

Benestar

Expedient: DEPSSOCIALS 4890/2022OF

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE REUS.

1. OBJECTE.

El present contracte té per objecte la prestació del Servei de Teleassistència Domiciliària adreçat a les persones grans o persones amb dependència i/o discapacitat, que viuen a la ciutat de Reus, tal i com es detalla en aquest plec de prescripcions tècniques.

2. DEFINICIÓ I OBJECTIUS DEL SERVEI.

2.1. Definició.

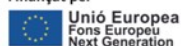
El Servei de Teleassistència Domiciliària constitueix una modalitat del servei d'atenció domiciliària el qual, amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar una resposta ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent de la persona usuària amb l'exterior. Existeixen dues modalitats, la teleassistència bàsica i la teleassistència avançada.

Teleassistència bàsica:

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/a o existents a la comunitat.

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

Finançat per



AJUNTAMENT DE REUS



El servei també actua de forma preventiva mantenint un contacte continuat amb la persona i acollint 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.

Teleassistència avançada:

Amb la denominada teleassistència avançada, 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.

Sistema intel·ligent de monitorització d'alertes personals (teleassistència mòbil adaptada a les persones.

2.2. Objectius.

L'objectiu general del servei és millorar la qualitat de vida de les persones, augmentant les possibilitats de permanència de la persona usuària al seu domicili i incrementant l'autonomia de la persona atesa i de la seva família o unitat de convivència.

Els objectius específics del servei de teleassistència domiciliària són els que s'enumeren a continuació:

- Proporcionar i transmetre a la persona usuària la sensació de seguretat i suport en cas de necessitat.
- Proporcionar a la persona usuària un contacte permanent amb l'exterior i accés als serveis de la comunitat.
- Assegurar la intervenció de forma immediata en cas d'emergència personal, social i/o sanitària.
- Realitzar el seguiment de la persona usuària per detectar i prevenir possibles situacions de risc.

3. PERFIL I DISTRIBUCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES (dades a 31 de desembre de 2022).

Tipus d'usuaris	Núm. d'usuaris	%
Tipus A	1.597	87,80%
Tipus B	153	8,41%
Tipus C	69	3,79%
TOTAL	1.819	100%

Finançat per



Dades acumulades durant l'any 2022:

Tipus d'usuaris	Núm. d'usuaris	%
Tipus A	1.866	87,48%
Tipus B	173	8,11%
Tipus C	94	4,41%
TOTAL	2.133	100%

4. PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI.

Com a norma general, les persones usuàries hauran d'estar empadronades a la ciutat de Reus i disposar de les capacitats necessàries per fer un ús adequat del servei. A nivell tècnic es podran estudiar excepcionalitats per a persones residents al municipi sense estar empadronades.

4.1. Per tipologia de servei.

Teleassistència bàsica:

- Persones iguals o majors de 65 anys que viuen soles o que estan moltes hores soles.
- Persones amb reconeixement de grau de dependència graus I, II i III.
- Altres situacions de persones majors d'edat i menors de 65 anys en les que el/la treballador/a social valori la necessitat de disposar del servei.

Teleassistència avançada:

- Persones majors de 65 anys, que visquin soles, i amb una xarxa familiar i social dèbil o nul·la.
- Persones majors de 75 anys, que visquin acompanyades de cuidador/a, i amb valoració de deteriorament cognitiu lleu o moderat i/o dependència funcional moderada, severa o gran dependència per les AVD.
- Persones majors de 75 anys que visquin soles o acompanyades d'una persona d'edat similar i que facin servir la cuina per preparar-se els propis àpats, fet que pugui ocasionar fugites de gas i/o incendis.
- Es podrà valorar com a casos excepcionals els menors de 65 anys amb una gran dependència i/o discapacitat.

L'Ajuntament de Reus podrà establir criteris de selecció i de priorització, donat que el nombre d'aparells instal·lats (de persones a atendre) és limitat.

4.2. Per tipologia de persona usuària.

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

Usuari/a titular del servei - Tipus A:

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

Beneficiaris/àries amb unitat de control remot addicional - Tipus B:

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

En el cas que el/la titular sigui baixa, l'usuari/a tipus B passarà a ser el/la titular del servei.

Beneficiari/ària sense unitat de control remot addicional - Tipus C:

És la persona que conviu amb el/la titular i necessita les prestacions i atencions que el servei proporciona, però que no té capacitat física, psíquica o mental per poder sol·licitar per si mateix/a aquesta atenció i, per tant, no pot fer ús de la UCR.

L'usuari/a tipus C serà donat de baixa quan el/la titular sigui baixa, tret que una altra persona que hi convisqui, sigui o no usuària del servei, en faci ús en nom seu.

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

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

L'empresa haurà de donar de baixa a la persona titular del servei Tipus A quan es produeixi la seva defunció. Es poden donar les següents situacions:

- Si hi ha una persona usuària Tipus B al domicili, automàticament aquesta es donarà d'alta com a Tipus A.
- Si hi ha una persona usuària Tipus C al domicili, s'haurà d'estudiar el cas amb els/les professionals del departament de Benestar per valorar si pot trobar-se altra persona usuària Tipus A al domicili, i en cas contrari, donar de baixa definitiva a la persona tipus C.

Finançat per



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

L'empresa haurà de canviar la tipologia de les persones usuàries quan aquestes no puguin fer ús del polsador, sempre amb el vistiplau dels/de les professionals del departament de Benestar. Es poden donar les següents situacions:

- Si s'agreuja l'estat de salut de la persona titular Tipus A en un domicili on hi ha una persona Tipus B, la persona Tipus A passa a ser Tipus C i la Tipus B a Tipus A.
- Si s'agreuja l'estat de salut de la persona Tipus B, aquesta passarà a ser usuari/a Tipus C, dependent de l'usuari/a titular Tipus A.
- Si s'agreuja l'estat de salut de la persona titular Tipus A i aquesta viu sola, es donarà de baixa definitiva al servei.

El departament de Benestar haurà de disposar de la informació de les persones usuàries que hagin tingut modificació del tipus d'usuari/a de forma mensual per part de l'empresa contractada, en cas que sigui detectat per l'empresa.

En cas que sigui el departament de Benestar qui detecti la necessitat de modificar alguna dada de la persona usuària, ho traslladarà a l'empresa adjudicatària.

5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.

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

Possibilita que aquestes persones tinguin la seguretat que davant de situacions de crisi, caigudes, emergències sanitàries o accidents domèstics, puguin contactar de forma immediata, amb un centre d'atenció.

La Teleassistència Domiciliària (en endavant TAD) es presta bàsicament a través de la línia telefònica, ja sigui fixa o mòbil i consta de:

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

La TAD ha de contemplar les següents accions:

- Garantir la comunicació interpersonal, bidireccional, davant de qualsevol necessitat, les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.
- Proporcionar atenció immediata i adequada davant situacions d'emergència a través de personal especialitzat.
- Proporcionar atenció presencial a la persona usuària en el cas de necessitat.
- Mobilitzar recursos davant de situacions d'emergència sanitària, social i/o domiciliària.
- Detectar i prevenir les situacions de risc de la persona usuària en el seu entorn habitual.
- Proporcionar seguretat i tranquil·litat a les persones usuàries i els seus familiars, garantint l'atenció en cas d'emergència.
- Oferir la possibilitat, en cas necessari, d'instal·lació de complements de seguretat per a la persona usuària i/o la seva llar, tals com detector de fum, detector de gas, passivitat de l'usuari/a, control d'obertura de portes, etc.
- Seguiment permanent de la persona usuària des del CA, mitjançant trucades telefòniques periòdiques (de familiarització, de cortesia i felicitació, de seguiment mensual o quinzenal, de recordatori, de fi d'absència) amb la finalitat d'estar presents a la seva vida, potenciar hàbits de vida saludables i actualitzar les dades de l'expedient sòcio-sanitari de la persona usuària.
- Seguiment permanent de la persona usuària de més de 80 anys des del CA, mitjançant trucades telefòniques mensuals o quinzenals.
- Gestionar agendes específiques entre l'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.
- Realitzar trucades informatives a propòsit de campanyes específiques que siguin d'interès per a l'usuari/a (recomanacions per onada de calor o de fred, recordar la campanya de vacunació de la grip, campanyes preventives per evitar estafes, etc.).
- Sistema segur i fiable de custòdia de les claus del domicili de la persona que utilitza el servei i/o informar de les alternatives a la custòdia, en cas d'accés al domicili per emergència.

6. PROCEDIMENT D'ACCÉS I BAIXA DEL SERVEI.

6.1. Accés al servei.

És competència de l'Ajuntament de Reus la informació, valoració i selecció de les persones usuàries.

El procés d'informació, valoració i selecció, tramitació de sol·licituds i alta a l'aplicatiu informàtic de les persones usuàries es realitzarà des del departament de Benestar de l'Ajuntament de Reus.

L'Ajuntament de Reus oferirà a les persones sol·licitants del servei la informació prèvia necessària amb el següent contingut mínim:

- Definició i prestacions del servei.
- Condicions d'accés al servei i obligacions de la persona usuària que garanteixen l'adequada prestació.
- Funcionament general del servei.
- Prestacions.
- Cost del servei per a l'usuari/a, si s'escau.
- Formularis necessaris per a realitzar l'alta.

6.2. Alta i aprovació del servei.

L'Ajuntament de Reus disposa d'un sistema informàtic específic per a la gestió de sol·licituds, altes i aprovacions del servei. Els/les professionals procediran a donar d'alta a l'aplicació informàtica la sol·licitud de la persona usuària, adjuntant la documentació necessària per a cada tipologia d'usuari/a i indicant el caràcter de la sol·licitud (normal o urgent).

Els responsables municipals faran la valoració de l'expedient segons criteris establerts prèviament per l'Ajuntament, i es procedirà a l'aprovació de les sol·licituds a l'aplicació informàtica específica del servei de teleassistència del departament de Benestar.

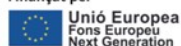
6.3. Instal·lació del servei.

L'empresa adjudicatària rebrà les ordres d'instal·lació del servei mitjançant aplicació informàtica i disposarà de 15 dies naturals per a la instal·lació de les sol·licituds amb caràcter normal, a comptar des de la data de comunicació de l'aprovació per part de l'Ajuntament.

Podran rebre també ordres d'instal·lació amb caràcter urgent, prèvia comunicació de l'equip responsable tècnic de l'Ajuntament, les quals s'hauran d'instal·lar en un termini màxim de 48 hores.

L'empresa adjudicatària haurà d'acordar telefònicament amb la persona usuària el dia i hora de la instal·lació, oferint una franja horària no superior a hora i mitja (90 minuts). Es proporcionarà a l'usuari/a el telèfon de l'empresa adjudicatària amb la finalitat de facilitar la comunicació davant de possibles incidències que modifiquin la cita establerta. En tots els casos, si es preveu un retard superior a 30 minuts de la franja horària acordada, es trucarà a la persona usuària per advertir-la de l'endarreriment.

Finançat per



AJUNTAMENT DE REUS



La franja horària per a realitzar les instal·lacions serà compresa entre les 10h i les 20h, de dilluns a divendres i els dissabtes de 10 a 14h.

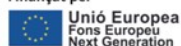
Cada nova instal·lació de la TAD Bàsica comportarà, com a mínim, una visita de la persona coordinadora de zona del Servei de Teleassistència de l'empresa adjudicatària al domicili de l'usuari/a, amb l'objectiu de:

- Fer el recull de les dades de la situació sociosanitària complementària dels/de les usuaris/es.
- Proporcionar a l'usuari/a tota la informació relativa al funcionament i a les prestacions del servei.
- Complimentar el document de pacte de prestació del servei.
- Complimentar el document d'autorització de persones a contactar en cas d'urgència (familiars i/o persones de contacte designades per la persona usuària).
- Informar, verbalment i per escrit, sobre el tractament que rebran les claus cedides per part de l'entitat.
- Connectar el terminal de Teleassistència.
- Complimentar el document de cessió o no cessió de claus i d'autorització per al retorn d'aquestes en cas de custòdia. En el cas de la no cessió de claus, s'haurà d'informar a l'usuari/a de les mesures que podran derivar-se per a poder accedir al seu habitatge per tal de prestar assistència en cas d'urgència.
- Detectar situacions de risc social i informar d'aquestes al departament de Benestar.
- 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, així com de la demostració d'ús de cadascú. No es donarà per finalitzada sense haver realitzat les corresponents verificacions del funcionament del sistema: trucada de recepció, emissió i pulsació del terminal (fix o mòbil) i des de les diferents UCR des de tots els llocs de la casa, i fins haver comprovat que les persones usuàries han entès correctament el seu funcionament.
- Els dispositius perifèrics hauran de ser instal·lats per tècnics/ques instal·ladors/es especialitzats/des, així com aquelles instal·lacions de dispositius de TAD Bàsica que ho requereixin.

6.4. Serveis de garantia, manteniment i reposició de l'equipament tècnic.

L'empresa adjudicatària ha de comptar amb un sistema de gestió de l'equipament tècnic (terminal, UCR, dispositius perifèrics) que asseguri el manteniment preventiu i correctiu.

Finançat per



En tot cas, els equips estaran programats per a una comprovació automàtica periòdica, com a mínim, un cop cada 15 dies.

En les avaries detectades que afectin a la continuïtat del servei, les reparacions, reposicions o substitucions s'han de realitzar en un període no superior a 24 hores des de la detecció de l'avaría.

En els casos que el titular del servei disposi de recursos (familiars i/o persones de contacte designades per la persona usuària), se'ls hi haurà de comunicar aquesta avaria i el temps previst de resolució de la mateixa.

Totes les visites de manteniment i/o reparació seran concertades telefònicament prèviament amb la persona usuària oferint una franja horària no superior a hora i mitja (90 minuts). Es facilitarà a l'usuari el telèfon de l'entitat adjudicatària amb la finalitat de facilitar la comunicació davant de possibles incidències que modifiquin la cita establerta. En tots els casos, si es preveu un retard superior a 30 minuts de la franja horària acordada, es trucarà a la persona usuària per advertir-la del endarreriment.

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

6.5. Suspensió temporal del servei.

És la situació que es produeix per petició telefònica o escrita de la persona usuària, familiars i/o professional de referència, informant a l'empresa adjudicatària d'una absència temporal del domicili per vacances, hospitalització, estada temporal en domicili de familiars o en centre residencial o sociosanitari o altres motius similars.

El període màxim de suspensió del servei serà de 90 dies continuats, ampliable excepcionalment a un màxim de 90 dies més per causes justificades i prèvia autorització de l'Ajuntament de Reus.

La facturació del servei quedarà interrompuda durant tot el període de suspensió temporal.

Durant aquest període, el terminal TAD haurà de romandre al domicili del titular del servei i l'expedient informàtic no serà donat de baixa.

Finalitzat aquest període i si persisteixen les circumstàncies que van donar lloc a l'alta en el servei, es reactivarà l'atenció en les mateixes condicions que es venia realitzant.

En cas contrari, passarà a ser una baixa definitiva del servei.

Las persones usuàries del servei hauran d'estar informades del procediment a seguir per activar la suspensió temporal, el període màxim establert de suspensió i, si s'escau, reactivar la prestació del servei.

6.6. Baixa del servei.

Són causes de baixa en el servei:

Finançat per



- Deixar de reunir els requisits establerts per al dret del servei.
- Defunció de la persona usuària.
- Exhaustiment del període màxim de suspensió temporal.
- Decisió expressa de la persona usuària d'abandonar el servei.
- Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració i deures contractuals, que dificultin o facin inviable la prestació del servei.
- Deixar de residir a la ciutat de Reus, causant baixa en el padró municipal d'habitants.

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de la retirada de l'equipament tècnic així com de comunicar la baixa de l'expedient informàtic a l'aplicatiu municipal de Teleassistència en un termini no superior a 15 dies naturals.

En el cas de que la persona usuària hagi cedit les claus del seu domicili a l'inici o durant la prestació del servei, l'empresa adjudicatària estarà obligada a realitzar la seva devolució, deixant constància per escrit en document previst per a tal finalitat. L'empresa adjudicatària posarà a disposició els mitjans necessaris per a facilitar aquesta devolució.

7. PROCEDIMENT D'ATENCIÓ I MODALITATS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.

L'atenció prestada pel servei vindrà configurada per les següents modalitats i condicions:

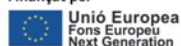
7.1. Comunicacions bidireccionals entre l'usuari/a i el Centre d'Atenció (CA).

Consideracions generals:

La persona usuària ha de poder establir comunicació amb el CA mitjançant pulsació de terminal o Unitat de Control Remot, sempre que ho consideri necessari. En aquestes comunicacions, l'equip d'operadors/es han d'identificar-se com Servei de Teleassistència Municipal de l'Ajuntament de Reus, identificar-se com operador/a, dirigir-se a l'usuari/a pel seu nom i utilitzar en tot moment un tracte de respecte i amabilitat.

La persona usuària ha d'estar assabentada que la conversa serà gravada. El contingut del missatge pre-gravat haurà de ser consensuat i aprovat per l'Ajuntament de Reus. 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 han de ser respostes en un temps màxim de 15 segons a partir de l'entrada de la trucada en el CA.

Finançat per



Les trucades ateses en el CA produiran l'activació del sistema informàtic mostrant la codificació de l'usuari amb:

- Identificació de la trucada (nom de l'usuari).
- Identificació del terminal o UCR que genera l'alarma.
- Dades rellevants de l'usuari.
- Accés a l'expedient complert.
- Recursos a mobilitzar.
- Procediments i protocols d'actuació en cas d'incidències.

Per seguretat del sistema, un cop generada la trucada per l'usuari/a, aquesta només podrà ser finalitzada pel CA.

L'operador/a comptarà en tots els casos, amb el suport dels protocols d'actuació i de la persona supervisora del CA, que davant de qualsevol dubte, garanteixi la presa de la decisió més adequada a cada situació.

L'empresa adjudicatària disposarà dels mitjans necessaris per a que les comunicacions bidireccionals quedin registrades i siguin codificades coherentment per nivells i subnivells, segons determini l'Ajuntament de Reus.

Tipologies de trucades. Les comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el CA es classifiquen en:

- Comunicació informativa: Faciliten l'intercanvi d'informació amb la persona usuària, de forma clara, senzilla i comprensible. El tipus d'informació transmesa ha d'estar prèviament acceptada per l'Ajuntament de Reus i inclourà continguts temàtics concrets que podran estar relacionats amb actuacions generalitzades de caràcter preventiu, tals com d'estímul d'hàbits de vida saludables, promoció d'una vida social activa i/o adopció de mesures de protecció específiques davant de situacions de caràcter estacional.
- Comunicació per emergència: Són trucades produïdes per situacions que impliquen riscos per a la integritat física, psíquica o social de la persona usuària o del seu entorn. Requereixen l'actuació i, si s'escau, la mobilització immediata de recursos propis de la persona usuària, de l'empresa adjudicatària, sanitaris o d'altres necessaris.

La resposta davant d'una comunicació d'emergència es fa atenent els següents nivells:

- Nivell 1 (resposta verbal). Davant de qualsevol comunicació d'emergència el personal del CA, ha d'avaluar la situació i determinar el motiu de la trucada, mitjançant una actitud d'escolta activa.
 - En primera instància, l'operador ha d'informar-se el més àmpliament possible i tractar de solucionar la demanda rebuda amb atenció personal,

informació i recolzament telefònic. Si no ho aconsegueix, procedirà a passar al següent nivell.

- Nivell 2 (resposta verbal amb mobilització de recursos). L'actuació davant d'emergències amb mobilització de recursos passarà al segon nivell en els casos següents:
 - Des del CA no s'ha pogut mantenir un diàleg amb la persona usuària que ha originat la comunicació.
 - S'ha mantingut un diàleg amb la persona usuària i es considera necessària la mobilització de recursos.
 - Per falta de comunicació reiterada amb la persona usuària per part de la seva xarxa habitual de contactes i a requeriment d'aquests, si no s'ha pogut establir la comunicació amb ella per part del CA.
 - Per avís dels dispositius perifèrics segons els protocols establerts.
 - Per informació facilitada pels professionals del Servei d'Atenció Domiciliària municipal.

Si de la informació obtinguda pel CA es dedueix la necessitat de mobilitzar recursos, propis de l'usuari/a, de l'entitat o aliens a aquesta, el seu requeriment es farà de forma immediata.

El CA es posarà simultàniament en contacte amb els familiars i/o persones de contacte de l'usuari/a per informar-los de la situació. En cas de que no es pugui contactar o no pugin donar resposta, s'activaran els recursos existents en funció de la situació de l'usuari/a.

El CA haurà de fer un seguiment de les actuacions i, en cas de trasllat de la persona usuària, informar-se de si aquesta ha ingressat en centre hospitalari o ha retornat al seu domicili.

En cas d'ingrés hospitalari, el CA haurà d'informar als recursos de l'usuari/a i haurà d'informar al treballador/a social referent.

Alhora, es programaran les corresponents agendes amb trucades de seguiment de succés fins que es consideri que les conseqüències de la crisi que ha originat la petició d'ajuda es poden donar per finalitzades.

- Agendes de seguiment i d'atenció a la persona. 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 recordar cites, activitats o gestions. Per aconseguir aquest objectiu es potenciarà que aquest seguiment i atenció personal sigui realitzat sempre pel mateix professional.

Amb caràcter general, el CA es posarà en contacte telefònic amb la persona usuària un cop al mes i realitzarà un seguiment quinzenal quan es compleixin les següents condicions:

- Persones usuàries majors de 80 anys que viuen soles.
- Persones usuàries que per la seva discapacitat i/o dependència, o per la seva situació de salut (malalts crònics o altres), requereixen un seguiment més intens.
- Persones usuàries que es trobin situacions emocionalment fràgils, degut a un procés de dol marcat per les pèrdues de persones estimades (amics, germans, familiars i cònjuges), o degut a les pèrdua d'autonomia personal.

Les trucades de seguiment anteriorment descrites tindran les següents excepcions:

- Per voluntat expressa de la persona usuària, que sol·licita un menor número de trucades.
- Per voluntat expressa de la persona usuària o del professional de referència que sol·licita un major número de trucades. En aquest cas, correspon a l'Ajuntament de Reus autoritzar aquest increment.

Si l'usuari/a no es localitza en una trucada de seguiment, es repetirà durant dies en una franja horària diferent. Si finalment no es contacta amb l'usuari/a, es trucarà a les persones de contacte facilitades per obtenir la informació necessària respecte a la situació del mateix.

Les trucades de seguiment i atenció personal es classifiquen en:

1. De familiarització. Es realitzen a l'inici de la prestació del servei i tenen com a finalitat assegurar-se que l'usuari/a ha entès i coneix el funcionament del sistema. Com a mínim es garantirà una trucada cada 10 dies durant els primers 30 dies des de la instal·lació del servei.
2. De seguiment. Trucades mensuals o quinzenals de seguiment a persones de més de 80 anys (segons es compleixin els requeriments abans esmentats), amb finalitat preventiva, de detecció de riscos, d'actualització de dades de l'expedient sociosanitari de la persona usuària i de foment d'hàbits de vida saludables.
3. De seguiment de succés. Trucades que s'estableixen al finalitzar una actuació que requereixi un seguiment de l'evolució de la mateixa fins a la seva resolució.
4. De recordatori. Permeten recordar a l'usuari/a la necessitat de realitzar alguna activitat o gestió, presa de medicació, cita mèdica. Es programaran a petició de la persona usuària, familiars o per decisió del CA.

5. De cortesia i felicitació. Felicitacions d'aniversari i dates assenyalades.
6. De fi d'absència. Permeten confirmar que l'usuari ha retornat al domicili en la data prevista (per vacances, ingrés hospitalari, etc.).

Avisos produïts automàticament pel sistema:

- Per activació de sistemes perifèrics. Són avisos produïts passivament per alteració en el funcionament de dispositius perifèrics instal·lats en el domicili (detectors de caigudes, detectors de gas, detectors de fum, etc.) que poden desencadenar una situació potencialment crítica. El CA haurà de contactar immediatament amb la persona usuària i activar els protocols d'actuació establerts per aquests casos.
- Per avaries tècniques en el sistema, generades per:
 - Tall en la connexió del terminal a la xarxa elèctrica.
 - Restabliment de la connexió a la xarxa elèctrica.
 - Baixa càrrega de les bateries del terminal.
 - Baixa càrrega de la bateria de la unitat de control remot.
- Altres.

El CA haurà de realitzar les comprovacions necessàries per a restablir el servei immediatament.

7.2. Intervencions domiciliàries.

Els coordinadors/es de zona del Servei de Teleassistència realitzaran visites domiciliàries a aquelles persones usuàries en possible situació de risc o de vulneració de drets, detectades a través de les trucades de seguiment o actuacions de les unitats mòbils. I com a mínim una visita anual al domicili de les persones beneficiàries del servei.

La visita domiciliària tindrà com a objectiu la identificació dels indicadors de sospita de les esmentades situacions de risc, i en cas necessari, hauran de ser notificades al professional de referència del departament de Benestar que li correspongui per domicili.

Es realitzaran visites a domicili semestral a totes les persones de més de 80 anys amb la finalitat de prevenir situacions de risc o vulnerabilitat i d'aïllament social.

8. PREVISIÓ DE FUTUR DEL SERVEI.

L'escenari d'activitat previst fins a finals d'aquest any i durant la vigència del contracte és mantenir el parc actual de terminals de Teleassistència i disposar de l'ordre d'un

Finançat per



AJUNTAMENT DE REUS



total de 1.600 terminals (aquest número podrà ser ampliat en raó de més disponibilitat pressupostària).

Les baixes que es produeixin en el servei seran cobertes per noves altes.

9. RECURSOS HUMANS.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, amb caràcter general, dels mitjans personals suficients per satisfer adequadament les exigències del contracte.

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

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

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

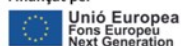
En cas de vaga dels treballadors/es de l'empresa adjudicatària, s'hauran de garantir uns serveis mínims i adequats per a cobrir les necessitats bàsiques de les persones usuàries.

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

Tots els professionals del Servei de Teleassistència hauran de poder comunicar-se amb la persona usuària en les llengües oficials del municipi (català i castellà).

Tot el personal de l'empresa adjudicatària que acudeixi als domicilis de les persones usuàries, en compliment de les tasques encomanades en el present plec de prescripcions tècniques, haurà d'anar acreditat amb una targeta identificativa amb el

Finançat per



AJUNTAMENT DE REUS



nom, cognoms i càrrec i amb el logotip de l'Ajuntament de Reus segons exigències d'imatge establertes per aquest.

Anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària proporcionar als seus treballadors/es els Equips de Protecció Individual (Reial Decret 773/1997, de 30 de maig, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors/es d'equips de protecció individual) d'acord amb les característiques i les tasques a desenvolupar.

L'adjudicatari haurà de presentar, en el termini de 4 mesos a partir de la data de signatura del contracte, el pla d'organització del personal, on constin els diferents torns de cobertura horària, ràtios, perfil de l'equip humà i la descripció dels processos operatius per al bon desenvolupament del servei d'acord amb els requeriments i estàndards de qualitat exigits per aquest plec.

Aquest pla d'organització del personal haurà de presentar-se a l'Ajuntament de Reus anualment i dos mesos abans de la finalització definitiva del contracte.

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

9.1. Personal per a la prestació del Servei de Teleassistència.

Per al correcte desenvolupament de l'activitat i per garantir un nivell òptim d'eficàcia i qualitat del servei, l'empresa adjudicatària haurà de comptar amb el personal que garanteixi la prestació d'aquest servei. S'estableix com a personal indispensable:

Director/a del Servei de Teleassistència.

L'empresa adjudicatària designarà un/a director/a del servei, que serà el màxim responsable del Servei de Teleassistència.

Ha de ser un professional amb titulació universitària i degudament qualificat per al desenvolupament de les funcions de direcció, planificació, coordinació, desenvolupament i avaluació del compliment dels objectius a curt, mig i llarg termini. Tindrà també com encàrrec l'assignació dels recursos humans, tècnics i econòmics necessaris per assegurar que el servei de TAD garanteixi a la persona usuària una resposta immediata davant de situacions d'emergència i l'atenció i serveis descrits amb la qualitat establerta en aquest plec.

La direcció del servei serà, durant tot el període d'execució del contracte, la interlocutora vàlida en les relacions entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament de

Finançat per



Reus, i haurà d'informar al mateix de totes les qüestions que derivin de la gestió del servei contractat.

La designació de la direcció del servei, serà comunicada per escrit a l'Ajuntament de Reus en el termini màxim de 5 dies a comptar des de la data de firma del contracte.

Si durant la vigència del contracte es produís un canvi de direcció, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar-ho prèviament a l'Ajuntament, per poder valorar si s'adequa als requisits demanats.

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de canviar la direcció del servei a sol·licitud del responsable del contracte per part de l'Ajuntament, sempre que aquesta sol·licitud estigui fonamentada per motius de mala organització del servei o ineficiència en la execució del mateix.

L'adjudicatari haurà de garantir la total disponibilitat horària de la direcció i la comunicació permanent en cas d'emergència, mitjançant telèfon mòbil i haurà de designar una persona substituïda vàlida en la seva absència, prèvia comunicació a l'Ajuntament de Reus.

Perfil professional: Titulació acadèmica universitària i coneixements i experiència mínima de tres anys relacionada amb els àmbits de benestar social i/o sanitari.

Responsable del Centre d'Atenció (CA).

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

Perfil professional: Titulació acadèmica universitària i experiència mínima d'un any en lloc de similars característiques, experiència demostrada en la coordinació d'equips de treball, en la gestió de programes d'emergència social i sanitària i coneixement dels mitjans tecnològics del CA.

Supervisor/a de Teleassistència.

Responsable de la supervisió de les tasques assignades a l'equip d'operadors/es, a l'equip de coordinació (dels diferents torns de treball). Distribueix les tasques a realitzar en el torn i assessora a operadors/es, oficials i coordinadors/es de zona davant d'incidències o dubtes en el servei.

Perfil professional: Titulació acadèmica universitària i experiència mínima d'un any en lloc de similar característiques.

Coordinador/a de zona.

Funcions:

- Realitzar la primera visita de presentació al domicili per informar i familiaritzar a la persona usuària amb el servei.
- Realitzar el recull de les dades de l'expedient sociosanitari i dels recursos a contactar en cas d'urgència.
- Complimentar el pacte de prestació de servei i de cessió o no cessió de claus del domicili.
- Realitzar la connexió del terminal de teleassistència 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 els agents socials del territori i referents de la persona usuària (professionals de l'equip de professionals del departament de Benestar, de les Àrees Bàsiques de Salut, entre d'altres), tant a demanda de les persones usuàries com de caràcter preventiu i de seguiment.
- Realitzar les visites domiciliàries definides en aquest plec.
- Participar en actuacions especials en benefici de la persona usuària i a petició de l'Ajuntament de Reus.
- Mantenir i actualitzar les dades de l'expedient de la persona usuària així com l'aplicatiu municipal de Teleassistència.
- Coordinar els moviments d'altres, baixes, canvis de titulars i de tipologies de persones usuàries.
- Atendre la gestió d'incidències, queixes i reclamacions dels usuaris del servei i donar resposta a aquestes.

Perfil professional: Titulació acadèmica universitària d'orientació social i experiència en serveis socials.

Equip d'Operadors/es o Teleoperadors/es.

Funcions:

- Atendre les alarmes i gestionar el seu seguiment, d'acord amb les instruccions, protocols i pautes d'actuacions personalitzades establertes.
- Realitzar les trucades de gestió d'agenda de les persones usuàries.
- Realitzar les trucades de seguiment mensuals o quinzenals a cadascú dels usuaris/es del servei, tal i com està establert en aquest plec.
- Realitzar les trucades informatives de campanyes específiques.
- Contactar amb els recursos designats, en cas de no localitzar a la persona usuària.
- Comunicar incidències als coordinadors/es de zona.
- Revisar i actualitzar l'expedient informàtic de la persona usuària.

Les persones teleoperadores disposaran del temps necessari per a tasques de coordinació amb la resta de personal del servei.

El número total i distribució d'operadors/es haurà de garantir:

- La prestació del servei les 24 hores del dia durant tots els dies de l'any.
- Totes les comunicacions rebudes han de ser respostes en un temps màxim de 15 segons a partir de l'entrada de la trucada en el CA.
- La realització de les comunicacions informatives i de seguiment de la persona usuària descrites en el present plec.

Perfil professional: Formació acadèmica o experiència mínima de 6 mesos en lloc de treball de similars característiques. Previ a la seva incorporació al lloc de treball, ha de superar el període de formació establert per l'empresa.

Equip Tècnic/a instal·lador/a i de manteniment.

Personal que realitza la instal·lació d'aquells aparells TAD que requereixin alguna actuació específica addicional i de tots els dispositius perifèrics. També s'encarrega del manteniment, configuració, reparació, substitució, baixes i retirades de l'equipament tècnic del servei (terminals i dispositius perifèrics).

Puntualment haurà de donar suport en petits arranjaments al domicili (canvis de bombones de butà, canvis de bombetes, etc.).

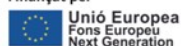
L'empresa ha de tenir un número suficient d'instal·ladors/es per cobrir les instal·lacions descrites i resoldre qualsevol incidència tècnica amb l'equipament tècnic domiciliari segons especificacions descrites en aquest plec de condicions.

Perfil professional: Formació acadèmica i experiència professional en el camp de l'electricitat, electrònica i/o telefonia. Previ a la seva incorporació al lloc de treball, ha de superar el període de formació establert per l'empresa.

L'equip de recursos humans de l'empresa adjudicatària haurà d'estar format per altres perfils professionals complementaris (administratius/ves, informàtics/ques, delegat/da de protecció de dades de caràcter personal, etc.) en quantitat suficient per atendre de forma correcta les necessitats del servei.

L'empresa adjudicatària també comptarà amb unitats mòbils que complementin els serveis prestats des del Centre d'Atenció amb la intervenció presencial, per prestar recolzament personal a la persona usuària, en quantitat suficient per atendre de forma correcta les necessitats del servei.

Finançat per



9.2. Formació del Personal.

Corresponen a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixi una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària comunicarà anualment a l'Ajuntament de Reus els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, així com els sistemes de supervisió establerts per les empreses.

L'entitat adjudicatària del servei haurà de:

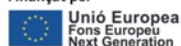
- Assegurar la formació i competència necessària del personal assignat al servei per a desenvolupar les seves tasques amb la màxima excel·lència possible.
- Mantenir un arxiu actualitzat de la titulació, experiència i formació complementària del personal que intervé en el servei.
- Proporcionar un mínim de 20 hores anuals de formació, a part de la formació inicial, per treballador/a adscrit al servei.

S'ha de garantir que el personal del Servei de Teleassistència disposi d'una determinada formació inicial, així com d'una formació contínua específica.

La formació inicial ha d'incloure:

- Formació comuna: descripció general de l'empresa, coneixement de l'administració pública (ens local) on presta servei, política de qualitat i sistemes de millora contínua, prevenció de riscos laborals, organització del servei, programa de treball, col·lectiu al què es presta el servei, característiques bàsiques del model de prestació del servei, atenció de queixes i reclamacions.
- Formació específica a cada lloc de treball, relacionada amb els següents aspectes:
 - Atenció i comunicació: Atenció a les persones usuàries, habilitats de comunicació, protocols d'actuació, perfil/descripció de les persones usuàries del servei i dels seus drets i deures, aspectes socioculturals del col·lectiu usuari, valors ètics de la pràctica professional, maneig de les situacions d'estrès en l'atenció telefònica i personal.
 - Tecnològica: Formació en les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC) necessàries per al desenvolupament de les tasques assignades, maneig del software, coneixement bàsic de l'equipament tecnològic i funcionament dels sistemes de Teleassistència, instal·lació de terminals i reparació d'avaries.

Finançat per



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

Formació contínua. L'empresa adjudicatària ha de comptar amb un pla de formació, amb programació anual de les accions formatives que realitzarà el personal assignat i que responguin a un diagnòstic previ de les necessitats de formació del personal per al desenvolupament de les tasques assignades.

L'empresa adjudicatària presentarà a l'Ajuntament de Reus, a l'inici del contracte, el pla de formació anual, el qual haurà d'especificar els continguts previstos per a cada perfil professional de la formació inicial i contínua abans esmentada. El pla de formació especificat per cadascun dels perfils professionals es presentarà en els anys successius a l'Ajuntament de Reus abans del 31 de gener de l'any en curs.

10. RECURSOS MATERIALS I TECNOLÒGICS.

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

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

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

10.1. Centre d'Atenció (CA).

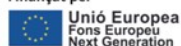
És el centre que dona cobertura al servei de TAD i és el responsable de la recepció i emissió de les comunicacions, i dels avisos i alarmes enviats des dels equips instal·lats en els domicilis de les persones usuàries (terminal, UCR, dispositius perifèrics).

Ha d'estar dotat de tecnologia (software de gestió del servei, hardware, servidors, etc.) amb la capacitat suficient per a processar aquestes comunicacions i avisos o alarmes rebudes i proporcionar als operadors informació sobre el dispositiu que les ha generat.

El CA principal ha d'estar en funcionament a l'inici de la prestació del servei.

L'adjudicatari ha de disposar necessàriament d'un centre alternatiu i independent del principal que asseguri, com a mínim, les comunicacions de les persones usuàries en

Finançat per



cas d'incidència greu o catàstrofe en el CA principal que impossibiliti la recepció de trucades i/o alarmes. La commutació entre els dos centres s'haurà de fer en un termini màxim de 30 minuts.

L'adjudicatari ha de disposar de la titularitat d'un número 900 XXX XXX, de la xarxa intel·ligent, al qual es realitzaran les trucades dels usuaris/es.

Així mateix, ha de disposar de un número de RTB de capçalera al qual truquin els usuaris/es en segona opció, en cas d'incidència de la xarxa intel·ligent.

Aquests números hauran d'estar configurats de forma adequada en els terminals de teleassistència de les persones usuàries del servei.

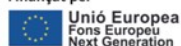
EL CA està compost, com a mínim, pels següents elements tecnològics:

- Centralita telefònica amb connexions a la xarxa pública de telefonia.
- Sistema de gravació de trucades.
- Sistema de comunicacions amb els terminals d'usuari/a.
- Sistema informàtic de gestió de trucades, alarmes, manteniment de les bases de dades i expedients de les persones usuàries del servei.
- Equips servidors i estacions de treball en xarxa informàtica de suport a la gestió del servei.

Els requisits mínims que ha de tenir el CA són:

- Connexions de línies telefòniques amb la xarxa pública: aquestes connexions consistiran en una quantitat suficient d'accessos primaris amb les xarxes públiques per atendre totes les trucades que originin els usuaris.
- Han de destinar com a mínim un primari per rebre les trucades de la xarxa intel·ligent (900 XXX XXX). Un altre primari per a les trucades que es puguin rebre en el número directe alternatiu al 900 XXX XXX. Un tercer primari destinat a cursar la resta de tràfic de comunicacions telefòniques.
- Per motius de seguretat, és preferible que els 2 primaris dedicats a la recepció de trucades de les persones usuàries estiguin connectats a centrals diferents de l'operador que presta el servei a l'adjudicatari, o siguin de 2 operadors diferents.
- Aplicació informàtica que permeti tenir informació de les actuacions realitzades pel sistema.
- Sistema duplicat a nivell de hardware, software, cablejat, etc.
- Sistema de comunicacions multiprotocol entre el CA i els terminals d'assistència domiciliària.
- Sistema de replicat de dades ubicat en un altre lloc.
- Sistema d'alimentació alternatiu que garanteixi el subministrament elèctric continu del centre d'atenció en cas de suspensió del subministrament extern.

Finançat per



Aquest sistema ha de comptar, com a mínim, amb un Sistema d'Alimentació Ininterrompuda (SAI) i un grup electrògen.

- Sistema que permeti la gravació de les comunicacions telefòniques realitzades per les persones usuàries del servei (trucades entrants) i que permeti que qualsevol gravació pugui ser reproduïda de forma remota, seleccionant per data, hora, usuari i teleoperador.
- Capacitat de realitzar conferències a tres (Centre d'Atenció/persona usuària/recursos externs).
- Capacitat de transferència de la trucada de la persona usuària a un recurs propi i/o extern.
- Servei de backup de la pròpia aplicació de gestió de la central receptora amb el seu terminal de comunicacions.
- Sistema d'emmagatzematge de dades estadístiques de tots els esdeveniments, que en qualsevol moment i de forma remota, permeti fer seguiment i control en temps real i obtenir els informes definits a l'apartat 11 per la coordinació i seguiment del servei.

El CA haurà de disposar dels espais que siguin oportuns per al correcte desenvolupament del servei, que poden ser:

- Zona d'atenció de trucades. Espai en el que estan ubicats els llocs de treball dels operadors/es i supervisor/a. El lloc físic d'operadors/es ha de tenir un espai individualitzat, amb aïllament acústic i dotat de l'equip de comunicació telefònica que permeti la gestió de les trucades entrants i de la gestió d'agendes, així com del software de gestió adequat per identificar i atendre correctament les persones usuàries, d'acord amb els protocols d'actuació establerts.
- Àrea del responsable del CA: Espai que permeti al responsable del CA desenvolupar la seva feina amb privacitat, però sense aïllar-se de la dinàmica diària del servei.
- Altres espais: Zona de descans, sales de reunions, zona de lavabos, zona de taquilles i vestidors pels professionals que ho requereixin.

L'empresa pot contemplar protocols de teletreball per als professionals, en aquest cas, caldrà que compleixin amb la normativa laboral pertinent.

10.2. Requeriments tècnics TIC.

El sistema d'informació de l'empresa adjudicatària haurà de complir els següents requisits tècnics abans de la posada en marxa i durant la durada del contracte:

- El sistema serà totalment web amb accés segur HTTPS.

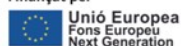
- Serà responsiu adaptat a qualsevol dispositiu ja sigui ordinador, tauleta o mòbil.
- Haurà de disposar de doble factor d'autenticació en el seu accés.
- Les comunicacions i les dades hauran d'estar encriptades.
- Ha de ser accessible complint el Real Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.
- La interfície haurà d'estar disponible en català i en castellà i serà configurable segons les preferències personals de qui accedeixi i en cas que no estigui definit en les preferències, es configurarà per defecte segons l'idioma del navegador.
- Funcionament certificat amb clients Windows 10 o superior, MacOS 10.9 o superior i Linux Ubuntu 18.04 LTS o superior.
- Suporti els navegadors Firefox i Chrome en les seves dues últimes versions.
- Integració i certificació amb entorn ofimàtic Libreoffice versió 7 o superior i Msoffice 2007 o superior.
- Disposi de sistemes d'alta disponibilitat i balanceig de càrrega i una alta resiliència en el seu funcionament.
- Capacitat d'exportació de qualsevol informació en format PDF i mitjançant fulla de càlcul (xls, xlsx i cvs).
- L'aplicació haurà de disposar d'una ajuda en línia de les diferents opcions i funcions del sistema que permeti fàcilment a l'usuari conèixer la usabilitat del sistema.
- El sistema serà totalment al núvol seguint la definició i característiques del NIST (National Institute of Standards and Technology). L'adjudicatària haurà d'especificar els serveis d'operació, monitorització i administració de la infraestructura de que disposa per tal d'oferir la màxima disponibilitat, rendiment i prestacions.

10.3. Requeriments d'integració TIC.

Atès que l'Ajuntament de Reus és l'organisme responsable de les altes, modificacions i baixes dels usuaris d'aquest servei, i que aquesta gestió administrativa prèvia es realitza en els sistemes d'informació municipals mitjançant el sistema d'expedients electrònic, l'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de l'Ajuntament una API basada en Serveis Web per la integració del sistema municipal d'expedients amb el sistema d'informació de l'empresa que permeti la integració automatitzada a nivell de consulta i transacció.

Pels serveis a nivell de consulta, s'han d'oferir un conjunt de mètodes que permetin la consulta de la informació de l'empresa adjudicatària referent a tots els objectes implicats en la prestació del servei de Teleassistència (dades del titular, dades de l'equip, dades del servei, i d'altres que puguin haver-hi).

Finançat per



AJUNTAMENT DE REUS



Pels serveis a nivell de transacció, s'han d'oferir un conjunt de mètodes per a la creació, modificació i baixa dels diferents objectes implicats en la prestació del servei de teleassistència (dades del titular o titulars, dades de l'equip, dades del servei, i d'altres que puguin haver-hi).

Aquesta integració permetrà que en el moment d'una alta, modificació o baixa en el sistema municipal d'expedients d'un servei de teleassistència, automàticament es comuniqui al sistema d'informació del contractista del servei evitant tornar a entrar les dades i reduint la càrrega administrativa.

Aquesta integració s'haurà de realitzar garantint la confidencialitat, autenticitat, integritat i seguretat de les dades mitjançant HTTPS, autenticació d'accés mitjançant tokens, claus d'autenticació robustes o certificats d'aplicació i un log per la traçabilitat del seu ús seguint les normatives i lleis vigents i d'acord a les polítiques de seguretat municipals.

L'empresa adjudicatària haurà de subministrar a l'Ajuntament de Reus la llista de mètodes del servei web dels seus sistemes d'informació per a facilitar la preparació de les tasques d'integració indicades anteriorment amb un mes d'antelació abans de l'inici de la prestació del servei perquè els tècnics municipals puguin realitzar la integració.

La documentació tècnica d'aquesta API s'haurà d'indicar en l'oferta tècnica.

10.4. Suport i manteniment TIC.

El servei de suport i manteniment TIC haurà de cobrir dies laborals de les 8:30h a les 17:30h, a excepció dels divendres i de l'1 de juny al 30 de setembre que podrà ser de les 8:30h a les 15:00h.

El licitador atendrà les consultes tècniques i/o funcionals dels tècnics municipals autoritzats, encara que no siguin pròpiament 'incidències' de programari sense cost addicional. Per tal de fer un seguiment de les consultes i incidències, el contractista haurà de disposar d'una eina de tiqueting accessible via web i també es podrà realitzar per telèfon sense línies de tarificació addicional (no números 900 amb cost afegit) d'acord a la metodologia ITIL.

L'empresa licitadora realitzarà habitualment el servei de suport i manteniment de forma remota d'acord a les polítiques i sistemes de seguretat municipal que en tot moment estableixi l'Ajuntament de Reus.

L'empresa licitadora incorporarà les millores oportunes en els programes segons criteris d'universalitat de la solució sense cost addicional.

El suport inclourà el manteniment evolutiu, correctiu i normatiu incloent la correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció del sistema i qualsevol nova revisió, subversió o versió encara que aquesta hagi estat reescrita i novament desenvolupada tècnicament per l'adjudicatari. Inclourà tots els canvis normatius de rang estatal o autonòmic que es produeixin que afectin al sistema contractat i en especial, en l'àmbit de la gestió de serveis socials, protecció de dades, ENS i seguretat TIC. Aquests canvis seran realitzats per part de l'empresa adjudicatària a l'Ajuntament de Reus sense que aquest últim hagi de destinar recursos d'assessorament, amb temps suficient per validar la seva funcionalitat i sempre abans de l'entrada en vigor dels canvis normatius.

El suport i manteniment TIC també inclourà suport a l'explotació ja sigui en consultes de funcionament, configuració o parametrització, problemes amb les dades, etc.

Quan hi hagin noves actualitzacions o versions, el contractista avisarà periòdicament als tècnics municipals designats per tal d'estar informats i planificar si s'escau la seva actualització.

En el cas que les actuacions de suport i manteniment afectin el normal funcionament dels sistemes, aquestes hauran de fer-se fora de l'horari laboral normal sense preu addicional i quan hi hagi menys afectació dels serveis municipals prèvia planificació de mutu acord.

10.5. Acords de nivell de servei del suport i manteniment tècnic TIC.

L'adjudicatari haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei mensuals proposats (SLA) i les penalitzacions previstes en cas d'incompliment següents:

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)		
CONCEPTE	SLA SOL·LICITAT	PENALITZACIONS SOL·LICITADES
Temps màxim de resposta d'una incidència lleu.	< 5 dies laborables	Infracció lleu entre 5 i 10 dies laborals i infracció greu quan és superior a 10 dies laborals,
Temps màxim de resposta d'una incidència greu.	< 2 dies laborables	Infracció lleu entre 2 i 3 dies laborals i infracció greu quan és superior a 3 dies laborals.
Temps màxim de resolució d'una incidència molt greu.	< 1 dia laborable	Infracció greu entre 1 i 2 dies laborables i molt greu quan és superior a 2 dies laborables.
Disponibilitat trimestral del servei al núvol.	>=99,5%	Quan la disponibilitat sigui >=99% i <99,5% es considerarà falta greu i quan

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)

		sigui <99% es considerarà falta molt greu.
--	--	--

Criteris d'aplicació dels nivells de servei (SLA):

- Un dia laboral s'entén passat 8 hores en horari laboral del suport i manteniment i un dia natural s'entén passat 24 hores naturals durant els 365 dies l'any.
- Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos no imputables a aquest.

Tipus incidència:

- S'entendrà per incidència lleu aquelles que entorpeixin el treball de l'usuari sense provocar cap parada.
- S'entendrà per incidència greu aquella que sigui lleu i a més degradi el sistema i afecti a l'usuari final, en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant parades intermitents del sistema. Caigudes intermitents i repetides, caigudes de rendiment que provoquin la parada del desenvolupament de les tasques de l'usuari. Elements que provoquin el reinici reiterat del sistema, etc.
- S'entendrà per incidència molt greu, aquelles que són greus i a més afecten molt significativament a l'usuari final de la Corporació no podent desenvolupar les seves tasques. Per tant, parada i mal funcionament total del sistema.

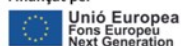
En qualsevol cas, el licitador haurà de presentar en el suport i manteniment, els SLAs garantits.

10.6. Centre de Suport.

El centre de suport ha de gestionar les trucades dels usuaris/es quan, per alguna força major, el centre d'atenció principal deixa d'estar operatiu. Per aquest motiu, les característiques tècniques mínimes que ha de presentar aquest centre són les següents:

- Ha d'estar ubicat en un edifici diferent del CA principal.
- Ha de disposar de la mateixa quantitat d'accessos primaris de connexió a la xarxa telefònica pública que el CA principal.
- Ha de disposar d'una infraestructura informàtica amb la mateixa aplicació que el CA principal.
- Ha de disposar de les bases de dades de les persones usuàries actualitzades amb un decalatge no superior a 24 hores.

Finançat per



10.7. Terminal de Teleassistència Domiciliària.

Dispositiu que s'instal·la en el domicili de la persona usuària connectat a la xarxa elèctrica i a la línia telefònica i 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.

El número total de terminals de teleassistència que es preveu tenir a 31/12/2023 serà de l'ordre de 1.600 unitats.

Durant la vigència del contracte, l'adjudicatari estarà obligat a substituir cada any el 20% del parc de terminals en funcionament a l'inici del contracte per terminals nous, atenent criteris d'antiguitat. Els terminals que presentin algun tipus d'avaría no reparable o que estiguin molt deteriorats per l'ús, hauran de ser substituïts per terminals nous.

Tot equipament tècnic (terminals, UCR i dispositius perifèrics) que a la vigència del contracte i/o possibles pròrrogues estigui instal·lat en els domicilis de les persones usuàries, passaran a no ser propietat municipal.

L'Ajuntament de Reus serà depositari de la totalitat dels protocols de comunicacions de tots els tipus de terminals instal·lats per l'adjudicatari durant la vigència del contracte.

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 a l'Ajuntament de les millores tecnològiques dels terminals que puguin aparèixer en el mercat, i a proposar possibles proves de valoració per la implantació de dites millores (per exemple, terminals amb comunicació IP).

En els casos en els que els domicilis no disposin de línia telefònica fixa o quan l'operador de telefonia fixa no asseguri el correcte funcionament del servei de Teleassistència, s'instal·larà un terminal de Teleassistència mòbil, que permet establir comunicació bidireccional amb el CA i ha de disposar d'un detector de fallida de cobertura i de comunicacions i d'un detector d'alimentació (bateria).

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

- L'equip ha de garantir l'emissió de trucades i l'establiment d'una comunicació verbal entre l'usuari/a i el centre d'atenció de forma nítida.
- Els equips domiciliaris hauran de ser configurats de forma que els avisos tècnics rebuts al CA hauran de tenir una codificació diferenciada. Els avisos tècnics hauran de ser derivats a altres números de telèfons amb l'objectiu

d'alliberar a la central els números d'atenció directa. Els llocs d'operadors/es que reben els avisos tècnics han d'estar ubicats en un espai diferenciat de la resta.

- -El terminal ha de permetre que des del CA es configuri la funció d'auto reconeixement automàtic del seu correcte funcionament. Aquest s'ha de realitzar de forma periòdica i silenciosa i amb un interval de temps màxim de 15 dies, tot i que l'Ajuntament de Reus podria establir en determinats casos un interval menor.
- Per a garantir el dret a la intimitat de l'usuari/a, des del CA només es podrà establir contacte auditiu amb el domicili de la persona usuària després de la pulsació de la unitat de control remot (UCR) o terminal. En la resta de situacions en que el CA hagi de posar-se en contacte amb la persona usuària, aquesta comunicació s'haurà de realitzar com una trucada de telèfon normalitzada.
- Ha de tenir un micròfon d'alta sensibilitat que permeti a l'usuari/a l'escolta de la conversa des de qualsevol indret del domicili mitjançant un sistema mans lliures.
- Haurà de ser programable, tant de forma local com remota i de forma puntual o en forma massiva, des del CA. En cas de realitzar-se la re-programació remota, aquesta es podrà fer en el transcurs de la conversa amb la persona usuària i/o a través de qualsevol tipus d'avís produït per l'equip domiciliari.
- Estarà programat per a que després de l'activació, s'iniciï un període curt de durada programable (5-8 segons) durant el qual es pugui anul·lar la transmissió al CA, en cas de que la pulsació s'hagi produït per error.
- Disposarà de sistemes de bloqueig per a que, una vegada activada la pulsació i rebuda aquesta en el CA, l'usuari/a no pugui tallar ni alliberar la línia telefònica.
- Els dispositius oferts hauran de poder connectar, com a mínim, amb quatre números de telèfon diferents prèviament definits, seguint una seqüència anteriorment establerta.
- Disposarà de memòria no volàtil amb la finalitat d'emmagatzemar les dades d'identificació de l'usuari/a i del telèfon del CA.
- Haurà d'estar programat per donar prioritat a qualsevol comunicació o avís al CA davant d'altres tipus de comunicacions telefòniques.
- Haurà de repetir automàticament la trucada en cas de no aconseguir connectar amb el CA al primer intent després d'emetre qualsevol activació. Si tot i així, no aconsegueix comunicar amb el CA, el terminal iniciarà un cicle continuat de trucades als números de telèfon programats amb la seqüència que es consideri oportuna, fins aconseguir que la trucada sigui atesa per la CA.
- L'equip ha de poder discriminar, com a mínim, quatre dispositius perifèrics que provoquin avisos a la central: detectors de fum, gas, passivitat, i, sensor d'obertura de porta.
- El terminal haurà de tenir una autonomia mínima de 48 hores en repòs, inclosa una hora de conversa "mans lliures".

- El terminal haurà de tenir capacitat multiprotocol i capacitat per commutar entre comunicació Half i Full dúplex o similar.
- El terminal haurà de tenir capacitat per control de volum de forma remota.
- Disposarà d'identificacions òptiques i/o acústiques, que informin a l'usuari/a del seu estat de normal funcionament i dels avisos tècnics corresponents a baixa bateria del terminal, anomalies, desconexió a la xarxa elèctrica i a la xarxa telefònica.
- Haurà de fer trucades de forma automàtica als números definits per avisos tècnics si es produeix un dels estats:
 - Baixa bateria terminal.
 - Baixa bateria polsador.
 - Baixa bateria perifèrics.
 - Fallida d'alimentació elèctrica.
 - Recuperació d'alimentació.
- Per evitar el bloqueig de la central receptora en cas de fallida general del fluid elèctric, el terminal transmetrà la fallida de connexió a la xarxa elèctrica en un instant de temps aleatori en un període no superior a dos hores des de la seva detecció.
- Permetrà la connexió a la xarxa de subministrament elèctric de 220V o 125V.

10.8. Unitat de Control Remot (UCR).

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

La totalitat de les UCR que disposen les persones usuàries del Servei de Teleassistència municipal són propietat de l'actual empresa adjudicatària.

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

- Disposar d'un botó clarament diferenciat i reconeixedor al tacte, d'activació senzilla i protegit d'activacions accidentals. La seva pulsació desencadena l'activació del sistema de forma que la persona usuària pugui entrar en contacte, en modalitat conversa "mans lliures" amb el CA.
- Haurà de tenir unes dimensions reduïdes per poder ser portat per la persona sense molèstia i si la UCR és del tipus penjoll del coll, incorporarà un mecanisme d'auxili front a tensions mecàniques (anti-estrangulació).
- Haurà de tenir un sistema d'identificació de forma que la pulsació del botó transmeti al terminal un codi diferenciable dels codis associats a altres UCR o dispositius perifèrics que puguin operar en el mateix terminal.
- Haurà de tenir un radi d'acció suficient per a garantir una cobertura de, com a mínim, 50 metres de radi a l'interior del domicili.

Finançat per



AJUNTAMENT DE REUS



- Comptarà amb una bateria d'alta duració que garanteixi el funcionament durant un període mínim d'entre 3 i 5 anys, sempre que s'hagi fet un ús correcte tant en el seu manteniment com en el número de pulsacions (màxim 2-3 al dia).
- L'UCR indicarà de forma lluminosa i diferenciada a l'usuari/a que s'ha establert la comunicació amb el centre d'atenció.
- L'UCR serà estanca a l'aigua amb IP68.
- Realitzarà reconeixement sistemàtic de funcionament per garantir el correcte estat de les bateries. En cas de mal estat enviarà un senyal codificat i diferenciat indicant l'anomalia detectada.
- La banda de freqüència d'emissió serà la reservada per normativa europea 869 MHz.

10.9. Dispositius Perifèrics.

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

L'empresa contractada haurà de proveir, sense cost addicional, dispositius de seguretat inclosos com a part del servei de Teleassistència a aquelles persones que ho necessitin.

La instal·lació d'aquests dispositius es realitzarà de comú acord entre l'entitat adjudicatària i l'Ajuntament de Reus, prèvia valoració de la situació de la persona usuària, utilitzant les escales de valoració establertes per l'Ajuntament de Reus i que determinen el grau de necessitat i d'idoneïtat de la instal·lació de cadascú dels dispositius.

Els tipus de sistemes perifèrics poden ser els següents, entre d'altres:

- Detector de gas: Dispositiu dissenyat per detectar fuites de gasos com el butà, propà, gas natural i gas ciutat. Emet un senyal visual i acústic per alertar a l'usuari/a i activa una alarma automàtica amb codificació diferenciada al CA.
- Detector de fum/foc: Dissenyat per detectar la presència de tot tipus de fums o foc i especialment aquells que es troben en un estat incipient. En percebre la presència de fum/foc a l'habitació on està instal·lat, emet un senyal visual i acústic per alertar a l'usuari/a i activa una alarma automàtica amb codificació diferenciada al CA.
- Dispositiu de passivitat: Permet controlar l'absència de moviment de la persona durant un període de temps que s'acorda amb l'usuari/a i que es programa al dispositiu. Inclou un sensor de moviment que li permet enviar alarmes de passivitat. El dispositiu alerta de l'absència de moviment de la persona, activant una alarma automàtica amb codificació diferenciada al CA. Aquests dispositiu s'instal·larà a totes les persones més de 80 anys que visquin soles o amb

parella d'edat similar i a persones de menys de 80 anys amb situació de vulnerabilitat que visquin soles amb l'objectiu de detectar i d'abordar amb temps les problemàtiques de les persones grans que viuen soles, amb pocs recursos i/o situacions de vulnerabilitat.

- Sensor d'obertura de portes: Permet controlar la inactivitat de la persona usuària mitjançant la no obertura de certes portes (nevera, microones, etc.) durant un període de temps que s'acorda amb l'usuari/a i que es programa al dispositiu. El dispositiu alerta del no compliment de la rutina diària d'aquesta persona, activant una alarma automàtica amb codificació diferenciada al CA. Aquest dispositiu s'instal·larà a totes les persones més de 80 anys que visquin soles o amb parella d'edat similar i a persones de menys de 80 anys amb situació de vulnerabilitat que visquin soles, amb l'objectiu de detectar i d'abordar amb temps les problemàtiques de les persones grans que viuen soles, amb pocs recursos i/o situacions de vulnerabilitat.
- Sensor de caigudes.
- Sensor de monòxid de carboni.

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

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 a l'Ajuntament de nous dispositius que puguin ser d'aplicació per un determinat grup d'usuaris, i a proposar possibles proves de valoració per la implantació dels esmentats dispositius (p.ex. càmeres o altres sensors).

L'empresa contractada haurà de proveir, un conjunt de dispositius de seguretat no inferior al 5% dels terminals instal·lats.

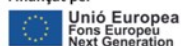
10.10. Altres recursos.

- Custòdia de claus:

S'haurà de disposar d'un sistema fiable i segur de codificació i identificació de les claus, d'un registre informàtic que controli la utilització i el moviment diari de les claus (entrades i sortides), així com un control de la seva devolució definitiva a l'usuari/a o persona legalment autoritzada. També s'haurà de tenir previst un sistema d'actuació davant de pèrdua o robatori.

- Dispositiu per a persones amb dificultats de comunicació:

Finançat per



Es tracta d'un dispositiu específic que permet a persones amb discapacitat auditiva o amb dificultats de la parla utilitzar la Teleassistència, garantint una comunicació adaptada a les seves necessitats.

Funciona a través d'un terminal mòbil (smartcom) que amb una metodologia d'activació tàtil permet a la persona usuària comunicar-se amb el Centre d'Atenció mitjançant missatges escrits preestablerts.

La instal·lació d'aquest dispositiu es realitzarà de comú acord entre l'entitat adjudicatària i l'Ajuntament de Reus, prèvia valoració de la situació de la persona usuària, utilitzant les escales de valoració establertes per l'Ajuntament de Reus i que determinen el grau de necessitat i d'idoneïtat de la seva instal·lació.

- Dispositiu Sistema Intel·ligent de Monitorització d'alertes personals:

Es tracta d'un dispositiu que permet la localització de persones mitjançant GPS, adreçat a persones amb deteriorament cognitiu lleu/moderat. Millorant la seguretat i la qualitat de vida de les persones amb problemes cognitius i al seus familiars i cuidadors.

Tots aquests recursos s'han de contemplar sense cap cost addicional al Servei de Teleassistència.

11. COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI.

11.1. Coordinació a nivell de ciutat.

S'estableixen els següents elements de coordinació:

A) Informes d'activitat mensual.

L'empresa adjudicatària enviarà a la persona responsable tècnica designada per l'Ajuntament de Reus, amb periodicitat mensual i fins el 5è dia hàbil del mes següent, un informe d'activitat mensual i acumulada de l'annualitat que reculli, almenys, les dades següents:

Inici del servei:

- Temps mitjà (en dies) d'inici del servei, en les sol·licituds d'altres normals.
- Temps mitjà (en hores) d'inici del servei, en les sol·licituds d'altres urgents.
- Nombre i % d'instal·lacions urgents realitzades en un temps inferior o superior a 48 hores.
- Nombre i % d'instal·lacions amb caràcter normal realitzades en un temps inferior o superior als 15 dies naturals.

Activitat del servei:

- Nombre de persones en actiu segons perfil de persona usuària (dependència, discapacitat, dependència i discapacitat, i resta de persona usuàries) per sexe i franges d'edat (0-17 anys, 18-64 anys, 65-84 anys i 85 i més anys).
- Nombre de persones en actiu segons tipologia de persona usuària (tipus A, B o C) per sexe i franges d'edat (0-17 anys, 18-64 anys, 65-84 anys i 85 i més anys).
- Nombre d'altres del servei segons tipologia de persona usuària (tipus A, B o C), per sexe i franges d'edat (0-17 anys, 18-64 anys, 65-84 anys i 85 i més anys).
- Nombre de baixes del servei segons tipologia de persona usuària (tipus A, B o C), per sexe i franges d'edat (0-17 anys, 18-64 anys, 65-84 anys i 85 i més anys).
- Motiu de les baixes del servei segons tipologia de persona usuària (tipus A, B o C).
- Nombre de suspensions temporals del servei segons tipologia de persona usuària (tipus A, B o C), per sexe i franges d'edat (0-17 anys, 18-64 anys, 65-84 anys i 85 i més anys).
- Motiu de les suspensions temporals del servei segons tipologia de persona usuària (tipus A, B o C).

Trucades rebudes al CA:

- Número de trucades rebudes per aparell i mitjana de trucades per aparell.
- Temps mig d'espera (expressat en segons) de resposta del/la teleoperador/a a una trucada, una vegada ha entrat en el CA.
- % de trucades on el temps d'espera ha estat inferior a 15 segons i % ha estat superior.
- Mitjana de la durada de les trucades rebudes en minuts.
- Motiu de les trucades rebudes.
- Nombre total d'actuacions realitzades i mitjana d'actuacions per aparell.
- Tipologia d'actuacions segons mobilització de recursos.

Trucades realitzades:

- Nombre de serveis amb seguiment mensual i amb seguiment quinzenal.
- Nombre de trucades realitzades de seguiment mensual i seguiment quinzenal.
- Mitjana de la durada de les trucades de seguiment mensual i seguiment quinzenal.

Avaries:

- Nombre d'avaries registrades i mitjana de temps emprat per la resolució d'aquestes.
- Nombre d'avaries desglossades per equipament tecnològic.
- Motiu de les avaries.
- Nombre i % d'avaries resoltes en temps inferior i superior a 24 hores.

Instal·lacions:

- Nombre de terminals substituïts per altres de nous.
- Nombre de terminals nous instal·lats.
- Nombre de dispositius perifèrics instal·lats i tipologia.
- % de terminals nous, respecte al total des de l'inici de l'any natural.

Queixes i reclamacions:

- Nombre de queixes i reclamacions verbals rebudes.
- Nombre de queixes i reclamacions escrites rebudes.
- Nombre de respostes emeses.
- Mitjana de temps en la emissió de resposta.

El format d'aquests informes s'establirà entre l'Ajuntament de Reus i l'empresa adjudicatària a l'inici del servei.

B) Reunions de coordinació.

S'establirà un calendari de reunions periòdiques de seguiment entre els responsables tècnics de l'Ajuntament de Reus i la direcció de l'empresa adjudicatària.

El contingut principal d'aquestes reunions serà:

- Resum de l'activitat del servei.
- Estat de les aprovacions de servei i instal·lacions realitzades (terminals i dispositius perifèrics).
- Previsió de creixement per al període següent.
- Incidències i reclamacions i resolució de les mateixes.
- Planificació de nous serveis, projectes o protocols d'actuació i seguiment de la posada en marxa d'aquests.
- Incidències respecte la sincronització de les bases de dades.
- Qualsevol altra circumstància d'interès per al desenvolupament del servei.

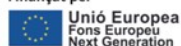
L'Ajuntament de Reus determinarà la periodicitat de les reunions de coordinació.

C) Memòria anual.

L'entitat adjudicatària haurà de fer arribar anualment a l'Ajuntament de Reus, abans del 15 de gener de l'any següent a la finalització de l'exercici objecte d'anàlisi, una memòria del Servei de Teleassistència en format electrònic amb el següent contingut mínim:

- Persones usuàries ateses durant l'any en curs (moviment de persones usuàries, altes, baixes, causa de les baixes, perfil de les persones usuàries, etc.).
- Trucades rebudes (nombre de trucades, motius, etc.).
- Trucades realitzades (nombre de trucades, motius, etc.).
- Mobilització de recursos (anàlisi actuació davant les alarmes).

Finançat per



- Emergències ateses en domicili (anàlisi dels temps d'arribada, actuacions realitzades, coordinació amb altres serveis socials, de salut, etc.).
- Visites domiciliàries (nombre de visites, tipologia de visites segons motivació, actuacions realitzades després del diagnòstic inicial, etc.).
- Avaries i incidències tècniques (número d'avaries diferenciant tipologia d'aparells, % respecte al total, comparativa amb els anys anteriors, anàlisi del temps mig de la resolució d'incidències, nombre d'avaries en el sistema de servei que produeixen la pèrdua de capacitat de resposta del CA i que activen el sistema de suport, etc.).
- Informe sobre les queixes, reclamacions i/o suggeriments realitzats per les persones usuàries i/o les seves famílies (número de queixes respecte al total d'usuaris, temes recurrents de les queixes, mesures correctores aplicades, etc.).
- Anàlisi dels resultats de l'enquesta de satisfacció anual i àrees de millora.
- Relació d'aparells instal·lats i/o substituïts anualment, indicant data i model (inventari existents a finals de l'any natural).
- Recursos materials de l'empresa (innovacions tecnològiques, reposicions de material, etc.).
- Recursos humans (anàlisi del % de rotació, motivacions, valoració clima laboral, etc.).
- Formació inicial i continua impartida durant l'any en curs (número d'hores de formació per perfils professionals i professional, etc.).
- Altres activitats d'interès desenvolupades durant l'exercici.

La memòria també desenvoluparà la valoració més qualitativa del servei, identificarà les àrees de millora i proposarà les accions necessàries per adequar el servei a les necessitats de les persones usuàries.

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

11.2. Coordinació a nivell de territori.

L'empresa adjudicatària nomenarà entre els seus coordinadors/es, la figura de referent de cadascun dels districtes de la ciutat de Reus. Aquesta serà la persona responsable de comunicar les incidències del servei i/o detecció de situacions de risc de l'usuari/a al seu referent de territori, mitjançant formulari de coordinació que l'Ajuntament de Reus disposa per aquesta finalitat.

12. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI.

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des de l'Ajuntament de Reus, que a tots els efectes seran considerades usuàries del Servei municipal de Teleassistència.

Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa. Aquesta informació es donarà verbalment i per escrit.

Per a poder iniciar un servei serà imprescindible haver signat el Pacte de Prestació de Servei amb la persona usuària, on s'acorden les condicions del servei i els compromisos adoptats per la persona usuària per poder rebre el servei de Teleassistència.

En el cas que la persona usuària hagi cedit les claus del seu habitatge, l'empresa adjudicatària haurà de comptar amb l'autorització escrita d'aquesta, segons el model facilitat per l'Ajuntament, que contemplarà també les dades de la persona autoritzada per al retorn de les claus.

Serà responsabilitat del contractista la correcta custòdia, emmagatzematge i transport de les claus, codificació i identificació així com d'establir els mecanismes de control adient per a l'accés al maneig d'aquestes claus.

L'empresa adjudicatària i els seus treballadors hauran d'afavorir una bona relació amb l'usuari/a com a base de la prestació del servei i eludir qualsevol conflicte personal amb les persones beneficiàries del servei. L'empresa haurà d'informar expressament al professional referent de l'usuari i/o responsables tècnics del servei de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

Per tal d'evitar possibles problemes de seguretat, l'entitat adjudicatària es compromet a acceptar les indicacions per part de l'Ajuntament, per a la identificació i control del personal designat per l'entitat adjudicatària per a la prestació del servei a les persones usuàries.

El contractista i el personal de l'entitat 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, haurà de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

Finançat per



AJUNTAMENT DE REUS



13. MECANISMES DE VIGILÀNCIA I CONTROL.

L'activitat realitzada per l'adjudicatari, es controlarà mitjançant inspeccions periòdiques realitzades per òrgans interns o externs designats pel departament de Benestar, la qual podrà inspeccionar al personal quan ho consideri oportú, en tot el relacionat amb el seu treball, assistència, permanència, eficàcia i qualitat, així com del desenvolupament correcte de la prestació del servei. Amb aquesta finalitat, els tècnics/ques responsables de l'Ajuntament podran contactar amb l'empresa adjudicatària a fi de recaptar informació sobre les persones usuàries i la marxa del servei, i promoure les reunions necessàries amb l'empresa per a tal fi.

L'empresa adjudicatària haurà de permetre i facilitar l'accés al seu aplicatiu informàtic al personal designat per l'Ajuntament de Reus, amb la finalitat de poder extreure els informes d'activitats predefinits per l'Ajuntament que consideri oportuns i/o verificar les dades necessàries referents a l'activitat del servei i al compliment dels estàndards de qualitat exigits en el present plec.

14. GESTIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI.

L'empresa contractada haurà de comptar amb un "Sistema de Gestió de la Qualitat" implantat i certificat segons la Norma específica de "Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del Servicio de Teleasistencia".

L'empresa adjudicatària del servei haurà de disposar d'un Pla de qualitat documentat, que haurà de contenir com a mínim els termes marcats pel Pla de qualitat dels serveis socials de Catalunya, i que ha de definir, almenys, el següent:

- Política de qualitat
- Objectius
- Funcionament i organització

Aquest sistema de qualitat haurà de tenir definit un sistema d'avaluació interna de la qualitat del servei que garanteixi la immediata detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la prestació del servei i permeti la millora contínua, orientada a assolir un nivell de qualitat òptim en la prestació.

El pla de qualitat haurà d'estar documentat, adaptat per ser aplicable al servei i revisat anualment.

14.1. Verificació del compliment i estàndards de qualitat exigits.

A banda de que l'empresa adjudicatària hagi de facilitar l'accés al seu aplicatiu informàtic al personal designat per l'Ajuntament de Reus, amb la finalitat de poder

extreure i/o verificar les dades necessàries referents a l'activitat del servei i al compliment dels estàndards de qualitat exigits en el present plec, l'adjudicatari haurà de tenir un sistema d'avaluació interna de la qualitat del servei que garanteixi detectar i corregir de manera immediata les incidències o deficiències en la prestació del servei, assegurant la millora continua orientada a assolir un nivell de qualitat òptim de la prestació.

L'adjudicatària també haurà de comptar amb un sistema de recepció i anàlisi de queixes, reclamacions i suggeriments tant verbals com escrites. Totes les queixes verbals hauran de ser transcrits i registrades com si fossin per escrit. Les que puguin ser considerades greus o reiterades han de posar-se en coneixement de l'Ajuntament de Reus de manera immediata. La resta de queixes seran informades en les reunions de coordinació i en els informes mensuals. L'adjudicatari haurà de donar els elements de resposta adients per a que l'Ajuntament pugui respondre al ciutadà.

Anualment, l'adjudicatari realitzarà un estudi de la qualitat del servei percebut per usuaris i familiars. Aquest estudi el contractarà a un proveïdor extern per un import aproximat del 0,05% del cost anual del Servei de Teleassistència. La proposta metodològica de l'estudi, la dimensió de la mostra i el proveïdor proposat haurà de comptar amb el vist i plau de l'Ajuntament de Reus.

L'adjudicatària haurà de complir amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec:

- Instal·lació de terminals de les altes amb caràcter normal en un termini no superior a 15 dies naturals.
- Instal·lació de terminals de les altes amb caràcter d'urgència en un termini no superior a 48 hores.
- Gestió de la baixa i/o retirada dels terminals i devolució de les claus de les persones usuàries donats de baixa en un termini no superior a 15 dies.
- Comprovació periòdica automàtica dels terminals cada 15 dies.
- Reparacions, reposicions o substitucions de l'equipament tècnic (terminals, UCR i dispositius perifèrics) en un termini no superior a les 24 hores quan l'avaria afecti a la continuïtat del servei.
- Atendre el 100% de les trucades entrants.
- Atendre les trucades en cua d'espera en un temps no superior a 15 segons.
- Atendre el 100% de les emergències domiciliàries.
- Atendre les urgències domiciliàries en un termini no superior a 60 minuts des de que es rep l'alarma a la Central d'Alarmes (CA) i l'ambulància arriba al domicili de la persona usuària.
- Realitzar el seguiment telefònic mensual de les persones usuàries amb caràcter general i quinzenal amb caràcter preferent.
- Realitzar les trucades de seguiment per familiaritzar l'usuari amb el nou servei de teleassistència cada 10 dies durant els primers 30 dies d'inici del servei.

- Rotació del personal no superior al 10% de la plantilla adscrita al servei.
- Donar resposta al 100% de les queixes i suggeriments fetes pels usuaris del servei en un temps no superior a 7 dies naturals.
- Commutació entre el CA i el centre alternatiu de recolzament en un termini no superior a 30 minuts.
- Entrega de l'informe mensual d'activitat, com a màxim, fins el 5è dia hàbil del mes següent (preferentment per correu electrònic).
- Disposar d'una total sincronització i coherència entre la informació de les persones usuàries del servei emmagatzemada en l'aplicació de gestió de l'adjudicatari i la informació que figura a l'aplicació municipal de gestió de la teleassistència.
- L'adjudicatari haurà de mantenir els estàndards de qualitat i les prestacions equivalents als criteris que van servir de base per a l'adjudicació del contracte.

14.2. Protocols de gestió del servei.

L'empresa haurà de comptar amb protocols documentats sobre els procediments i actuacions a seguir per a l'atenció de les persones usuàries en la prestació del servei i haurà de garantir el coneixement i aplicació d'aquests protocols per part de tot el personal implicat en la gestió del servei.

L'empresa haurà de tenir, com a mínim, els següents protocols:

- Protocol d'alta en el servei.
- Protocol de suspensió temporal del servei.
- Protocol de baixa en el servei.
- Protocol d'atenció d'alarmes (de comunicació i tècniques).
- Protocol d'atenció en domicili per avisos socio-sanitaris.
- Protocol d'actuació davant la confluència múltiple d'emergències domiciliàries.
- Protocol d'atenció en domicili per avisos tècnics.
- Protocol de mobilització de recursos.
- Protocol de trucades de seguiment.
- Protocol de custòdia i manipulació de claus.
- Protocol de coordinació i comunicació amb l'Ajuntament de Reus.
- Protocol d'atenció de suggeriments, queixes i reclamacions.
- Protocol general d'actuació de manteniment preventiu i correctiu.
- Protocol de control d'estoc.

Tots els protocols hauran de ser informats a l'Ajuntament de Reus i tenir la seva conformitat. L'Ajuntament podrà, de mutu acord amb l'empresa, demanar la modificació d'algun dels seus protocols. Qualsevol canvi de contingut dels protocols d'actuació durant la vigència del contracte haurà de ser comunicat a l'Ajuntament de Reus.

15. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE.

L'adjudicatària haurà de garantir que tot el personal en tots els moments de la comunicació verbal, tant telefònica com presencial, es dirigeixi a les persones usuàries com a professionals del servei de titularitat municipal de Teleassistència.

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

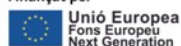
Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual, etc.) derivada de la relació amb les persones usuàries, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada 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 la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa de l'empresa adjudicatària, per a la qual l'adjudicatari destinarà fins el 0,5% de l'import adjudicat. Igualment, s'especificarà que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del projecte.

En qualsevol tipus de rètol, en tot el material imprès, en les comunicacions i la documentació relativa als projectes que es desenvolupin en l'execució del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, caldrà exhibir, de forma correcta i destacada, l'emblema de la UE amb una declaració de finançament adequada que digui: "Finançat per la UE – NextGenerationEU", juntament amb el logotip oficial del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (<https://planderecuperacion.gob.es/identidad-visual>). Així mateix, caldrà incorporar el logotip oficial dels Next Generation Catalunya, d'acord amb les seves pautes gràfiques.

L'adjudicatària haurà de garantir que tot el personal vagi uniformat i identificat amb el logotip municipal. Igualment els vehicles que s'utilitzin, així com els terminals instal·lats en les domicilis portaran impresa la imatge corporativa de l'Ajuntament de Reus.

Finançat per



AJUNTAMENT DE REUS



16. INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ.

Es preveu a l'inici del contracte un parc d'aproximadament 1.600 terminals de teleassistència instal·lats als diferents domicilis de les persones usuàries, amb les seves corresponents UCR.

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, l'adjudicatari entrant disposarà d'un màxim de 30 dies naturals des de la data de formalització del contracte per assumir la totalitat del servei. Aquest període no donarà lloc a cap tipus de facturació.

Durant aquest termini el nou adjudicatari estarà obligat a:

- Adaptar el traspàs de dades al sistema del contractista sortint.
- Assegurar les comunicacions entre l'equipament tècnic domiciliari (terminals, UCR i dispositius perifèrics) i el Centre d'Atenció del nou adjudicatari.
- Efectuar el traspàs de totes les claus dels domicilis de les persones usuàries en el darrer dia previ a la finalització del mes de traspàs.
- Reprogramar de forma remota els números de destinatari de les trucades d'emergència i els terminals domiciliaris per a que les trucades emeses entrin directament a la seva central sense necessitat de desviament.

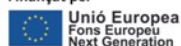
En finalitzar el present contracte i/o les seves pròrrogues, el contractista sortint estarà obligat a respectar també un nou període transitori de traspàs per tal de:

- Garantir la cobertura del servei amb total qualitat pels usuaris/es.
- Tornar a l'Ajuntament totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, o entregar-les al nou adjudicatari si l'Ajuntament ho indica, igual que qualsevol altre suport o document en què hi figuri alguna dada relativa al servei.
- Definir un procediment i efectuar el traspàs de totes les claus dels domicilis de manera que, en qualsevol moment del termini de traspàs, es puguin recollir en el termini i condicions establertes i aprovades per l'Ajuntament de Reus.
- Al termini del contracte, si no han estat reprogramats tots els números de destí de les trucades de tots els terminals, el contractista que finalitzi la prestació sol·licitarà la desviació del 900 al número geogràfic que indiqui el nou adjudicatari.

L'adjudicatari entrant i sortint hauran d'assumir la posada en marxa del sistema sense perjudici per al servei, garantint en tot moment la seva prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec.

L'Ajuntament de Reus serà depositari de la totalitat dels protocols de comunicacions de tots els tipus de terminals instal·lats en aquests domicilis.

Finançat per



Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs del servei a la nova empresa adjudicatària durant trenta dies previs a l'inici de la nova prestació, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

El contractista sortint restarà obligat a facilitar en tot moment aquest 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 sense perjudici en l'atenció de les persones usuàries.

17. TITULARITAT I ÚS DE LES DADES.

En relació amb la titularitat i ús de les dades l'adjudicatària assumeix que:

- La totalitat de les dades transferides per a la posada en funcionament del sistema i que les que es puguin generar en el futur són propietat de l'Ajuntament de Reus.
- L'ús d'aquestes dades per part de l'adjudicatària com a banc de proves per a introduir possibles millores en la prestació del servei haurà de ser prèviament autoritzada per l'Ajuntament de Reus, que en podrà monitorar l'ús.
- La restricció en l'ús de les dades, més enllà de les limitacions referides a confidencialitat i protecció de dades personals establertes en aquestes prescripcions tècniques, inclou qualsevol ús o explotació, comercial o no, d'aquestes dades de forma anònima i dissociada.

18. CONFIDENCIALITAT.

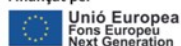
L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal o confidencial.

L'empresa adjudicatària quedarà obligada a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

19. PROTECCIÓ DE DADES, ENS I SEGURETAT TIC.

Finançat per



L'adjudicatària, com a responsable del tractament, queda obligada al compliment de la normativa vigent nacional i europea en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal, a acreditar el compliment de la RPGD i a signar un contracte d'encarregat del tractament de dades personals amb l'Ajuntament de Reus per l'accés a les dades identificatives, dades de característiques personals, dades econòmiques i categories de dades especials de salut dels usuaris del servei.

L'adjudicatari respondrà, per tant, de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer, o en general, les utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia dels mateixos. A tal efecte, s'obliga a indemnitzar a l'Ajuntament de Reus, per qualsevol dels perjudicis que sofreixi directament o per tota reclamació, acció o procediment, que porti la seva causa per incompliment o compliment defectuós per part de l'adjudicatari del disposat tant en el contracte com en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

L'adjudicatari únicament tractarà les dades de caràcter personal a les que pugui tenir accés conforme a les instruccions de l'Ajuntament de Reus i no els aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte, ni les comunicarà, ni tant sols per la seva conservació, a d'altres persones/tercers.

L'adjudicatari caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès que els elements tecnològics objecte del contracte hi seran exposats així com l'acció humana.

Caldrà que el sistema així com el servei al núvol, compleixi el Real Decret 311/2022, de 3 de maig, per al que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat i se sotmeti a les auditories municipals que siguin oportunes d'acord al compliment de la normativa i en cas de deficiències, a corregir-les sense cost addicional d'acord al nivell de seguretat de les dades que gestioni i estigui certificat amb ENS nivell mig.

El servei al núvol així com les còpies de seguretat hauran d'estar a la UE, acreditant aquests requisits per part del licitador en el moment de la presentació de l'oferta. En aquest cas, haurà de disposar d'un pla contingència davant desastres (DR), servei d'alta disponibilitat amb redundància, pla de continuïtat i seguretat física i lògica i presentar-ho en la documentació tècnica del present plec i quines polítiques de seguretat i de backup aplica que siguin conformes a la normativa i a les polítiques de seguretat municipal.

Quan el contracte finalitzi, el contractista s'obliga a proporcionar una còpia completa de la base de dades en format reutilitzable a l'Ajuntament de Reus i a esborrar completament aquestes dades en els seus sistemes sense altre finalitat i ús.

El sistema haurà de tenir un registre d'accessos i ús del sistema que permeti realitzar posteriors auditories de seguretat i compliment de la normativa en matèria de

protecció de dades i ENS. En concret, ha de permetre conèixer les consultes, creació, actualització i eliminació de dades per part dels usuaris del sistema amb diferents nivells de detall segons es configuri el sistema.

El licitador haurà de presentar quines polítiques, mesures, procediments i auditories de ciberseguretat aplicarà durant la durada del contracte.

En el cas que l'Ajuntament contracti un servei d'auditories de ciberseguretat o d'adequació a l'ENS i el sistema es detecti un incompliment, subsanació o problema de seguretat sempre i quan sigui imputable al contractista, l'empresa ho haurà de resoldre segons el seu impacte d'acord als següents SLAs de ciberseguretat:

17/04/2024
Signat electrònicament
Angels Granados Serrano

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA) CIBERSEGURETAT		
CONCEPTE	SLA SOL·LICITAT	PENALITZACIONS SOL·LICITADES
Temps màxim de resolució d'una vulnerabilitat o incident de seguretat lleu.	< 30 dies laborables	Infracció lleu entre 30 i 60 dies laborals i infracció greu quan és superior a 60 dies laborals.
Temps màxim de resolució d'una vulnerabilitat o incident de seguretat greu.	< 5 dies laborables	Infracció lleu entre 5 i 10 dies laborals i infracció greu quan és superior a 10 dies laborals.
Temps màxim de resolució d'una vulnerabilitat o incident de seguretat molt greu.	< 1 dia laboral	Infracció greu entre 1 i 2 dies laborals i molt greu quan és superior a 2 dies laborals.

En qualsevol cas, el licitador haurà de presentar en l'apartat de protecció de dades personals, ENS i seguretat TIC, els SLAs de ciberseguretat garantit.

20. MIGRACIÓ.

Caldrà migrar tota la informació dels serveis actuals abans de la posada en servei del sistema. Per la migració de les dades, el licitador haurà d'indicar el format de les dades per tal que els tècnics municipals les exportin a aquest format per la seva migració.

21. PLA DE FORMACIÓ, TRANSFERÈNCIA DE CONEIXEMENT I DOCUMENTACIÓ.

S'haurà de presentar una proposta de formació que contindrà els diferents cursos necessaris per la posada en marxa del servei que contemplin tant la vessant operativa com la vessant tècnica TIC diferenciant:

- Formació específica a tot el personal del departament de Benestar.
- Formació als tècnics informàtics municipals en l'API d'integració mitjançant serveis webs.

El contractista mantindrà actualitzada la documentació funcional i els manuals de l'ús dels programes així com tècnica d'integració i l'enviarà periòdicament als tècnics municipals designats i com a mínim anualment.

El contractista entregarà tota la documentació de caràcter tècnic i funcional en format PDF.

22. ACCÉS A UN ENTORN DEMO.

El licitador proporcionarà en l'oferta tècnica un accés demo per tal de validar i comprovar el funcionament del sistema.

23. DOCUMENTACIÓ DE LA PROPOSTA TÈCNICA TIC.

Independentment de la documentació de tipus administratiu sol·licitada, els licitadors presentaran la següent documentació obligatòria de caràcter tècnic en el sobre B seguint estrictament el següent guió:

- 1.- Característiques TIC del sistema.
- 2.- Característiques d'integració TIC del sistema.
- 3.- Característiques del suport i manteniment TIC i acords de nivell de servei.
- 4- Confidencialitat, protecció de dades personals, ENS i seguretat TIC.
- 5.- Migració, pla de formació i transferència de coneixement.
- 6.- Accés a un entorn demo.
- 7.- Altres aspectes addicionals que es considerin oportuns.

Serà causa d'exclusió de l'oferta presentada en el cas que la documentació tècnica lliurada no segueixi el guió definit anteriorment.

24. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI.

L'empresa adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir les obligacions descrites al present plec i següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de clàusules administratives.
- Prestar el servei a aquelles persones que li indiqui l'Ajuntament de Reus.
- Acomplir els estàndards de qualitat previstos a l'apartat 14.
- Gestió de la qualitat del servei.
- Actualitzar el sistema d'informació de Teleassistència de l'Ajuntament de Reus segons els procediments facilitats pel propi l'Ajuntament.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Comunicar les baixes i les suspensions temporals que es produeixin entre els usuaris del servei per qualsevol motiu.
- Informar dels canvis que es produeixin en la situació i estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
- En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària estarà obligada a informar a l'Ajuntament de qualsevol actuació que involucri als usuaris/es i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de prescripcions tècniques o en qualsevol altre document similar.

Signat electrònicament
Angels Granados Serrano
17/04/2024

25. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT DE REUS.

25.1. L'Ajuntament de Reus ostentarà les potestats següents:

- Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial i el seguiment dels casos.
- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els criteris adoptats al manual de procediments. Igualment, podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant, així com a l'avaluació de la qualitat del servei rebut i de la capacitat de resposta de l'empresa adjudicatària.
- Dictar les ordres i les instruccions necessàries per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Sol·licitar a l'empresa adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.

25.2. Obligacions de l'Ajuntament.

- Consignar en el corresponent pressupost la quantia necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte.
- Abonar el preu dels serveis prestats, prèvia validació dels treballs efectuats pel responsable corresponent.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre el cas, degudament complimentada, per tal que es pugui iniciar el servei.
- Facilitar el logotip de l'Ajuntament pels usos previstos en el present plec.
- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.

El present plec de prescripcions tècniques s'incorpora a l'expedient de contractació de conformitat amb els articles 116 i 124 de la LCSP i l'article 68 del Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de Contractes de les Administracions Publiques (que resulta aplicable en tot el que no sigui contrari amb la LCSP).

Reus, a la data de signatura electrònica.

Àngels Granados Serrano
Cap de Servei

Finançat per



AJUNTAMENT DE REUS

