada inicialment l'emergència, aquesta es donarà per tancada i es programarà el seguiment específic de la persona usuària durant els successius dies a través de la programació d'agendes i fins el tancament de les conseqüències (no cronificades) associades a la situació d'emergència. Aquestes intervencions es recolliran mitjançant informes de seguiment que l'empresa farà arribar als Serveis Socials municipals..

c. Agents de seguiment i atenció personal:

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació: cccdc24111c4696b23c8e95523e9bad001

Url de validació: <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





El CA haurà de realitzar trucades de seguiment a cada persona usuària amb l'objectiu d'establir un seguiment de la seva situació, transmetre proximitat i establir una relació de confiança amb ella, així com la possibilitat de recordar cites, activitats o gestions. Per aconseguir aquest objectiu es potenciarà que aquest seguiment i atenció personal sigui realitzat sempre pel mateix personal.

Am caràcter general, el CA es posarà en contacte telefònic amb la persona usuària un cop cada 15 dies, com a mínim, sempre i quan la persona no manifesti per voluntat expressa un menor nombre de trucades.

Pel que fa a les trucades de seguiment i atenció personal, cal considerar les següents tipologies:

- **Trucades de familiarització:** Es realitzen a l'inici de la prestació del servei i tenen com a finalitat assegurar-se que la persona usuària ha entès i coneix el funcionament del sistema i del servei. Com a mínim, es garantirà una trucada setmanal durant els primers 30 dies des de la instal·lació del servei.
- **Trucades de seguiment:** Amb contactes quinzenals de seguiment, de caràcter preventiu, 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.
- **Trucades de seguiment de succés:** S'hi estableixen al finalitzar una actuació que requereixi un seguiment de l'evolució de la mateixa fins a la seva resolució.
- **Trucades de recordatori:** Permeten recordar a la persona usuària la necessitat de realitzar alguna activitat o gestió, presa de medicació, cita mèdica. Es programaran a petició de la persona usuària, familiars o a proposta del CA o de les persones referents socials o sanitàries.
- **Trucades de cortesia i felicitació:** Contactes per a la felicitació d'aniversari i dates senyalades.
- **Trucades de fi d'absència:** Permeten confirmar que la persona usuària ha retornat al domicili en la data prevista (després de vacances, ingrés hospitalari, estades temporals en centres sociosanitaris, etc.).

d. Avisos automàtics produïts pel sistema

El CA haurà de posar-se en contacte amb la persona usuària i activar el protocol necessari per activacions, alarmes o avisos automàtics dels sistemes i avaries tècniques generades per talls en la connexió del terminal a la xarxa elèctrica, restabliment de la connexió a la xarxa elèctrica, avisos de bateria baixa del terminal, de la unitat de control remot o dels dispositius perifèrics, a banda de les alarmes automàtiques dels dispositius que pugui incorporar el servei (detectors de fum, de gas, de passivitat, etc.).

El CA haurà de realitzar les comprovacions necessàries per restablir el servei de forma immediata, gestionar la possible emergència generada per una alarma automàtica i

08/03/2024

Signatura 1 de 1

TSSC2



Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació: cccdcdb24111c4696b23c8e95523e9bad001

Url de validació: <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





gestionar les reparacions o el manteniment que requereixi el sistema a partir de l'avís automàtic.

8. COORDINACIÓ, SEGUIMENT I AVALUACIÓ

Caldrà garantir una adequada coordinació entre l'Àrea Bàsica de Serveis Socials i l'entitat o empresa adjudicatària dels STAD municipals, en relació amb la gestió tècnica del servei (informació i seguiment d'emergències o incidències de persones usuàries). Així mateix, l'adjudicatària, a banda de la facturació dels serveis efectivament prestats per modalitat, que mensualment haurà de presentar electrònicament, també haurà de remetre mensualment a la persona responsable del Departament de Serveis Socials i a l'equip administratiu de gestió pressupostària, dins els 5 dies hàbils del mes següent al vençut, la següent documentació:

- Llistat amb el nombre de dispositius actius durant el mes anterior, diferenciant les quatre modalitats de servei i indicant les altes, baixes i suspensions temporals que s'hagin produït el mes anterior, junt amb les seves corresponents dates d'efecte.
- Informe d'activitat mensual, on es recullen les altes, suspensions temporals, reactivacions del servei i baixes produïdes, junt amb les causes de baixa o suspensió (defunció, ingrés residencial, canvi de municipi, etc.), així com les incidències, queixes i avaries relacionades amb el servei que s'hagin produït.

La disponibilitat d'aquesta documentació per part de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials serà imprescindible per tal de poder validar la facturació mensual dels serveis i poder iniciar la tramitació del seu abonament.

D'altra banda, per tal de realitzar una valoració global de l'evolució del servei, s'establirà un calendari de **reunions de seguiment** de caràcter ordinari, a les quals participaran per part de l'Ajuntament de Calafell el cap del Departament de Serveis Socials i la coordinadora de l'Equip Bàsic d'Atenció Social i, per part de l'adjudicatària, la persona responsable del servei i la coordinadora o coordinador de zona. És programarà un mínim de dues reunions ordinàries anualment (una reunió semestral), a banda de les que pugui procedir mantenir amb caràcter extraordinari, davant situacions, incidències o contingències que així ho requereixin. El contingut principal d'aquestes reunions de seguiment serà:

- Seguiment i valoració de les actuacions i el funcionament dels STAD.
- Evolució de les altes i baixes, dels serveis actius i de la modalitat de STAD i de dispositius.
- Previsions de creixement i evolució de la demanda, articulant-les amb la capacitat econòmica i tècnica.
- Seguiment de les incidències i reclamacions i de la seva resolució.

Signatura 1 de 1
TSSC2
08/03/2024



- Qualsevol altra circumstància d'interès per al bon funcionament del Servei i per a l'optimització de la seva prestació.

Així mateix, l'entitat o empresa adjudicatària farà arribar en suport electrònic a l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Calafell, per a cada any vençut de la prestació dels STAD, amb data límit de 28 febrer de l'any següent, la **memòria anual del servei**, la qual haurà d'incloure com a mínim les següents dades i informacions:

- Moviment de persones usuàries (altes, baixes, suspensions i reactivacions), modalitats de serveis i tipologies de dispositius perifèrics.
- Anàlisi del perfil de les persones usuàries dels STAD.
- Nombre i tipologia de trucades rebudes.
- Nombre i tipologia de trucades emeses per part del CA.
- Nombre de sistemes instal·lats amb caràcter d'urgència.
- Nombre d'avaries i incidències tècniques en els aparells.
- Informe de incidències, queixes i reclamacions i del seu tractament i resolució.
- Organització dels recursos humans de l'adjudicatària (càrrecs i professionals adscrits/es al servei, organigrama actualitzat, perfils professionals, dades sobre la formació contínua, etc.)
- Nombre de protocols d'emergència activats.
- Nombre de coordinacions de casos amb l'Equip Bàsic d'Atenció Social.
- Inventari i seguiment de la implementació de les possibles millores incorporades al contracte.

En cas d'estimar-se oportú i necessari per al seguiment, control i valoració de l'execució del contracte, l'Ajuntament de Calafell pot sol·licitar l'ampliació d'aquesta informació mínima, restant l'adjudicatària obligada a aportar les dades complementàries relatives a la prestació dels STAD que li puguin ser requerides.

9. GESTIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

L'adjudicatària haurà de mantenir vigent, durant tot el període d'execució del contracte, la disposició d'un Sistema de Gestió de la Qualitat implantat i certificat segons les Normes UNE EN ISO 9001:2015 i, de manera específica en relació amb la teleassistència domiciliària i mòbil, UNE 158401:2019, o d'altra certificació o sistema equivalent documental que garanteixi els requeriments establerts a una norma certificada i, en especial, dels aspectes descrits als punts següents:



Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació: cccdc24111c4696b23c8e95523e9bad001

Url de validació: <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





9.1. Sistema de gestió de la qualitat

El Sistema de Gestió de la Qualitat haurà d'incloure, com a mínim, els següents requisits i criteris:

- Definir un sistema d'avaluació interna de la qualitat dels STAD que garanteixi la immediata detecció i correcció de possibles incidències o deficiències en la prestació del servei i faciliti la seva millora contínua per tal d'assolir un nivell de qualitat òptim.
- Mantenir sistemes d'avaluació, seguiment i millora de la qualitat percebuda per les persones usuàries del servei, familiars i professionals associats als serveis.
- Disposar d'un sistema de recepció i anàlisi de queixes, suggeriments i reclamacions rebudes, les quals s'hauran de posar en coneixement de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Calafell, a través dels mecanismes de coordinació i seguiment establerts al present Plec. Aquelles que tinguin un caràcter greu o que es plantegin de manera reiterada hauran d'informar-se immediatament a l'Àrea Bàsica, de manera que es puguin determinar i implantar conjuntament les solucions que es considerin oportunes.
- Disposar d'un sistema adequat de custòdia de claus que garanteixi la seguretat i protecció d'aquells casos en que no es disposa d'una xarxa familiar o relacional suficient o adequada.
- Garantir l'existència d'instruments adequats per al plantejament de propostes de millora contínua.

Es disposarà d'un Pla de Qualitat documentat i aplicat als serveis específics objecte de contractació, el qual s'haurà de revisar anualment, comunicant-se a l'Ajuntament de Calafell les possibles millores introduïdes. Al Pla s'hauran de definir adequadament:

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

L'adjudicatària haurà de basar el sistema de seguiment i millora, com a mínim, en els **indicadors de qualitat** que es relacionen a continuació, els quals s'hauran de mesurar amb una periodicitat trimestral i seran avaluats per també per part de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials mitjançant les reunions de coordinació i a través dels informes mensuals d'activitat, a efectes de garantir l'adequada qualitat del servei al llarg de l'execució del contracte:

Instal·lació i activació:



Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació: cccdcdb24111c4696b23c8e95523e9bad001

Url de validació: <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- Temps mitjà d'instal·lació i activació del servei, en casos de sol·licitud d'alta urgent (expressat en hores).
- Temps mitjà d'instal·lació i activació del servei, en casos de sol·licitud d'alta normal (expressat en hores).

Prestació del servei:

- Nombre de reunions de seguiment i coordinació mantingudes per part de la persona responsable del servei i la coordinadora o coordinador de zona amb les persones responsables de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials.
- Grau de satisfacció de les persones usuàries dels STAD.
- Percentatge de la mostra sobre la totalitat de persones usuàries sobre el qual s'ha avaluat la prestació del servei.
- Percentatge de persones usuàries que han expressat queixes o reclamacions en relació amb la totalitat de persones usuàries dels STAD de l'Ajuntament de Calafell.
- Temps mitjà de resposta de la teleoperadora o teleoperador a una trucada a partir de la seva entrada al CA (expressat en segons).
- Temps mitjà des que es rep una trucada en el CA fins la mobilització de recursos especialitzats (expressat en minuts).
- Temps mitjà des que es rep una trucada en el CA fins la mobilització d'altres recursos, com ara familiars, veïnat o xarxa social (expressat en minuts).
- Temps mitjà de durada de les comunicacions amb les persones usuàries (expressat en minuts).
- Mitjana del nombre de trucades mensuals de seguiment per persona usuària.
- Nombre d'emergències detectades a partir d'avisos automàtics de detectors i dispositius perifèrics.

Renúncies o desistiments:

- Nombre de persones usuàries que causen baixa del servei per motius d'insatisfacció en la seva prestació.

Personal:

- Nombre total d'hores de formació rebudes pel personal adscrit al servei
- Mitjana d'hores de formació rebudes per treballadora o treballar



Equips tècnics domiciliaris:

- Nombre d'avaries del sistema domiciliari que impedeixen la comunicació de la persona usuària amb el CA.
- Mitjana de temps per a la resolució d'avaries del sistema domiciliari, des de la seva comunicació o detecció, que impedeixen la comunicació entre la persona usuària amb el CA.

Centre d'Atenció:

- Nombre d'avaries en el sistema del servei que produeixen la pèrdua de la capacitat de resposta del CA i requereixen l'activació del sistema de suport.

9.2. Gestió del servei

L'adjudicatària haurà de disposar de protocols documentats adequats sobre els diferents procediments i actuacions en relació amb l'atenció a les persones usuàries mitjançant la prestació dels STAD contractats. Aquests protocols hauran de comptar amb la conformitat de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Calafell i respectar totes les prescripcions tècniques establertes mitjançant el present Plecs.

El personal del CA ha de conèixer i poder aplicar, com a mínim, protocols sobre:

- L'alta, instal·lació i activació dels STAD.
- Les actuacions en cas d'atenció de trucades d'emergència, d'avisos automàtics i de trucades informatives i de seguiment; de necessitat de mobilització de recursos externs; i de detecció i gestió de possibles situacions de violència masclista o domèstica.
- La comunicació i coordinació amb l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Calafell
- Les actuacions de manteniment dels sistemes, tant de caràcter preventiu com correctiu.
- La suspensió temporal i la baixa o finalització del servei.
- L'atenció de queixes, suggeriments i reclamacions.

Signatura 1 de 1
TSSC2
08/03/2024