



Ajuntament de Lleida

PLEC DE CONDICIONS TECNiques PARTICULARS QUE HAN DE REGIR EL CONCURS PER PROCEDIMENT OBERT PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA

El present document regula les prescripcions tècniques exigibles en la prestació del servei de teleassistència domiciliària de l'Ajuntament de Lleida.

1.- OBJECTE

Es objecte del contracte, la contractació del Servei de Teleassistència Domiciliària bàsic i avançat que es prestarà a les persones del terme municipal que, en compliment dels criteris per ser beneficiaris del servei, proposi l'Ajuntament de Lleida.

Teleassistència Bàsica

El servei de teleassistència bàsica, consisteix en facilitar assistència a les persones beneficiàries de forma ininterrompuda, mitjans l'ús de la tecnologia de la informació y de la comunicació, amb el recolzament dels mitjans personals necessaris, en resposta immediata davant situacions d'emergència, d'inseguretat i aïllament.

Es duu a terme a través de la instal·lació d'una terminal al domicili de la/les persones beneficiàries connectat a una central receptora, amb la que es comunica en cas d'urgència mitjançant un polsador (UCR).

En el domicili es garantirà sempre una tecnologia bàsica (terminal i unitat de control remot per a les persones usuàries del servei)

Teleassistència Avançada

La teleassistència avançada és aquella que inclou a més dels serveis de teleassistència bàsica que la persona usuària necessiti, suports tecnològics complementaris dins i fora del domicili, o ambdós, la interconnexió amb els serveis d'informació i professionals de referència del sistema sanitari (quan aquesta sigui possible) i social, desenvolupant processos i protocols d'actuació en funció de la situació de necessitat d'atenció detectada

Ambdues tipologies de servei, seran aprovades per l'Ajuntament, tenint en compte que el TAD avançat ha de seguir sistemes d'assignació establerts pel licitador a partir de la valoració de la **necessitat i/o risc** que presenti la persona i el seu nivell de relació amb el seu entorn. Tanmateix, dins la selecció, **es prioritzaran les persones amb valoració de grau de dependència** que visquin sols/es o amb altra persona d'edat avançada, o bé, que visquin amb una sola persona cuidador/a.



Ajuntament de Lleida

Previsió d'usuaris i d'aparells instal·lats a 01/08/2025

Teleassistència Bàsica

APARELLS ACTIUS DE TELEASSISTÈNCIA (Usuari tipus A) (*)	USUARIS ACTIUS AMB UCR diferents de (Usuari tipus B) (**)	Usuaris sense UCR (Usuari tipus C) (***)
4.124	883	86

Teleassistència Avançada

APARELLS ACTIUS DE TELEASSISTÈNCIA (Usuari tipus A) (*)	USUARIS ACTIUS AMB UCR diferents de (Usuari tipus B) (**)	Usuaris sense UCR (Usuari tipus C) (***)
1.179	252	24

(*) Persona que reuneix tots els requisits per ser persona usuària i a nom de qui s'assigna el teleassistència. Aquesta disposarà de terminal i d'unitat de control remot (polsador).

(**) Persona que conviu amb el titular del servei i que alhora reuneix els requisits per ser-ne usuària. Aquesta persona disposarà d'una unitat de control remot addicional (polsador).

(***) Persona que conviu amb el titular del servei i que necessita les prestacions i atencions que el servei proporciona, però donada la seva capacitat física, psíquica o sensorial, no pot activar per si mateixa el servei. Aquesta persona usuària ha de causar baixa quan ho faci el titular, excepte en el cas que passi a dependre d'altra persona titular del servei.

El preveu que el nombre de aparells actius de tecnologia digital instal·lats a 01/08/2025 és de 450.

En el període d'un any tots els aparells actius que suportin elements de teleassistència avançada hauran de ser de tipus digital.

El nombre de dispositius suport instal·lats a 31/12/2024 és el següent:

Dispositiu	Nombre
Detector de foc/fum	792
Detector de gas	280
Detector gas natural/metà	41
Detector gas propà/butà	27
Detector de mobilitat (detecta el pas per un espai determinat)	107



Ajuntament de Lleida

UCR adaptat a persones amb mobilitat reduïda a les mans	20
Terminal adaptada a persones sodes amb missatges predeterminats	3
Detector CO	1
Detector caigudes	256
Localitzador extern al domicili amb GPS	95

Les previsions que es presenten en els quadres, no podent garantir el mateix nombre, ni a l'inici del contracte ni durant la vigència del mateix, atès que el nombre està subjecte a fluctuacions.

L'adjudicatària, haurà de mantenir el nombre i tipologia de dispositius de seguretat que tenen assignats i/o instal·lats els usuaris del servei de Teleassistència i vigents a l'inici del nou contracte, fins que aquests perdin els criteris i/o causin baixa del servei, així com garantir aquella tecnologia i/o prestació complementària nova que es prescriu segons les avaluacions i/o segmentació d'usuaris /es que realitzi el licitador.

2.- DEFINICIÓ I DESCRIPCIÓ , OBJECTIUS I FUNCIONS

2.1.- Definició

La teleassistència consisteix en la instal·lació d'un aparell a l'habitatge de l'usuari/a, 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.

Es un servei permanent que funciona les 24 hores del dia tots els dies de l'any, acompanya les persones de forma continuada i té per finalitat d'ajudar les persones grans i/o persones amb discapacitat i/o amb dependència, perquè puguin continuar vivint al seu domicili amb seguretat i reduint el risc d'aïllament.

El Servei bàsic, inclou la terminal analògica o digital i els corresponents UCR per a cada usuari/a del servei.

La teleassistència avançada inclou el servei bàsic ja menciona i altres dispositius de seguretat complementaris que s'instal·laran, prèvia valoració professional, en funció de la situació de risc i/o necessitat detectada, així com un seguiment específic atesa la vulnerabilitat de la persona. Per minimitzar la possibilitat d'errades en el funcionament de la teleassistència avançada el terminal ha de ser digital. En el transcurs del primer any, tots les terminals de teleassistència avançada ha de ser digitals.

L'empresa contractada ha de disposar, d'un sistema de valoració professional basat en un model d'atenció personalitzat que permeti assignar diferents nivells de suport per establir la intensitat del seguiment que s'ha de proporcionar a les persones usuàries, així com la tecnologia i prestacions complementàries que més s'ajustin a la seva situació, en funció de les necessitats i riscos detectats.



Ajuntament de Lleida

2.2.- Descripció

La teleassistència és una prestació garantida de la Cartera de Serveis Socials 2010-2011 del Departament de Drets socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya, i per tant, exigible com a dret subjectiu amb l'acreditació de la situació de necessitat que correspongui, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'Annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària, essent un servei de competència municipal.

En termes generals, la teleassistència constitueix una modalitat de servei social d'atenció domiciliària la qual, amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar-hi una resposta ràpida i garantir la comunicació permanent de la persona amb l'exterior.

La Resolució de 15 de gener de 2018, de la Secretaria d'Estat de Serveis Socials i Igualtat, per la qual es publica l'Acord del Consell Territorial de Serveis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència del 19 d'octubre de 2017, determina el contingut del **servei de teleassistència bàsica i avançada**, previst a la Llei 39/2006 de 14 desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en situació de Dependència.

S'entén per teleassistència avançada aquella que inclou, a més dels serveis de **teleassistència bàsica** contemplats a l'apartat I de l'esmentat Acord, aquells suports de **caire tecnològic complementaris dins o fora del domicili**, o en ambdós casos, així com la interconnexió amb els serveis d'informació i professionals de referència en els sistemes sanitari (quan aquesta interconnexió sigui possible) i social, desenvolupant processos i protocols d'actuació en funció de la situació de necessitat detectada.

Els avenços tecnològics i els complements de suport a través de dispositius de seguretat, units, a l'inherent seguiment dels usuaris tant telefònics com presencials, suposa una important eina de prevenció i de detecció en la intervenció dels Serveis Socials. Els dispositius de Seguretat que complementen la prestació del Teleassistència, són totalment necessaris per detectar i actuar davant riscos generals dels/les beneficiaris/es, especialment en casos més vulnerables, quina instal·lació, dependrà de l'anàlisi i estudi que fa el licitador en base a la segmentació d'usuaris que planteja.

2.3- Objectiu

Promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convència en el seu propi entorn familiar i socio comunitari, incrementant les possibilitats de permanència al seu domicili amb seguretat.

2.4.- Funcions

Les funcions principals de la teleassistència són:

- Proporcionar seguretat i suport a la persona usuària i el seu entorn familiar en cas de necessitat.
- Donar resposta immediata en cas d'emergència personal, social i/o sanitària.



Ajuntament de Lleida

- Actuar de forma preventiva per evitar situacions de risc sobre la salut, sobre la seguretat i la soledat de la persona a través d'accions d'acompanyament en moments de crisi o necessitats especials.
- Realitzar el seguiment de les persones usuàries del servei per detectar possibles riscos socials, de salut i/o canvis significatius en la persona susceptibles de modificació dels plans d'intervenció.
- Proporcionar un contacte permanent amb l'exterior i accés als serveis de la comunitat.
- Donar una resposta de forma immediata en cas d'emergència.
- Custodia les claus dels domicilis en el cas que les persones usuàries ho demanin i mobilitzar les esmentades claus en cas d'emergència.

3.- PERFIL I TIPOLOGIA DE LES PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI.

El Servei de Teleassistència de l'Ajuntament de Lleida, s'adreça a aquelles persones que es troben en situació de risc per raó d'edat, fragilitat, aïllament socials, manca d'autonomia funcional o situacions de dependència.

El perfil de les persones destinatàries del servei responen als següents criteris:

1. Tenir 65 anys o més.
2. Persones majors d'edat i menors de 65 anys, amb certificat de discapacitat expedit per la Generalitat de Catalunya on consti que superen el barem d'assistència a tercera persona i/o barem de mobilitat reduïda, o bé amb reconeixement de dependència.
3. Altres situacions de persones que pateixin malalties degeneratives i/o invalidants es podran cobrir amb el servei fins l'obtenció del Certificat de Discapacitat, sota el criteri i valoració del Treballador/a Social de referència
4. Les persones amb limitacions de comprensió i discerniment i/o que per la seva patologia, els impedeixi fer un bon ús del servei (malalties mentals greus, demències en estat avançat, altes discapacitats) no podran ser titulars del mateix, encara que podran ser persones usuàries sempre i quan estiguin recolzades per una persona titular principal, passant a ser, com es veurà a continuació un usuari/ària tipus C. En aquest criteri, queden inclosos aquells usuaris menors de 18 anys dependents, en els que el Teleassistència suposa una mesura de suport al cuidador/a convivent, principalment quan aquest darrer, no disposi de cap dels criteris per poder ser titular.

Pel que fa a les persones usuàries s'estableixen les següents tipologies:



Ajuntament de Lleida

Titular del Servei, anomenat usuari A:

Persona que reuneix tots els requisits per ser persona usuària i a nom de qui s'assigna el teleassistència. Aquesta disposarà de terminal i d'unitat de control remot (polsador).

Cotitular del servei; anomenat usuàries/tipus B:

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

Usuari/ària tipus C:

Persona que conviu amb el titular del servei i que necessita les prestacions i atencions que el servei proporciona, però donada la seva capacitat física, psíquica o sensorial, no pot activar per si mateixa el servei. Aquesta persona usuària ha de causar baixa quan ho faci el titular, excepte en el cas que passi a dependre d'altra persona titular del servei.

L'empresa adjudicatària s'haurà de dotar, d'un sistema de valoració dels beneficiaris del servei, basat en un model d'atenció personalitzat que permeti assignar nivells de suport per establir la intensitat de servei que s'ha de proporcionar a les persones usuàries, així com la tecnologia i prestacions complementàries que més s'ajustin a la seva situació en funció de les necessitats i riscos detectats.

Per determinar el nivell de suport que necessita la persona usuària cal fer una valoració de la seva situació social i de salut.

Els nivells de suport que reben els usuaris del servei de l'Ajuntament Lleida, a data 30 de novembre de 2024, corresponen a :

1. Nivell bàsic: un 57.7 % dels usuaris.
2. Nivell Mig: un 39 % dels usuaris
3. Nivell Alt: un 2,7 % dels usuaris
4. Nivell Molt Alt: un 0.6 % dels usuaris.

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

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

Defunció del titular del servei (Tipus A)

L'adjudicatària haurà de donar de baixa a la persona titular del servei. Es poden donar les següents situacions:

- a) Si hi ha una persona usuària (Tipus B) al domicili, automàticament es donarà d'alta com a Tipus A.
- b) Si hi ha una persona usuària (Tipus C) al domicili, s'haurà d'estudiar el cas per valorar si pot trobar-se altra persona usuària Tipus A al domicili, i en cas contrari, donar de baixa definitiva aquesta persona.



Ajuntament de Lleida

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

Es poden donar les següents situacions:

- a) Si s'agreuja l'estat de salut de la persona titular tipus A en un domicili que hi ha una persona tipus B: La persona tipus A passa a ser Tipus C i la tipus B a tipus A.
- b) Si s'agreuja l'estat de salut de la persona tipus B, aquesta passarà a ser usuari tipus C, depenent de l'usuari titular tipus A.
- c) Si s'agreuja l'estat de salut de la persona titular tipus A i aquesta viu sola, s'ha de valorar si dotant el domicili amb elements de teleassistència avançada la persona pot continuar activa en el servei, en cas que no sigui possible es valorarà la baixa definitiva al servei. En cas de baix del servei caldrà el vistiplau dels responsables municipals.
- d) Si conviu un A i un C, i el A s'agreuja passant a C, cal revalorar si el C pot ser usuari A o bé tots dos passen a ser baixes del servei. En cas de baix del servei caldrà el vistiplau dels responsables municipals.

L'adjudicatària haurà de comunicar a l'Ajuntament els canvis produïts tant en la tipologia d'usuari com en les dades del seu expedient: adreça, telèfon, convivència, etc. De la mateixa manera, si l'Ajuntament identifica algun canvi, ho comunicarà a l'adjudicatària.

4.- CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1. Procediment de prestació i gestió del servei

L'adjudicatària haurà de prestar el servei de teleassistència seguint els següents procediments bàsics.

4.1.1.- Accés al servei

L'Ajuntament de Lleida, mitjançant la Unitat Tècnica de Serveis a la Dependència, serà el responsable de resoldre la sol·licitud en funció del compliment dels requisits establerts en les bases reguladores vigents.

L'adjudicatària assumirà:

- La informació, tant telefònica com presencial, relativa a les característiques i el funcionament del servei, les diferents prestacions que ofereix, els requisits per acollir-s'hi, i els procediments per sol·licitar-lo i el cost del mateix en cas que s'apliqui taxa al servei. En tot moment l'adjudicatària haurà de seguir les indicacions que realitzi l'Ajuntament al respecte.
- Recollida i tramitació a l'Ajuntament de les sol·licituds d'alta, d'acord amb els procediments que aquest estableixi, suport a l'usuari en aquest procés administratiu, garantir la correcta comprensió del funcionament del servei i



Ajuntament de Lleida

dels drets i deures com a usuari, suport per agilitzar el procediment de resolució del mateix.

- Seran a càrrec de l'adjudicatària tots els costos d'aquesta prestació, inclosos els de comunicació de veu i dades, tant amb les persones usuàries com amb l'Ajuntament.

4.1.2.- Instal·lació i alta en el servei:

L'ordre d'alta a l'adjudicatària la realitzarà la Unitat Tècnica de Serveis a la Dependència de l'Ajuntament de Lleida.

Un cop rebuda l'aprovació del servei, l'adjudicatària haurà de procedir a la instal·lació del terminal al domicili de la persona i de la corresponent alta en el servei de teleassistència, en un **termini màxim de 15 dies hàbils** per a les sol·licituds amb caràcter ordinari.

En cas de sol·licituds que l'Ajuntament determini la necessitat d'instal·lar el servei **amb caràcter d'urgència**, el termini per a la instal·lació del terminal i alta al servei **serà màxim de 48 hores**.

Es consideren dins aquets tipus d'instal·lació :

- 1.- La detecció de situacions de risc en persones amb manca de xarxa sociofamiliar.
- 2.-L'adequació del servei a les necessitats específiques de la persona usuària ja sigui a nivell tecnològic com de seguiment i intervenció.
- 3.- Altres situacions que produeixin desprotecció en la persona, prèvia valoració per part de l'Ajuntament.

L'adjudicatària haurà de :

- Acordar amb la persona usuària el dia i hora per a la instal·lació, oferint una franja horària no superior als 90 minuts. Si es preveu un retard superior als 30 minuts de la franja horària acordada, caldrà trucar a la persona usuària per advertir-la del mateix.
- Lliurar a la persona usuària una guia d'ús del servei, amb el contingut que s'estableixi amb l'Ajuntament de Lleida, on es recollirà tota la informació relativa a la prestació del servei, el funcionament, el document d'acceptació de drets i deures, així com els telèfons de contacte en cas d'avaria. Aquesta guia anirà acompanyada de informació gràfica i visual i/o d'un vídeo explicatiu. El llenguatge utilitzat en els documents escrits i visuals ha d'estar catalogat com llenguatge planer i de lectura fàcil.
- Haurà d'explicar el document d'acceptació de drets i deures de la persona usuària del Servei, model que serà acordat també amb l'Ajuntament de Lleida, recollint la signatura de la persona usuària i lliurar-li la corresponent còpia en format paper.



Ajuntament de Lleida

- Explicar el protocol de custòdia i mobilització de claus i recollint la signatura de la persona usuària. (mireu l'apartat 4.1.4)

Cas que no s'hagi realitzat visita domiciliària en la fase d'informació o sol·licitud, cada nova instal·lació comportarà la visita d'un/a professional amb la qualificació adient per tal de facilitar la informació detallada de les característiques i el funcionament del servei, les diferents prestacions que ofereix i els requisits per acollir-s'hi., igualment recollirà la informació necessària per al correcte funcionament del servei.

Aquesta informació, haurà de constituir l'expedient de la persona usuària en el servei i haurà d'estar informatitzada i preparada per a l'explotació de la informació.

La instal·lació es realitzarà de forma que el terminal de Teleassistència, tingui la capacitat de prioritzar qualsevol comunicació per pulsació del terminal o de la unitat de control remot a qualsevol tipus de comunicació telefònica, exceptuant que hi hagi impediments tècnics insalvables que ho impedeixin.

El personal que efectui la instal·lació serà el responsable d'oferir a la persona usuària, la informació sobre el funcionament i les característiques dels dispositius instal·lats, així com de la demostració d'ús de cada un d'ells. Igualment haurà de realitzar les corresponents verificacions de funcionament del sistema.

Davant situacions de crisi greu, pandèmies o altres de similar analogia, que impedeixin dur a terme el procediment habitual del curs de les demandes i per tant de les aprovacions i conseqüents instal·lacions del servei, l'adjudicatària haurà d'oferir a l'Ajuntament, altres alternatives d'atenció similars que donin resposta i atenció a les persones que es trobin en aquell moment en fases de llista d'espera per instal·lació, així com atendre possibles noves demandes, per tal de garantir una atenció en cas d'emergència, a totes aquelles persones vulnerables que en compliment dels criteris, ho precisin.

4.1.3.- Procediment d'atenció i modalitats de prestació

L'atenció que es presta pel servei haurà de venir configurada per uns processos d'atenció tant telefònica, com presencial, que inclouran:

4.1.3.1.- Comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el centre d'atenció.

Els tipus generals de comunicacions es classificaran

Trucades rebudes procedents de la persona usuària mitjançant terminal o unitat de control remot

La persona usuària podrà establir comunicació amb el centre d'atenció, mitjançant la pulsació del terminal o de la unitat de control remot, sempre que ho consideri necessari. Aquesta comunicació és gratuïta per a la persona usuària del servei

Davant qualsevol trucada rebuda en el centre d'atenció, els/les operadors/es s'hauran d'identificar com Servei de Teleassistència de l'Ajuntament de Lleida i **adreçar-se a la persona pel seu nom en l'idioma en que aquesta s'adreça,**



Ajuntament de Lleida

català o castellà, identificar-se com teleoperador/a, amb un tracte de respecte i amabilitat.

Totes les comunicacions entrants s'han de respondre en un temps mitjà màxim de 10 segons, a comptar des de l'entrada de la trucada en el Centre d'atenció.

Les trucades ateses en el Centre d'atenció, produiran una activació del sistema informàtic mostrant la següent informació sobre la persona usuària:

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

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

En tots els casos, els/les teleoperadors/es hauran de comptar amb un suport de protocols d'actuació en emergències i de suport d'un/a supervisor/a del centre d'atenció.

Trucades emeses realitzades per la Central a la persona usuària o contactes i/o recursos

L'adjudicatària, haurà d'establir diferents tipologies de trucades , en funció dels processos als que donin cobertura, que han d'incloure :

INFORMACIÓ, de les característiques i funcionament del servei, el procediment i criteris d'accés, les prestacions,... tant prèvia com posterior a l'alta en el servei.

PREVENCIÓ: trucades orientades a informar amb caràcter preventiu sobre aspectes que puguin comportar risc a les persones usuàries en general i/o específic a usuaris amb certes patologies i/o situacions de complexitat social, com poden ser les trucades sobre situacions climàtiques extremes, consells sobre salut i cura, seguretat a la llar, soledat no volguda, i/o altres de similar analogia.

ATENCIÓ A EMERGÈNCIES: Són trucades produïdes per situacions que impliquen un risc per a la integritat física, psíquica o social de la persona o del seu entorn. Requereixen l'actuació immediata i, en el seu cas, la mobilització de recursos propis del servei (unitats mòbils) o de l'entorn de la persona usuària, o externs, com ara socials o sanitaris, d'emergències o de forces de seguretat, entre d'altres.

En aquesta tipologia de trucades, s'ha de tenir en compte que s'ha de procedir a la mobilització de recursos obligatòriament en els casos següents:

- No s'ha pogut mantenir un diàleg des del centre d'atenció amb la persona usuària que activa la comunicació.



Ajuntament de Lleida

- La xarxa de contactes habitual, no pot establir comunicació de forma reiterada amb la persona usuària i, donat el requeriment d'aquests al servei, el centre d'atenció tampoc pot establir-ne comunicació.
- S'han activat alarmes provinents d'elements de teleassistència avançada que determinen una situació de risc imminent i/o no s'ha pogut contactar amb les persones usuàries del servei.
- S'ha mantingut diàleg amb la persona usuària però es considera necessària la mobilització de recursos.

SEGUIMENT DE LES PERSONES USUÀRIES: Són aquelles trucades que tenen l'objectiu de realitzar un seguiment de la persona usuària per comprovar el seu estat físic i/o anímic, recordar cites, activitats o gestions, etc.

Es tracta de transmetre recolzament, confiança i acompanyament permanent i/o de detectar possibles situacions de risc, com la soledat no volguda, el risc de maltractament, la probabilitat d'accidents o caigudes i d'altres que es puguin detectar.

L'adjudicatària haurà d'establir els mecanismes i processos adients per tal d'adaptar aquests seguiments a les característiques de cada persona usuària **en funció de criteris tècnics de segmentació**, de manera que promoguin la seva autonomia, no incentivin la desvinculació del seu entorn més proper i a l'hora garanteixin la seguretat.

Dins tots els processos que l'empresa adjudicatària faci relatius als seguiments de servei, ha de tenir en compte les persones usuàries que disposen encara del **Control passiu de mobilitat**. En l'actualitat el volum d'usuaris que encara resten amb aquest model ascendeix a un total de 46 persones usuàries

Els usuaris que reben aquesta prestació tenen programat al terminal del teleassistència, una funció que fa que un rellotge intern compti el temps fins arribar a les 24 hores. Quan el temps ha transcorregut, el terminal de teleassistència fa una trucada automàtica al centre d'atenció. Aquesta trucada automàtica alerta que la persona usuària presenta una inactivitat que pot estar motivada per una situació en la qual la persona no porti el penjoll per alertar d'una situació d'emergència o bé no sigui conscient de la mateixa. Per poder mantenir l'activitat, la persona ha de prémer un botó del terminal dos cops al dia, d'aquesta manera, el rellotge intern es reinicia i torna a començar a comptar des de 0.

Es per això, que:

I.- L'empresa adjudicatària haurà de continuar mantenint la prestació del control en els casos que ja tenen la prestació des de fa anys i **que volen continuar gaudint-hi**. En aquests sentit, el licitador podrà proposar alternatives al de control passiu de mobilitat per a aquestes persones, **que haurà de ser acceptat per les mateixes. En cas que sigui acceptat podrà causar baixa del control passiu de mobilitat prèvia acceptació signada.**

El full d'acceptació del canvi, ha d'estar redactat amb llenguatge de lectura fàcil i entenedor



Ajuntament de Lleida

En cas que la persona pateixi dificultats de comprensió, per motiu d'edat o afectació de tipus cognitiu, caldrà que el familiar referent sigui coneixedor de la proposta de canvi abans de procedir a la signatura de l'acceptació.

II.- Els casos que en disposin i siguin reincidentes en fer un mal us del control caldrà que es revisin per determinar quins són, quina vulnerabilitat presenten, si son o no susceptibles de gaudir d'un dispositiu de seguretat que substitueixi la prestació, o bé, si són susceptibles de renunciar a la prestació donat que tenen un perfil poc adient per a continuar amb ella.

III.- Aquest sistema de control, **no es viable actualment en altes NOVES al servei.**

Trucades/alarmes de seguretat, de realització automàtica, procedents de dispositius de seguretat i trucades tècniques, de realització automàtica per a la verificació de l'estat de la tecnologia:

Avisos automàtics produïts pel sistema

El Centre d'atenció haurà de posar-se en contacte amb la persona usuària 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.
- Avís de bateria baixa del terminal
- Avís de bateria baixa de la unitat de control remot

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

4.1.3.2.- Valoració presencial de la persona usuària i perspectives de seguiment: intervencions domiciliàries

a.) Visites Domiciliàries:

L'empresa adjudicatària ha de garantir el seguiment de les persones usuàries del servei de manera que permeti tenir actualitzada la informació del seu expedient així com tenir un coneixement de la situació en la que es troba cada usuari/a.

A part dels seguiments telefònics, l'adjudicatària haurà de garantir el seguiment presencial mitjançant visites al domicili del personal tècnic, per la qual cosa, haurà d'establir els mecanismes i processos adients per tal d'adaptar aquests seguiments a les característiques de cada persona usuària en funció de criteris tècnics de segmentació que disposi el model d'atenció de l'empresa adjudicatària.

Amb l'envelliment general de la població ens trobem perspectives d'augment de situacions de gran dependència en els domicilis, d'augment de futures situacions de solitud acompanyades de dependències moderades i d'una necessitat de recolzar els cuidadors/es en l'exercici de la seva cura. Aquestes situacions fan preveure la necessitat de determinades actuacions de suport mitjançant la introducció de les tecnologies complementàries així com reforçar i/o ampliar les existents, ampliar



Ajuntament de Lleida

horitzons d'intervenció, vetllant per una cura i atenció preventiva adequada, amb la utilització de processos i tecnologies que permetin preveure possibles situacions de risc i introduir elements de prevenció.

L'empresa adjudicatària haurà de fer un **seguiment especial, d'aquelles situacions de risc detectades, entre elles, les situacions de soledat no volguda**, en els usuaris del servei a través dels seguiments telefònics, presencials, així com també a aquells derivats pels Recursos Municipals, vetllant per innovar el tipus d'intervenció que proporcioni en definitiva un benestar a la persona i afavoreixi, si s'escau, l'increment de xarxa relacional i eviti l'aïllament social. Aquest tipus de seguiment, inclourà si s'escau, la informació a possibles actes i activitats que desenvolupin des de la xarxa comunitària per promoure l'establiment de vincles.

Com a mínim, haurà de realitzar una visita anual al domicili de tots els beneficiaris del servei, **i comunicar a l'Ajuntament els canvis en la situació de la persona/es** que puguin donar lloc a una nova valoració de continuïtat en el servei. En cas que durant la vigència del contracte es valori no sigui viable aquesta opció, per circumstàncies varies degudament justificades i prèviament comunicades als responsables del contracte de l'Ajuntament de Lleida per a la seva valoració, el licitador haurà de garantir visita, als següents perfils:

- Persones majors de 85 anys que visquin sols/es i/o acompanyades d'altres d'igual o major edat o bé amb persona amb discapacitat i/o dependència.
- Persones de menys edat amb nul·la o poca xarxa relacional.
- Situacions amb complexitat i/o risc social
- Altres que l'Ajuntament determini.

Aquesta visita es realitzarà independentment de les visites que siguin necessàries per realitzar l'alta en el servei, instal·lació de terminals i manteniment, ni exclouen la valoració contínua que l'empresa contractada haurà de fer per conèixer si la situació de la persona es modifica.

b.) Actuació de les unitats mòbils

Les unitats mòbils conformen un recurs d'atenció a emergències socials i tècniques de forma presencial, operatiu les 24 hores i els 365 dies de l'any i que es complementari al servei de teleassistència.

Aquest recurs està format per un conjunt de mitjans humans i materials, amb caràcter mòbil, que complementen els serveis prestats des del centre d'atenció a través de la intervenció presencial en el domicili amb l'objecte de realitzar actuacions socials de primera resposta, seguiment de les persones usuàries o intervencions tecnològiques bàsiques.

Les unitats mòbils garantiran una sèrie de prestacions prioritàries en el marc del servei, i d'altres que seran complementàries o secundàries i excepcionals.

Les funcions prioritàries de les unitats mòbils són:

- **Intervenir directament davant d'emergències de caire social** derivades, per exemple, d'un intent de robatori, una sospita de maltractaments, un



Ajuntament de Lleida

accident o sinistre a la llar. En aquests casos, des del centre d'atenció es mobilitzarà la unitat mòbil al domicili de la persona usuària i, si s'estima oportú, de forma complementària es mobilitzaran les persones de contacte de la persona usuària i els recursos d'atenció a emergències de la comunitat.

- **Intervenció davant caigudes produïdes al domicili.**
En aquests casos, des del centre d'atenció es mobilitzarà la unitat mòbil al domicili de la persona usuària i s'abandonarà quan hi hagi una certesa absoluta que la persona torna a estar en una situació normalitzada i no hi ha motius que facin sospitar d'alguna conseqüència sobre la salut de la persona.
- **Donar suport a les emergències sanitàries detectades** des del centre d'atenció per la unitat mòbil quan arriba al domicili de la persona.
- **Donar suport si s'escau, en altes hospitalàries** en la recollida de medicació prescrita de les persones sense xarxa relacional.
- Actuar com a pont de contacte amb Serveis Socials davant la detecció de mancances en el domicili.

Les funcions complementàries o secundàries de les unitats mòbils són:

- **Custòdia de Claus:** La unitat mòbil realitzarà la custòdia de les claus d'aquelles persones en situacions d'extrema soledat i fragilitat d'acord amb el que es descriu en l'apartat 4.1.4.
- **Mobilització de claus.** La unitat mòbil realitzarà gestions en la recollida i/o mobilització de les claus de domicilis de persones usuàries, quan així sigui requerida per la persona usuària, per les forces de seguretat o pels responsables municipals del contracte.
- **Seguiment personalitzat de l'estat de persones identificades en situació de risc.**

L'Empresa ha de proveir de:

- **1 unitat mòbil** (vehicle) amb recursos necessaris (humans, materials i tècnics) 24 hores/ 365 dies de l'any en torn presencial, que seran de primera resposta, per atendre principalment emergències i contingències i actuant davant una incidència que requereix atenció ràpida.
- **1 unitat mòbil** (vehicle) de segona resposta amb atenció en dies laborables per realització d'activitat programada, assumint tanmateix altres funcions que es considerin, segons necessitats que es requereixin.



Ajuntament de Lleida

4.1.3.3.- Suspensió Temporal en el servei

Es considerarà la suspensió temporal del servei, l'absència temporal de la persona usuària del domicili **durant un període limitat que serà de dos mesos o un termini amb una data de retorn concreta**.

En el procés de suspensió temporal del servei, l'empresa contractada haurà de tenir en compte que:

a) La comunicació de l'absència temporal podrà arribar a l'empresa per diferents vies:

- La persona usuària o els seus familiars comuniquen directament al centre d'atenció mitjançant el terminal o per altres canals.
- Des del centre d'atenció es detecta l'absència de la persona usuària mitjançant les trucades de seguiment general periòdiques.
- Des dels Serveis Socials municipals comuniquen a l'empresa, l'absència temporal de la persona.

b) Serà suficient la comunicació via telèfon. **Aquesta trucada interromp temporalment la prestació del servei i la seva facturació durant el període d'absència.**

c) **Es valorarà si cal o no retirar el terminal** del domicili per al seu manteniment tècnic. Si calgués la retirada, l'empresa es desplaçarà al domicili de la persona i es signarà un document d'intervenció tècnica, que s'arxivarà com a prova.

d) L'Ajuntament de Lleida **disposarà mensualment, de la informació de les persones usuàries que han cursat suspensió mensualment, la data i el motiu de l'absència**

e) Es farà un **seguiment específic de les persones en situació de suspensió temporal** per tenir un control sobre si s'ha de reactivar el servei una vegada finalitzat el període o bé si ha d'esdevenir una baixa definitiva.

f) La represa del servei s'ha de comunicar telefònicament al Centre d'atenció, per part de la persona usuària, familiars o els Serveis Socials, qui tindrà un **període màxim de 24 hores per reactivar-lo**.

4.1.3.4.- Baixa en el Servei

Son causes de baixa del servei:

- 1.- Defunció de la persona usuària.
- 2.- Ingress en un centre residencial.
- 3.- Absència temporal de llarga durada del domicili habitual (superior a dos mesos sense data de retorn)
- 4.- Incapacitació per utilitzar el servei d'una forma òptima o modificació de les circumstàncies que varen motivar l'alta en el servei
- 5.- Trasllet de domicili que causi una baixa en el Padró Municipal d'Habitants del Municipi
- 6.- Manifestació expressa de la persona usuària o els familiars autoritzats.



Ajuntament de Lleida

7.- Deixar de reunir els requisits establerts per al dret al servei.

8.- Fer un mal us reiterat en el servei i/o no permetre fer el seguiment que es requereix.

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

a) La sol·licitud de baixa definitiva podrà ser notificada per diferents vies:

- La persona usuària o els seus familiars comuniquen directament al centre d'atenció mitjançant el terminal o altres mitjans.
- Des del centre d'atenció es detecta l'absència de la persona usuària mitjançant les trucades de seguiment general periòdiques.
- Des dels Serveis Socials municipals comuniquen a l'empresa, la baixa definitiva de la persona.

b) En els motius de baixa 1,2,3,5 i 6, l'adjudicatària procedirà a retirar el terminal al domicili, signant un informe d'intervenció tècnica que serà el comprovant de la retirada, en la resta de motius (4 i 7) la **baixa de servei ha d'estar contrastada amb l'Ajuntament**. En el cas que la persona usuària hagi cedit les claus a l'inici o durant la prestació del servei, l'empresa adjudicatària serà l'encarregada de realitzar la seva devolució, deixant constància per escrit.

c) En cas que l'usuari/a o llur familiar, es negui a entregar el terminal a l'empresa, aquesta **ha de disposar d'un sistema de desactivació del servei de manera que aquest no estigui operatiu**.

d) L'Ajuntament, disposarà mensualment del llistat amb els usuaris/es que han cursat baixa definitiva, la data i el motiu de la baixa.

Aquestes instruccions estan subjectes a possibles modificacions de les normes reguladores del servei.

4.1.4 Servei de custòdia de claus

L'adjudicatària haurà de prestar el servei de custòdia de claus del domicili a les persones usuàries que així li demanin.

Aquest servei haurà de constar dels elements de seguretat i traçabilitat de l'ús de les claus necessaris que garanteixin l'ús adequat d'aquestes.

Les persones usuàries que demanin custòdia de claus hauran de signar el corresponent document de condicions del servei.

En cas d'emergència, a sol·licitud de la persona usuària o d'un familiar acreditat, de la policia/bombers o dels responsables municipals del contracte, s'hauran de mobilitzar les esmentades claus de manera urgent per part de la unitat mòbil, facilitant l'accés al domicili de la persona que es trobi en situació d'emergència i no pugui per ella mateixa obrir la porta.

En data 31/12/2024 el servei custòdia les claus de 255 domicilis.



Ajuntament de Lleida

4.2.- Recursos necessaris per a la prestació del servei.

4.2.1.- Recursos materials i tecnològics

L'empresa contractada, haurà de **disposar de seu a la ciutat de Lleida.**

Així mateix, ha de proveir al Servei de Teleassistència seguint les condicions tècniques descrites, dels següents recursos tècnics i tecnològics bàsics

- Terminal domiciliari de teleassistència i almenys una UCR (unitat control remot).
- Dispositius de seguretat associats a la tecnologia domiciliària.
- Teleassistència mòbil per prestació fora del domicili.
- Centre d'atenció.
- Unitats Mòbils, descrites segons estableix apartat 4.1.3.2 , apartat b.).

Els diferents dispositius i accessoris, hauran de complir amb la normativa nacional i europea en vigor. En particular, hauran de complir amb allò establert a:

Directiva Europea 1999/5/EC del Parlament Europeu y del Consell de 9 de març de 1999 sobre *"harmonització dels equips de ràdio i terminals de telecomunicacions i reconeixement mutu de la conformitat"* (Directiva R&TTE)

Els senyals entre el terminal de teleassistència i UCR utilitzaran un senyal de radiofreqüència d'una banda lliure d'interferències. S'atendrà a allò especificat en aquesta matèria per la direcció General de Telecomunicacions en lo relatiu a les especificacions tècniques dels equips a utilitzar en els serveis de valor afegit de telemando, telemedicina, telealarma i telesenyalització per les Unitats de control remot, o certificat del fabricat de fer ús d'alguna de les freqüències homologades per aquests serveis d'acord al CNAF.

Compatibilitat electromagnètica (EMC) del terminal de teleassistència i UCR, marcada per la normativa europea en vigor.

Compleixi la Directiva 2014/53/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 16 d'abril de 2014 relativa a l'harmonització de les legislacions dels estats membres sobre la comercialització d'equips radioelèctrics que estableix un marc regulador per a la comercialització i la posada en servei a la Unió Europea d'equips radioelèctrics.

- Atengui les especificacions tècniques dels equips a utilitzar en els serveis de valor afegit de telecomandament, telemèdia, telealarma i telesenyalització, tal i com especifica la Direcció General de Telecomunicacions on s'exigeix el rang de freqüències compreses entre 869.20 i 869.25 Mhz d'acord amb la CEPT/ERC/REC [70-03]. Els senyals entre el terminal i la UCR o els dispositius, han d'utilitzar un senyal de radiofreqüències d'una banda absent d'interferències.
- Tingui compatibilitat electromagnètica (EMC) del dispositiu de terminal i UCR, marcada per la normativa europea en vigor.
- La UCR ha de ser hermètica a l'aigua i complir els requisits exigits per al nivell d'estanqueïtat IP67.



Ajuntament de Lleida

- En general, la tecnologia i dispositius associats al servei han de complir amb la família de normes europees EN 50134 'Social alarm systems'.

4.2.1.1.- Terminal domiciliari

El terminal és el dispositiu bàsic que s'instal·la al domicili de la persona usuària connectat a la xarxa elèctrica i a la línia telefònica fixa o mòbil, i/o a la xarxa de dades.

El terminal domiciliari està constituït per dues unitats:

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

Aquesta unitat ha de poder connectar-se amb el centre d'atenció mitjançant una línia telefònica fixa, en cas que el domicili no compti amb cap línia fixa, caldrà disposar de terminals que utilitzin una línia mòbil.

Els terminals instal·lats a les llars han de tenir el logotip de l'Ajuntament de Lleida i un número de telèfon d'atenció completament visible, per tal que les persones usuàries puguin dirigir-se en cas d'avaria i/o talls en la línia elèctrica o telefònica que impliqui incidència en el servei

Aquestes unitats compliran com a mínim les següents especificitats.

- Ha de ser un equip multiprotocol que permeti a través de la línia telefònica la transmissió d'alarmes amb marcació automàtica i sistema de comunicació mans lliures
- Hauran d'acceptar, com a mínim, tres unitats de control remot (UCR) que estaran clarament diferenciades i identificades quan es rebí la trucada al Centre d'Atenció
- Les comunicacions realitzades pel terminal mitjançant la pulsació del botó d'alarma, a través de la UCR o qualsevol dispositiu perifèric, enviarà una codificació diferenciada.
- Els avisos tècnics també tindran una codificació diferenciada i hauran de ser derivats a un altre número de telèfon amb l'objectiu d'alliberar a la central els números d'atenció directa.
- Disposarà de sistemes de bloqueig per a que, una vegada activada l'alarma i rebuda aquesta en el CA, la persona usuària no pugui tallar ni alliberar la línia telefònica
- Senyalitzarà òpticament el seu estat de normal funcionament i, al menys, les alarmes tècniques corresponents a una baixa bateria del terminal, i òptica i opcionalment acústica, les anomalies de connexió a la xarxa elèctrica i telefònica
- El terminal ha de permetre que des del CA es configuri la funció d'autoreconeixement automàtic del seu correcte funcionament. Aquest s'ha de realitzar de forma periòdica i silenciosa amb un interval de temps màxim de 15 dies en el cas de terminals analògiques i de manera continuada en cas de terminals digitals.
- El terminal ha de permetre la programació d'un control de presència diari per mitja de la pulsació del botó d'activació d'alertes (control passiu de mobilitat pels casos que continuen vigents en aquest sistema: 46 terminals).



Ajuntament de Lleida

- Amb la finalitat de preservar la intimitat de la persona usuària, el terminal no permetrà l'activació remota d'altaveu ni micròfon excepte quan es produeixi una situació d'alarma no tècnica, incloent les produïdes pels dispositius de seguretat instal·lats.
- El terminal serà programable localment i de forma remota des del centre d'atenció.
- Disposarà de memòria no volàtil per emmagatzemar les dades d'identificació de la persona usuària i del telèfon del centre d'atenció.
- La bateria del terminal serà de tipus recarregable i proporcionarà una autonomia de al menys 24 hores, 23 i mitja en stand-by , més mitja hora de conversa en estat "mans lliures".
- Les senyals entre la terminal i la UCR utilitzaran una senyal de radiofreqüència d'una banda absent d'interferències. S'atendrà a allò que s'especifiqui en aquesta matèria per la Direcció general de Telecomunicacions relatiu a les especificacions tècniques dels equips a utilitzar en els servei de valor afegit de telemando, telemèdia, telealarma i telesenyalització.
- Els terminals de teleassistència hauran de comptar amb un sistema implementat de protecció davant descàrregues electromagnètiques de la línia telefònica i sobrecàrregues elèctriques en la tensió d'alimentació. En el cas de l'adquisició de nova tecnologia, aquesta haurà de ser compatible amb les línies telefòniques basades amb xarxes IP i convencional, amb una correcta connexió telefònica de veu i dades
- El terminal i la Unitat de control remot, haurà de portar incorporat el logotip o imatge de l'Ajuntament de Lleida.

Unitat de control remot (UCR) que tindrà la finalitat d'emetre la senyal codificada via radio des de qualsevol punt del domicili.

Haurà de complir, com a mínim, les característiques tècniques següents:

- Haurà de disposar d'una modalitat de subjecció en modalitat de polsera o penjoll. En aquest últim cas haurà de comptar amb un sistema antiestrangulament que compleixi la normativa EN-50134-2.
- Haurà de tenir un radi d'acció suficient com per garantir una cobertura de almenys 50 metres de radi en l'interior dels habitatges i 150 m. a l'aire lliure
- La UCR també haurà de ser hermètica a l'aigua i complirà els requisits exigits per al nivell d'estanqueïtat IP67 i IPX68
- Indicarà de forma lluminosa que s'ha establert la comunicació amb el CA
- Comptarà amb una bateria d'alta duració, per un període mínim de entre 3 i 5 anys sempre que s'hagi fet un ús correcte tant en el manteniment com en les pulsacions (2/3 per dia)
- Haurà d'enviar al terminal avis de bateria baixa

L'empresa contractada haurà de facilitar, sense cost addicional, tants dispositius UCR com usuaris tipus A,B hi hagi al domicili.



Ajuntament de Lleida

4.2.1.2.- Dispositius de Seguretat i recursos de teleassistència adaptats a necessitats especials

L'empresa contractada **haurà de proveir de dispositius de seguretat** en els següents casos:

Situacions on s'identifiquin potencials riscos de la persona usuària relacionats amb la seva salut o a la seva llar, que fan necessari el reforç del terminal de teleassistència amb altres suports tecnològics amb la finalitat d'aportar més seguretat a la persona i al seu entorn familiar.

En casos de persones que estiguin vivint soles en les que es detecti un inici de processos de **deteriorament cognitiu** que dificultin l'ús del terminal, l'empresa adjudicatària valorarà quin dispositiu instal·lar per garantir una atenció preventiva, fins l'obtenció d'un recurs alternatiu.

Les **persones amb grau de dependència reconegut** que visquin soles o acompanyades d'altres d'edat avançada, o bé, amb la persona cuidador/a, també seran prioritàries davant l'ús de teleassistència avançada. Caldrà adaptar segons situació o patologia o situació que presenti la persona el dispositiu més adequat, de manera que proporcioni un nivell de seguretat dins i/o fora del domicili, tant a la persona, com al/als seus cuidadors/es i al seu entorn domiciliari/comunitat.

En casos de persones que estiguin vivint soles en les que es detecti un inici de processos de deteriorament cognitiu que dificultin l'ús del terminal, l'empresa adjudicatària valorarà quin dispositiu instal·lar per garantir una atenció preventiva, fins l'obtenció d'un recurs alternatiu.

Els dispositius de seguretat tenen l'objectiu d'incrementar la seguretat de la persona en la seva llar, i per tant, també del seu entorn familiar i comunitari, en definitiva salvaguardar el benestar de la persona, enviant una alarma al Centre d'atenció si es detectés una emergència d'aquestes característiques. Aquestes alarmes emeses des d'un detector hauran d'enviar un codi que permeti identificar el tipus de dispositiu que origina la trucada des del Centre d'atenció.

Els dispositius hauran de complir un pla de revisió periòdica per tècnics/ques especialitzats/des amb un període màxim d'un any entre revisions.

A més, els dispositius que depenguin de bateries per al seu funcionament hauran de tenir activa la funció d'emissió de trucada tècnica de baixa bateria amb la codificació adequada per a la seva identificació pel centre d'atenció.

La potencia i el cicle de treball de l'emissor no superaran els límits establerts en la recomanació CEPT/ERC/REC 70-03

Estaran construïts amb materials antial·lèrgics, no tòxics, no propagadors de foc i que es puguin reciclar. Així mateix, el seu disseny no comptarà amb arestes perilloses o elements susceptibles de produir lesions.

Les terminals que suportin dispositius de teleassistència avançada hauran de ser digitals., pel que en el transcurs del primer any de contracte s'hauran de substituir les terminals analògiques que encara operin.



Ajuntament de Lleida

4.2.1.3.- Centre d'atenció

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

Així mateix **haurà de disposar necessàriament d'un centre alternatiu i independent del principal** que serveixi de suport i garanteixi la continuïtat i atenció del 100% del servei en cas de contingència des del propi centre o des d'altres en remot. La commutació entre els dos centres s'haurà de fer en un termini màxim de 30 minuts i els dos centres hauran d'estar en territori de l'estat espanyol i un d'ells com a mínim a la comunitat autònoma de Catalunya.

Tant el Centre d'atenció principal com el de suport hauran de disposar de la tecnologia (software de gestió de servei, hardware, servidors, línies telefòniques etc.) amb capacitat suficient per processar les comunicacions i avisos adequadament i proporcionar als operadors la informació sobre el dispositiu que les genera.

Així mateix, caldrà disposar de:

- Un sistema de replicació de dades en temps real entre el centre d'atenció principal i el de suport.
- Sistema duplicat a nivell de software i hardware
- Un sistema de còpies de seguretat que garanteixi la salvaguarda i possibilitat d'una ràpida recuperació de les dades
- Sistema d'alimentació alternatiu que garanteixi el subministrament elèctric continu dels Centres d'Atenció en cas de suspensió del subministrament extern. Aquest sistema ha de comptar, com a mínim, amb un sistema d'alimentació ininterrompuda (SAI) i un grup electrogen.
- Sistema que permeti la gravació de les comunicacions telefòniques realitzades per les persones usuàries del servei (trucades entrants) i que permeti que qualsevol gravació pugui ser reproduïda de forma remota, seleccionant per data, hora, usuari i teleoperador. Tant al CA principal com al secundari.
- 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.

4.2.1.4.- 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. En tot cas, haurà de realitzar-se una comprovació automàtica periòdica, com a mínim un cop cada 15 dies.

A 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 la mateixa.



Ajuntament de Lleida

En els casos en què el titular del servei disposi de recursos familiars i/o persones de contacte, se'ls haurà de comunicar aquesta avaria i el temps previst de resolució de la mateixa.

4.2.2 RECURSOS HUMANS.

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

L'organització del servei ha de tenir el personal suficient amb la formació, la titulació, les competències, l'estabilitat laboral, la capacitat, les aptituds i actituds que calguin per a garantir l'eficiència i eficàcia en la prestació dels serveis descrits en aquest plec.

En aquest sentit haurà de comptar amb els perfils que indiquem a continuació, tenint en compte que el nombre de persones de cada perfil haurà de donar compliment a les exigències del contracte, per tant, l'adjudicatària haurà de comptar amb diferents perfils professionals que permetin dur a terme tot el procés d'informació, valoració, recollida de documentació i tramitació, instal·lació, atenció, resposta a emergències coordinació, gestió i seguiment del servei, en quantitat suficient per atendre de forma correcta les necessitats del servei de Teleassistència les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any.

Aquests professionals són:

- Director o responsable del projecte
- Supervisor/supervisora
- Coordinadora/coordinador
- Personal teleoperador
- Personal telefonista/Personal administratiu
- Oficials de Teleassistència (Personal Unitat Mòbil i Instal·ladors)
- Altre personal tècnic.

Tanmateix, l'empresa adjudicatària estarà obligada a complir una ràtio de personal **d'atenció directa adscrita al servei de Lleida que no podrà ser en cap moment inferior al 0.25 % de les persones usuàries del servei**, amb independència de la tipologia (A,B,C)

Es considera personal d'atenció directa el personal de coordinació, supervisió, , oficials de teleassistència (personal unitat mòbil i instal·ladors/es), administratius/telefonistes i teleoperadors/es.

Aquesta ràtio s'ha de calcular a partir del concepte '**Equivalent a Temps Complet**' ('ETC full-time equivalent'). S'obté dividint les hores de treball de diversos treballadors/es a temps parcial per la quantitat d'hores d'un període laboral complet.

Per al càlcul d'aquesta ràtio s'ha de tenir en compte totes les persones usuàries del servei (titulars i usuaris B/C) i s'ha d'excloure a les persones usuàries que estiguin en situació de baixa temporal.



Ajuntament de Lleida

L'adjudicatària vetllarà perquè les seves relacions contractuals amb els professionals siguin estables

L'empresa ha de cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats.

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

Tot el personal de l'empresa adjudicatària que acudeix als domicilis dels usuaris haurà d'anar acreditat amb una tarja identificativa amb el nom, cognoms i càrrec, així com incloure en ella el logotip de l'Ajuntament.

El personal dependrà exclusivament de l'adjudicatària, 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 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 Lleida.

4.2.2.1 Formació del personal

L'adjudicatària del Servei de Teleassistència haurà de:

- Assegurar la formació i competència necessària de l'equip de recursos humans dedicats a la prestació del servei.
- Mantenir actualitzat l'arxiu de dades amb titulacions, experiència formació contínua de l'equip de treball.
- Proporcionar una formació inicial per treballadors/es de nova incorporació a l'empresa, que garanteixi el coneixement general de l'organització, processos i funcionament del servei així com els protocols que l'Ajuntament hagi establert.
- Proporcionar un mínim de 20 hores anuals de formació dins horari laboral per tot treballador adscrit al servei, adaptada al lloc de treball que ocupi.

Haurà de realitzar un programa de formació contínua que inclogui un pla de formació anual amb accions formatives de continguts relacionats amb les necessitats dels equips de treball per a la realització de les seves tasques, gestió de les incidències, aspectes de millora de la qualitat, així com altres continguts especialitzats per perfils i llocs de treball. Aquest document, haurà de presentar-se anualment a l'Ajuntament de Lleida.

4.3 MECANISMES DE COORDINACIÓ I SEGUIMENT

Els mecanismes de coordinació i seguiment entre l'adjudicatària i els responsables de l'Ajuntament, s'establirà a **dos Nivells**:

A nivell Directiu :

Entre l'equip tècnic directiu de l'Ajuntament i la Direcció de l'empresa adjudicatària, per tal de fer una valoració global de l'evolució del servei i el seguiment del contracte.

Entre altres aspectes, s'abordarà:



Ajuntament de Lleida

- Les modificacions sobre els procediments d'atenció que puguin produir-se i noves informacions relatives a campanyes que puguin realitzar-se a les persones usuàries.
- L'elaboració dels estudis d'avaluació d'impacte que es puguin realitzar o en la realització de proves pilot que siguin considerades com a necessàries per a la millora de la qualitat en la prestació del servei.
- Propostes d'innovació vers coordinació.

A nivell Tècnic:

Entre el responsable del servei d'Atenció Domiciliària municipal i el professional tècnic que l'empresa designi com a interlocutor amb l'Ajuntament amb la finalitat de fer un seguiment i avaluació de les persones usuàries del Servei de Teleassistència.

Entre altres aspectes, s'abordarà:

- La revisió el compliment de protocols de servei, processos d'actuació i intervenció en cada cas.
- Garantir la qualitat i adequació dels serveis i dispositius que es presten.
- Identificar i comunicar possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions oportunes.

Coordinació amb altres serveis domiciliaris:

L'empresa adjudicatària del servei haurà de garantir l'adequada integració i coordinació amb els diferents serveis que integren la cartera de serveis dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària, d'acord amb els protocols que estableixi l'Ajuntament.

Essent important assegurar l'adequada integració amb l'objectiu de millorar l'atenció de la persona beneficiària de varis recursos de la cartera, específicament amb els serveis d'ajut domiciliari, així com altres possibles que es puguin endegar de similar analogia, així com amb futurs recursos de caire sanitari i/o sociosanitari.

Assessorament als Serveis Socials Municipals i/o altres Agents que intervenen en la prestació:

L'empresa adjudicatària, quan l'Ajuntament ho requereixi, haurà d'assessorar/formar als equips de serveis socials i/o altres agents públics, com Bombers, Policia Local o Agents de Salut, que potencialment poden intervenir en el procés, amb la finalitat de donar a conèixer tant matèries relatives al funcionament tècnic del servei, com millores implantades en les prestacions o altres matèries que siguin requerides per al correcte coneixement dels avenços i millores del mateix.

Els instruments emprats per dur a terme la coordinació i seguiment serà:

- 1.- Reunions periòdiques que establirà l'Ajuntament en funció de la necessitat que hagi en cada moment.
- 2.- Comunicacions via mail i/o telefòniques.



Ajuntament de Lleida

3.- Transferència de dades, per la comunicació bidireccional d'informació relativa als expedients d'usuaris que continguin dades de protecció de nivell alt.

4.- Elaboració d'informes periòdics per part de l'adjudicatària, entre els que destaca de manera fixa:

Informe mensual d'activitat

L'empresa contractada lliurarà mensualment (com a màxim el 5è dia hàbil del mes següent), al responsable tècnic designat/da per l'Ajuntament un informe d'activitat en fitxer electrònic, que recollirà, almenys, els indicadors següents:

Dades sobre l'activitat del servei:

- Temps mitjà (en dies) d'alta al servei en sol·licituds ordinàries
- Temps mitjà (en hores) d'alta al servei en sol·licituds urgents
- N° de TITULARS DE servei del mes en curs de teleassistència bàsic.
- N° de TITULARS DE servei del mes en curs de teleassistència avançada.
- N° persones **usuàries treballades durant el mes (inclou titular + usuari/s B+ usuari/s C)**
- N° d'altres
- N° baixes i motiu de les baixes
- N° aparells en suspensió temporal
- Perfil d'usuaris desglossat per sexe i edat, tipus de convivència i zona
- N° d'usuaris de terminals de seguretat per tipologia (teleassistència avançada)
- Relació de persones usuàries amb elements de seguretat de teleassistència avançada-
- Relació de persones usuàries indicant: modalitat de servei, data d'alta/suspensió temporal/baixa definitiva en el servei, nombre de dies en el servei.
- N° d'usuaris actius al final de mes.
- N° d'aparells facturables de teleassistència analògica
- N° d'aparells facturables de teleassistència digital

Dades sobre l'activitat del Centre d'atenció:

- Trucades emeses i tipologia (xifres absolutes, relatives mitjana per usuari actiu)
- Trucades rebudes i tipologia (xifres absolutes, relatives mitjana per usuari actiu)
- Trucades automàtiques i tipologia (xifres absolutes, relatives i mitjana per usuari actiu)
- Temps de resposta i durada de les trucades.
- % de trucades on el temps d'espera ha estat inferior a 10 segons
- N° total d'actuacions realitzades i mitjana per persona usuària
- Tipologia d'actuacions segons recursos mobilitzats

Avaries

- N° d'avaries registrades i temps mig de resolució de les mateixes
- N° i % d'avaries resoltes en temps inferior a 24 hores

Incidències recollides, queixes i/o reclamacions

- N° de queixes i reclamacions rebudes



Ajuntament de Lleida

- N° de respostes emeses
- Temps mig en l'emissió de la resposta
- N° persones que presenten sentiment de soledat no volguda

Situacions d'especial cura

- Relació d'usuaris amb indicis de possible maltractament i/o ideació suïcida
- D'altres d'acord amb els projectes que pugui desenvolupar l'Ajuntament

5.- Dossier anual de gestió municipal.

Anualment, l'empresa contractada haurà de realitzar un dossier de gestió municipal amb un format gràfic per a la seva possible divulgació. Aquest dossier serà lliurat a l'Ajuntament de Lleida en format electrònic, abans del dia 10 de febrer de l'any següent a la finalització de l'exercici objecte d'anàlisi.

Haurà d'incorporar, com a mínim, la següent informació:

- Anàlisi del perfil de les persones usuàries del servei.
- Evolució de l'activitat general del servei (altes, baixes, , ..).
- Activitat del Centre d'atenció (anàlisi de trucades).
- Qualitat i millores introduïdes.
- Incidències i reclamacions,
- Equip professional dedicat al servei:
- Recursos materials de l'empresa
- Altres dades que puguem sol·licitar d'acord al model d'informe anual que es presenta a la Generalitat de Catalunya
- Valoració de l'impacte del servei de Teleassistència al municipi de Lleida.
- Anàlisis predictiva i propostes per adequar el servei a les noves realitats.

L'Ajuntament de Lleida en tot cas, podrà sol·licitar l'ampliació d'aquesta informació mínima requerida en el plec de contractació.

5.- GESTIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

L'adjudicatària 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 UNE 158401*, o altre certificat en vigor, equivalent a l'anterior, expedit per una entitat acreditada per l'ENAC

Aquest sistema haurà de:

- Tenir definit un sistema d'avaluació interna de la qualitat del servei que garanteixi una immediat 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.
- Mantenir sistemes d'avaluació, seguiment i millora de la qualitat percebuda per les persones usuàries, familiars, personal vinculat al servei i clients.
- Comptar amb un sistema de recepció i anàlisi de queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrites. Aquestes han de posar-se en coneixement de l'Ajuntament de Lleida i, amb caràcter immediat, aquelles que puguin ser



Ajuntament de Lleida

considerades greus o reiterades, per tal de poder treballar conjuntament les solucions que siguin oportunes.

- Disposar d'instruments per elaborar propostes de millora contínua. L'empresa contractada haurà de realitzar els informes de seguiment tal i com es descriuen al present plec.

Així mateix, haurà de disposar d'un Pla de qualitat documentat i que ha de definir, almenys, el següent:

- Política de Qualitat
- Objectius
- Funcionament i organització

Aquest Pla haurà d'estar documentat i aplicat al servei específic descrit en el present plec. Haurà de ser revisat anualment i les modificacions o millores seran comunicades a l'Ajuntament de Lleida.

L'adjudicatària haurà de complir amb els estàndards de qualitat següents:

- Instal·lació de terminals de les altes amb caràcter ordinari en un termini no superior a 15 dies naturals.
- Instal·lació de terminals de les altes amb caràcter urgent, tal i com es defineixen en l'apartat 4, punt 4.1.2. Instal·lacions i alta en el servei, en un termini no superior a 48 hores.
- Gestió de la baixa i/o retirada de les terminals i devolució de claus, si és el cas, en un termini no superior a 15 dies.
- Comprovació periòdica automàtica de 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 les trucades en cua d'espera en un temps no superior a 10 segons.
- Custòdia de claus en els casos que així ho estimin, així com garantir mesures o sistemes de seguretat per salvaguardar les mateixes.
- Donar resposta al 100% de les queixes i suggeriments fetes per les persones usuàries en un temps no superiors a 7 dies naturals.
- Commutació entre Centre d'atenció Principal i centre alternatiu de suport en un termini no superior a 30 minuts.
- Entrega de l'informe mensual d'activitat, com a màxim, fins al 5è dia hàbil del mes següent i de la memòria anual abans del 10 de febrer.
- Substitució progressiva dels terminals analògics per terminals digitals en el transcurs d'un any en els casos de teleassistència avançada.

Protocols de gestió del servei.

L'empresa haurà de comptar amb Protocols documentats sobre els procediments i actuacions a seguir per a l'atenció a les persones usuàries en la prestació del servei

Des del Centre d'atenció s'ha de garantir per part del personal, el coneixement i aplicació, d'almenys els següents protocols:

- Informació del servei i gestió de sol·licituds
- Alta en el servei



Ajuntament de Lleida

- Suspensió temporal
- Baixes al servei
- Actuacions davant comunicacions:
 - Atenció d'avisos automàtics del sistema.
 - Atenció a trucades d'emergència.
 - Atenció trucades informatives i de seguiment
 - Mobilització de recursos externs.
- Actuacions de manteniment tècnic (preventiu i correctiu)
- Atenció de suggeriments, queixes i reclamacions
- Procediment a seguir per localització usuaris quan no hi ha resposta al control passiu de mobilitat.
- Protocol de cessió de Claus.

Aquests protocols hauran de ser informats a l'Ajuntament de Lleida

6.- CONTROL DE QUALITAT I PENALITZACIONS EN L'EXECUCIÓ DELS SERVEIS:

Per tal de garantir la qualitat en la prestació de servei de Teleassistència per part de l'adjudicatàri, **quadrimestralment**, els serveis municipals realitzaran una revisió del nivell de qualitat del servei prestat per part de l'adjudicatària que identificarà dos nivells de control:

a) control de satisfacció de l'usuari: que identificarà el grau de satisfacció dels usuaris del servei i dels seus familiars.

b) control d'incidències del servei: que identificarà el nombre, tipus i gravetat de les incidències aparegudes (no conformitats en la realització del servei)

a) control de satisfacció de l'usuari:

Per realitzar una avaluació objectiva de la qualitat del servei, s'identificarà el grau de satisfacció percebuda. Per tant, es recollirà la informació obtinguda de l'aplicació d'un qüestionari (amb una bateria de preguntes tancades amb 5 nivells de resposta cadascuna d'elles i alguna pregunta oberta) a diversos beneficiaris i beneficiàries o familiars pròxims, d'una mostra escollida a l'atzar de forma periòdica, que donarà lloc a un índex de qualitat dels control de satisfacció de l'usuari "a 1".

Cadascun d'aquests nivells de satisfacció analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: molt satisfactori (5 punts), satisfactori (4 punts), regular (3 punts), dolenta (2 punts) i molt dolenta o nul·la (1 punts).

b) control d'incidències del serveis:

Així mateix, per realitzar una avaluació objectiva de la qualitat del servei, també es recolliran, tipificaran i quantificaran les incidències aparegudes durant la prestació d'aquest serveis, i que permetrà obtenir l'índex del control de incidències del servei "b 1"(mitjançant la constatació del nivell de resultats en la taula següent):



Ajuntament de Lleida

RESULTAT	NOMBRE INCIDÈNCIES I GRAVETAT DE LES MATEIXES
Resultats molt bons	Cap incidència molt greu o greu// i/ló/ 0-3 incidències lleus
Resultats bons	Fins a 1 incidència molt greu i/l ó/ 0-3 incidències greus/i/ló/ 4-6 incidències lleus
Resultats tolerables	Fins a 2 incidències molt greus i/ló/ 4-6 incidències greus i/ló/ 7-9 incidències lleus
Resultats dolents	Fins a 4 incidències molt greus i/ló/ 7-9 incidències greus i/ló/ 10-12 incidències lleus
Resultats tolerables no	5 o més incidències molt greus i/ló/ 10 O MÉS INCIDÈNCIES greus i/ló/ 13 o més incidències lleus

TIPIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES

La relació d'incidències més comuns tipificades en funció de la gravetat i que poden aparèixer durant la prestació objecte d'aquest contracte, són:

INCIDÈNCIES MOLT GREUS:

- Altes de servei prèvies a la comunicació de la resolució per part de l'Ajuntament
- Tracte irrespectuós a les persones usuàries per part dels/de les teleoperadors/es de l'empresa adjudicatària. En cas de queixa rebuda l'empresa haurà d'aportar la gravació de la trucada.
- Incompliment del protocol del control passiu de mobilitat que comporti una situació de desatenció en cas de risc en aquells usuaris que disposin d'aquest servei.
- No comunicar a l'Ajuntament una situació de risc greu detectada
- No comunicar a l'Ajuntament de manera immediata errades en el serveis que puguin generar risc per a les persones usuàries
- Facturació de casos que es troben en situació de baixa definitiva
- Reincidència en els errors en les comunicacions d'altres i baixes (tant temporals com definitives) del servei i canvis de tipologia
- Incompliment del requeriments tècnics dels recursos materials i tecnològics, previstos a la clàusula 4.2 del Plec de condicions tècniques

INCIDÈNCIES GREUS

- Reincidència de qualsevol de les incidències lleus
- Canvis en la tipologia d'usuari aprovat sense justificació ni comunicació prèvia a l'Ajuntament
- Comunicacions errònies d'altres o baixes tant pel que fa a la identificació de la persona usuària com a les dates en que s'han produït
- Incompliment del procediment de tramitació de sol·licituds que tingui establert l'Ajuntament
- Errors reiterats en la identificació dels persones usuàries en qualsevol comunicació amb l'Ajuntament



Ajuntament de Lleida

- Instal·lació de terminals de les altes amb caràcter ordinari en un termini superior a 10 dies naturals, per causes imputables a l'adjudicatària
- Instal·lació de terminals de les altes amb caràcter urgent en un termini superior a 48 hores per causes imputables a l'adjudicatària

INCIDÈNCIES LLEUS

- Respondre una trucada en un idioma diferent a l'emprat per la persona usuària
- Errors en la identificació dels persones usuàries en qualsevol comunicació amb l'Ajuntament
- Errors en el procediment de gestió de sol·licituds
 - manca de signatura de la sol·licitud o bé signatura de persones de la unitat de convivència que no son sol·licitants
 - Dades errònies en la sol·licitud, tant pel que fa a les dades personals, com a l'adequació als camps existents en el formulari.....
 - Renúncies d'usuaris de demandes no Registrades i/o no entrades en aplicatiu.
- La manca de logotip de l'Ajuntament en el terminal

L'Ajuntament de Lleida podrà determinar la gravetat d'altres incidències que puguin aparèixer durant la prestació del servei i que no estiguin contemplades en els paràgrafs anteriors, prèvia identificació i comunicació a adjudicatària de la prestació objecte d'aquest contracte.

Les responsables de l'Ajuntament de Lleida revisarà i analitzarà les incidències aparegudes i determinarà el resultat obtingut, a més a més interpretarà els resultats del control d'incidències i comunicarà els mateixos a l'empresa adjudicatària. Així mateix, el responsable de l'Ajuntament de Lleida, actualitzarà anualment, en cas necessari i de forma objectiva, els criteris d'avaluació i el nombre d'incidències establert per a cada nivell de resultats.

Cadascun d'aquests resultats analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: Resultats molt bons (5 punts), Resultats bons (4 punts) Resultats tolerables (3 punts), Resultats dolents (2 punts) i Resultats no tolerables (1 punt).

AVALUACIÓ DE L'INDICADOR GENERAL DE QUALITAT

L'avaluació de l'indicador general de qualitat s'obtindrà, trimestralment, com a resultat de l'aplicació de la formula següent:

$$K_1 = (0,6 \times a_1) + (0,4 \times b_1)$$

a 1 = Satisfacció usuari

b 1 = Incidències servei

AVALUACIÓ DE LA CAPACITAT DE RESPOSTA:

Quadrimestralment, l'Equip SAD de l'Ajuntament de Lleida, avaluaran el nivell de resposta de l'adjudicatària davant les necessitats sorgides en el servei de



Ajuntament de Lleida

Teleassistència i procediran a l'elaboració d'un informe que servirà de base per a una avaluació del grau de resposta de l'organització adjudicatària.

Per avaluar el nivell de resposta es tindrà en compte els següents aspectes:

- L'accessibilitat i agilitat de resposta del responsable que coordina els serveis a Lleida, a les peticions d'informació que realitza l'Ajuntament
- El compliment de la reducció dels terminis que hagi ofert l'adjudicatària en els criteris avaluable de forma automàtica pel que fa a les instal·lacions ordinàries. En cas que l'empresa adjudicatària incompleixi la reducció de temps d'alta, si es el cas, que hagi ofert en els criteris d'avaluació de forma automàtica la puntuació obtinguda serà 0
- El compliment de la reducció dels terminis que hagi ofert l'adjudicatària en els criteris avaluable de forma automàtica pel que fa a les instal·lacions urgents. En cas que l'empresa adjudicatària incompleixi la reducció de temps d'alta, si es el cas, que hagi ofert en els criteris d'avaluació de forma automàtica la puntuació obtinguda serà 0

Com a resultat d'aquest anàlisi i informe, s'obtindrà un índex de capacitat de resposta de l'empresa respecte les necessitats de l'Ajuntament de Lleida, com a resultat dels aspectes analitzats durant el desenvolupament del servei en referència amb una escala de 5 nivells: molt bona (5 punts), bona (4 punts), regular (3 punts), dolenta (2 punts) molt dolenta (1 punt)., En l'anàlisi dels factors de compliment terminis, en cas que l'adjudicatària hagi ofert una reducció en els criteris avaluable de forma automàtica, l'incompliment d'aquests es puntuarà amb 0 punts.

$$K_2 = (\sum NR_j) / (\sum A_j)$$

On:

NR_j = nivell de resposta de l'aspecte analitzat.

A_j = aspecte analitzat

INDICADOR PROMIG DELS CONTROLS DE DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

Com a resultat dels dos indicadors de control s'obté un indicador promig K_3

$$K_3 = (0,85 \times k_1) + (0,15 \times k_2)$$

Aquest indicador promig servirà com a base de càlcul del valor de correcció de la retribució mensual.

VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI I DE LA CAPACITAT DE RESPOSTA, REPERCUSIÓ SOBRE LA RETRIBUCIÓ

La valoració de la qualitat del servei i de la capacitat de resposta té l'objectiu d'aconseguir una adequada prestació i desenvolupament del servei. Per tant, ambdós factors de control tenen una incidència en la facturació i en la possible resolució del contracte.



Ajuntament de Lleida

La retribució econòmica d'aquest contracte estarà subjecta a la correcció quadrimestral de la facturació, com a resultat de l'aplicació dels valors de la taula 1, d'acord amb la formula següent:

$$Rqmc = Rqmo \times \frac{(95 + k_4)}{100}$$

K_4 = valor de correcció de la retribució trimestral

Rqmc = retribució quadrimestral corregida

Rqmo = retribució quadrimestral original segons contracte.

Taula 1

Conversió de l'indicador de control de desenvolupament del servei k_3 en el valor de correcció de la retribució trimestral k_4	
$K_4 = 5$	Si l'indicador K_3 es troba entre els valors 3, 75 i 5
$K_4 = 4$	Si l'indicador K_3 es troba entre els valors 3, 25 i 3, 75
$K_4 = 3$	Si l'indicador K_3 es troba entre els valors 2, 75 i 3, 25
$K_4 = 2$	Si l'indicador K_3 es troba entre els valors 2, 25 i 3, 25
$K_4 = 1$	Si l'indicador K_3 es troba entre els valors 1, 75 i 2, 25
$K_4 = 0$	Si l'indicador K_3 és inferior a 1, 75

Quan l'indicador K_3 estigui comprés entre els valors (0 i 2, 25) en qualsevol de les seves revisions quadrimestrals els màxims responsables de l'Ajuntament de Lleida, podran procedir a la resolució del contracte.

7.- RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

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



Ajuntament de Lleida

L'entitat adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran d'afavorir una bona relació amb l'usuari/a com a base de la prestació del servei. L'entitat adjudicatària haurà d'informar expressament a l'Ajuntament, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

Per tal d'evitar problemes de seguretat, l'entitat adjudicatària es compromet a acceptar les ordres que dicti l'Ajuntament per a la identificació i control del personal designat per l'entitat adjudicatària per a la prestació dels serveis.

El contractista i el personal de l'entitat adjudicatària hauran de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional. Hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

Les persones usuàries hauran de ser informades, verbalment i per escrit, de les característiques del servei així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa als serveis municipals corresponents.

Per poder iniciar un servei serà imprescindible haver signat el Contracte amb l'usuari i facilitar una guia explicativa de Servei, acordant les condicions del servei, el seu us i els compromisos adoptats per la persona usuària

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, que contemplarà també les dades de la persona autoritzada per al seu retorn.

8.- DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc..., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació correspon a l'Ajuntament de Lleida. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatària s'atribueixi accions que no li són pròpies

Correspon a l'Ajuntament, la titularitat de la documentació escrita o en qualsevol altre suport (electrònic, audiovisual, etc.) derivada de la relació amb els usuaris i usuàries, 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, i que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase del desenvolupament del projecte i es derivi de la seva gestió tècnica.

L'empresa contractada haurà d'incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzades de l'Ajuntament de Lleida en la totalitat de documentació de gestió o d'altres materials tècnics o tecnològics (roba, terminals, vehicles etc.). Així mateix, la imatge corporativa serà inclosa en aquelles activitats de difusió i comunicació del servei que en pugui realitzar l'empresa contractada.



Ajuntament de Lleida

L'empresa adjudicatària, en tota la documentació, publicitat, imatge o materials necessaris per a l'execució del contracte ha de fer un ús no sexista del llenguatge, evitar qualsevol imatge discriminatòria de les dones o estereotips sexistes, i ha de fomentar amb valors d'igualtat la presència, la diversitat i la corresponsabilitat.

També haurà de figurar el logotip municipal o bé l'espai per a la seva incorporació, als documents relacionats amb els circuits de gestió municipal, així com d'altres materials tecnològics, especialment els **terminals de teleassistència i els de transport de les Unitats Mòbils**.

10.- INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, s'establirà un període transitori per a realitzar el traspàs de la informació necessària entre l'actual empresa prestadora del servei i l'empresa que resulti adjudicatària, l'adjudicatària entrant i sortint, hauran de col·laborar en la posada en marxa del servei per tal d'assegurar la continuïtat del mateix de forma ininterrompuda.

En cas que es requereixi realitzar un traspàs progressiu pel canvi de terminals o altres elements tecnològic, s'estableix un període transitori de màxim 4 mesos a comptar des de la formalització del contracte durant el qual es realitzarà el traspàs de la informació necessària entre l'actual empresa prestadora del servei i la nova empresa que resulti contractada. A partir de l'inici del contracte, el ritme de transferència d'informació de les dades de les persones usuàries i dels equipaments instal·lats als domicilis (terminals, unitats de control remot i dispositius complementaris) haurà de ser, com a mínim, d'un 25% al mes, fins arribar al 100% a la finalització dels quatre mesos del període transitori. Així mateix, aquest traspàs serà aplicat també als elements de gestió i a les millores que s'hagin implementat durant l'execució del contracte.

11. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

Tots els aspectes detallats en el present Plec, són d'obligat compliment per part d' l'adjudicatària qui haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte **amb totes les condicions establertes**, constituint-se com a obligacions, amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- L'adjudicatària, estarà obligat a aportar a través de Certificacions i/o altres Verificacions que l'Ajuntament estimi, aquells aspectes definits en els apartats del Projecte Tècnic presentat per l'Adjudicatària en els Criteris avaluable segons judici de valor, que hagin estat valorats positivament per l'Ajuntament en la fase de concurs.
- L'empresa contractada per a la prestació del servei està obligada a complir amb una ràtio de personal d'atenció directa adscrita al servei de Lleida que no podrà ser en cap moment inferior al 0.25 % de les persones titulars i usuaris (A+B+C)



Ajuntament de Lleida

del servei amb independència de la tipologia, seguint les indicacions pel seu càlcul, definides en el punt 4.2.2..

- 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 Lleida
- Proporcionar un mínim de 20 hores anuals retribuïdes de formació per tot treballador adscrit al servei, adaptada al lloc de treball que ocupi.
- Presentar anualment a l'Ajuntament, el pla de formació continua i adaptada a les necessitats formatives de l'equip de treball i donar compliment de la proposta que l'adjudicatària hagi realitzat, si es el cas, en els criteris avaluable de forma automàtica del PCAP
- Procedir a la instal·lació del terminal al domicili de la persona i de la corresponent alta en el servei de teleassistència, en un **termini màxim de 15 dies hàbils** per a les sol·licituds amb caràcter ordinari i un termini de **48 hores**, en les sol·licituds amb caràcter d'urgència tal i com es detalla en l'apartat 4, punt 4.1.2. Instal·lacions i alta del Servei.
- **Complir els procediments establerts en la clàusula 4.** Característiques Tècniques del servei i els estàndards de qualitat previstos a la clàusula 5:- Gestió de la qualitat del servei
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Custòdia de claus en els casos que així ho estimin així com garantir els mecanismes i processos de seguretat per salvaguardar les mateixes
- Comunicar mensualment la relació detallada de tot el volum de serveis prestats: altes, baixes, suspensions temporals així com les modificacions 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 així com el canvi de tipologia d'usuari que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
- Desenvolupar si es el cas, en el termini de tres mesos a partir de la data en que ho sol·liciti l'Ajuntament, els sistemes tecnològics necessaris per a la integració dels sistemes de gestió de l'adjudicatària amb els de l'Ajuntament
- En qualsevol cas, l'entitat adjudicatària estarà obligada a informar a l'Ajuntament qualsevol actuació que involucri als usuaris i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.



Ajuntament de Lleida

- Facilitar, sense cost addicional, dispositius de seguretat inclosos com a part del Servei de Teleassistència en aquells usuaris prèviament valorats que presentin indicadors de situacions de risc, pèrdues cognitives i/o perill per tercers.
- Mantenir el nombre i tipologia de dispositius de seguretat que tenen assignats i instal·lats els usuaris del servei de Teleassistència vigents a l'inici del nou contracte, fins que aquests perdin els criteris i/o causin baixa del servei., així com garantir els nous que es precisin segons les avaluacions i/o segmentació d'usuaris que realitzi el licitador i d'acord amb la catalogació de Teleassistència Bàsica o Teleassistència Avançada.
- Substitució progressiva dels terminals analògics per terminals digitals en el transcurs d'un any en els casos de teleassistència avançada.

12.-DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT:

12.1.-. L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:

- Desenvolupar i/o aprovar els protocols, processos i documentació que s'utilitzaran per a la valoració inicial i el seguiment dels casos, i la correcta prestació del servei.
- 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 per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Sol·licitar a l'entitat adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Verificació dels compliment de criteris, aprovació de les sol·licituds i tramesa de les resolucions

12.2.- 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.



Ajuntament de Lleida

- 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'adjudicatària en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.

13.- GESTIÓ DE LES TAXES APLICABLES AL SERVEI

L'Ajuntament és el responsable d'aprovar si s'escau, l'establiment de les taxes aplicables al servei, i aquests tindran el caràcter d'ingrés municipal de conformitat amb l'establert a la Llei d'hisendes locals i la normativa d'aplicació.

La recaptació d'aquesta taxa, en cas d'existir, podrà ser realitzada per l'Ajuntament directament, o bé delegar en l'operador extern, les tasques de gestió del cobrament de la taxa per que aquest després, faci la pertinent liquidació mensual a l'Ajuntament.

Lleida, a data de la signatura electrònica

Responsable Coordinador de Benestar Social