

**PLIEGOS DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE TIENEN
QUE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DE LA DIPUTACIÓ DE
BARCELONA RELATIVO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO LOCAL DE
TELEASISTENCIA PARA LOS MUNICIPIOS DE LA PROVINCIA DE
BARCELONA**

Núm. Expediente: 2024/0032876

Índice

1.	OBJETO DEL CONTRATO	5
2.	DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO LOCAL DE TELEASISTENCIA.....	5
3.	DEFINICIÓN DEL SERVICIO LOCAL DE TELEASISTENCIA	7
3.1	MODELO DE ATENCIÓN Y TIPOLOGÍA DE SERVICIOS	7
3.2	PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS	9
4.	RESPONSABILIDADES DE LOS AGENTES PARTICIPANTES EN EL SERVICIO LOCAL DE TELEASISTENCIA	10
4.1	RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA CONTRATADA	10
4.2	RESPONSABILIDADES DE LOS ENTES LOCALES.....	11
4.3	RESPONSABILIDADES DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA.....	11
4.4	REQUERIMIENTOS SOBRE LA IMAGEN CORPORATIVA.....	11
5.	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DE LA EMPRESA CONTRATADA	13
5.1	SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO.....	13
5.1.1.	ACCESO AL SERVICIO	13
5.1.2.	ALTA EN EL SERVICIO	14
5.1.3.	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y MODALIDADES DE PRESTACIÓN	17
5.1.3.1	Comunicaciones bidireccionales entre la persona usuaria y el centro de atención.....	17
5.1.3.2	Avisos automáticos producidos por el sistema.....	22
5.1.3.3	Intervenciones domiciliarias	22
5.1.3.4	Modificaciones de los niveles de apoyo y cambios en la tipología de persona usuaria.....	24
5.1.4.	BAJA TEMPORAL EN EL SERVICIO	25
5.1.5.	BAJA DEFINITIVA EN EL SERVICIO	26
5.2	SOBRE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	27
5.2.1.	RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS	27
5.2.1.1	Unidad domiciliaria de teleasistencia	29

5.2.1.2	Dispositivos periféricos de seguridad asociados a la tecnología domiciliaria	31
5.2.1.3	Sistema inteligente de hábitos de conducta	33
5.2.1.4	Dispositivos para la prestación del servicio fuera del hogar: teleasistencia móvil	34
5.2.1.5	Sistema analítico predictivo para anticipar riesgos e incidencias	35
5.2.1.6	Recursos tecnológicos aportados por la Diputació de Barcelona: tabletas táctiles.....	36
5.2.1.7	Centro de atención	37
5.2.1.8	Sistemas de información para la gestión municipal del servicio	38
5.2.1.9	Requerimientos mínimos de interoperabilidad entre sistemas	41
5.2.1.10	Digitalización del servicio	42
5.2.2.	SOBRE LOS RECURSOS HUMANOS.....	43
5.2.2.1	Equipo de coordinación y gestión del servicio.....	44
5.2.2.2	Equipo del centro de atención.....	46
5.2.2.3	Equipo del recurso de unidades móviles.....	47
5.2.2.4	Ratios profesionales de atención directa y no directa	48
5.2.2.5	Formación del personal	49
6.	MECANISMOS DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	51
6.1	COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO ENTRE LA EMPRESA CONTRATADA Y LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES.....	51
6.1.1.	COORDINACIÓN Y PRESENCIA EN EL TERRITORIO	51
6.1.2.	INFORMES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA ACTIVIDAD DE GESTIÓN.....	53
6.2	COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO ENTRE LA EMPRESA CONTRATADA Y LA DIPUTACIÓN DE BARCELONA.....	54
6.2.1.	CUADRO DE MANDO PARA EL SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD GENERAL DEL SERVICIO.....	55
6.2.2.	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD MUNICIPAL	56
6.2.3.	INFORME DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA DEMANDA MUNICIPAL	56
6.2.4.	INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO LOCAL DE TELEASISTENCIA	56
6.2.5.	AGENDA DE COMUNICACIÓN	56
6.2.6.	MEMORIA DE GESTIÓN ANUAL DEL SERVICIO	57

7.	ESTÁNDARES DE CALIDAD.....	57
7.1	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	57
7.1.1.	REQUISITOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 58	
7.1.2.	PROCESOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	60
7.2	REQUERIMIENTO DE CONFORMIDAD CON EL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD.....	61
7.3	ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	62
8.	TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN ENTRE CONTRATISTAS: INICIO DE CONTRATO, RECEPCIÓN y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	64
8.1	CONSIDERACIONES GENERALES	64
8.1.1.	PLAN DE RECEPCIÓN	64
8.1.2.	PLAN DE DEVOLUCIÓN.....	65
8.1.3.	GESTIÓN COORDINADA DEL PLAN DE RECEPCIÓN Y PLAN DE DEVOLUCIÓN.....	66
8.2	REQUERIMIENTOS DEL PLAN DEL TRASPASO DEL SERVICIO	67
8.2.1.	PLAN DE TRASPASO DE LAS BASES DE DATOS Y DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	67
8.2.1.1	Descripción del proceso de traspaso de las bases de datos.....	68
8.2.1.2	Seguridad del proceso de traspaso de bases de datos.....	70
8.2.2.	PLAN DE TRASPASO DE LÍNEAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE EL CENTRO DE ATENCIÓN.....	72
8.2.3.	PLAN DE TRASPASO DE LA TECNOLOGÍA BÁSICA Y COMPLEMENTARIA	72
8.2.4.	PLAN DE TRASPASO DE LOS INFORMES DE SEGUIMIENTO.....	73
8.2.5.	PLAN DE DEVOLUCIÓN Y RECEPCIÓN DE ILAVES EN CUSTODIA	73
8.2.6.	PLAN DE TRASPASO DE RECURSOS HUMANOS	74
	Anexo I. Características técnicas de los recursos	76
	ANEXO II. Coordinación y seguimiento entre la empresa contratada y la Diputació de Barcelona: contenidos mínimos de los documentos de gestión	93

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es establecer las condiciones técnicas particulares que regirán la contratación del Servicio Local de Teleasistencia para los entes locales de la provincia de Barcelona (excepto Barcelona ciudad).

La finalidad de la contratación es la prestación del servicio de teleasistencia durante el período comprendido entre los años 2026-2028, con la posibilidad de una prórroga de dos años más hasta 2030.

La previsión anual de personas usuarias del servicio hasta la finalización del contrato, incluidas las prórrogas, es la que se detalla a continuación:

Año (a 31 diciembre)	2026	2027	2028	2029	2030
Evolución prevista del número de personas usuarias activas	126.700	131.700	136.700	141.700	146.700

2. DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO LOCAL DE TELEASISTENCIA

La teleasistencia es una prestación garantizada de la Cartera de Servicios Sociales 2010-2011 del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de la Generalitat de Catalunya y, por lo tanto, exigible como derecho subjetivo con la acreditación de la situación de necesidad que corresponda, de acuerdo con los artículos 8, 9 y 10 y el Anexo 2 del Decreto 27/2003, de 21 de enero, de atención social primaria, siendo un servicio de competencia municipal.

En términos generales, la teleasistencia constituye una modalidad de servicio social de atención domiciliaria que, con la tecnología adecuada, permite detectar situaciones de emergencia, dar una respuesta rápida y garantizar la comunicación permanente de la persona con el exterior.

Las funciones principales del servicio de teleasistencia son:

- Proporcionar seguridad y apoyo a la persona usuaria y a su entorno familiar en caso de necesidad.
- Proporcionar un contacto permanente con el exterior y el acceso a los servicios de la comunidad.
- Dar una respuesta inmediata en caso de emergencia personal, social y/o sanitaria.
- Realizar el seguimiento de las personas usuarias para valorar su evolución y detectar posibles cambios en relación con sus necesidades y con las

prestaciones que pueda requerir, así como para apoyar y acompañar en momentos de crisis o necesidades específicas.

- Actuar de forma preventiva para evitar situaciones de riesgo relacionadas con la salud, la seguridad y el sentimiento de soledad de la persona usuaria a través de acciones de acompañamiento, asesoramiento y apoyo personal y tecnológico.

La Resolución de 15 de enero de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la cual se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia del 19 de octubre de 2017, determina el contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada, previsto en la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia.

Se entiende por teleasistencia avanzada aquella que incluye, además de los servicios de teleasistencia básica contemplados al apartado I del mencionado Acuerdo, aquellos apoyos de cariz tecnológico complementarios dentro o fuera del domicilio, o en ambos casos, así como la interconexión con los servicios de información y profesionales de referencia en los sistemas sanitario y social, desarrollando procesos y protocolos de actuación en función de la situación de necesidad detectada.

Atendidas estas consideraciones, el Servicio Local de Teleasistencia de la Diputació de Barcelona es un servicio de teleasistencia avanzada, con atención disponible las 24 horas del día y los 365 días del año, que se presta a los entes locales de la provincia (excepto Barcelona ciudad).

Se considera un servicio de teleasistencia avanzada al ser un servicio que tiene un modelo de atención centrado en la persona, que dispone de diferentes programas de atención integral e incorpora tecnología complementaria, entre otros servicios y prestaciones específicas, tal y como describen los apartados 2 y 3 del Acuerdo del Consejo Territorial, los cuales se detallan en el presente pliego como, por ejemplo:

- Servicios de atención domiciliaria personalizados a través de un modelo de atención centrado en la persona.
- Servicios de atención fuera del domicilio como la teleasistencia móvil.
- Programas de atención integral como las acciones desplegadas en materia preventiva, promoción de la autonomía personal, prevención y detección de maltratos, prevención de las conductas suicidas o atención a contingencias y grandes catástrofes.
- Tecnología complementaria del servicio como los sensores y otros dispositivos periféricos diseñados para detectar riesgos en el hogar o sobre la salud de la persona.

El Servicio Local de Teleasistencia se destina a la población general y, especialmente, a aquellas personas que pueden necesitar apoyo por encontrarse en una situación de riesgo por razones de edad, vulnerabilidad social, caídas frecuentes, situaciones sociales y/o de salud complejas, soledad, aislamiento, carencia de autonomía funcional y/o situaciones de discapacidad o dependencia, entre otros motivos de riesgo.

En relación con la titularidad del servicio, el papel de los diferentes agentes que intervienen es:

- La Diputació de Barcelona actúa como provisor del servicio a los entes locales de la provincia de Barcelona (excepto Barcelona ciudad).
- Los entes locales son los titulares del servicio y proveedores del servicio a las personas usuarias dentro del ámbito territorial de su competencia.
- La empresa contratada es la responsable de la prestación del servicio a las personas usuarias.

El objetivo del servicio es la promoción de una mejor calidad de vida de las personas usuarias, potenciando su autonomía personal y unas condiciones adecuadas de convivencia en su propio domicilio, así como en el entorno familiar y socio-comunitario.

3. DEFINICIÓN DEL SERVICIO LOCAL DE TELEASISTENCIA

3.1 MODELO DE ATENCIÓN Y TIPOLOGÍA DE SERVICIOS

El Servicio Local de Teleasistencia es un servicio de teleasistencia avanzada basado en un modelo de atención centrado en la persona que, a través de un sistema de valoración, permite elaborar un plan de atención personalizado y adaptar las prestaciones a las necesidades específicas.

Por ello, la empresa contratada tendrá que disponer de un sistema de valoración continuado basado en un modelo de atención centrado en la persona que incorpore los instrumentos necesarios para realizar:

- Una valoración funcional, social y de la situación de salud que tenga como objetivo proporcionar el seguimiento adecuado a la necesidad de cada persona y que permita establecer la modalidad y frecuencia de los contactos con el servicio.

Esta valoración debe permitir asignar niveles de apoyo para establecer la intensidad de servicio que se tiene que proporcionar a las personas usuarias.

Los niveles de apoyo del Servicio Local de Teleasistencia son:

- Básico. Corresponde a personas con una red social y una situación de salud buena en términos generales. Constituyen aproximadamente el 56% del total de personas usuarias del servicio.
- Medio. Corresponde a personas con unas relaciones sociales medias y una situación de salud moderada. Constituyen aproximadamente el 38,4% del total de personas usuarias del servicio.
- Alto. Corresponde a personas con unas relaciones sociales bajas, independientemente de su situación de salud. Constituyen aproximadamente el 4,2% del total de personas usuarias del servicio.

- Muy alto. Corresponde a personas con una situación de fragilidad extrema, como consecuencia de situaciones sociales y/o personales complejas. En estos casos, se tienen que activar protocolos de atención específicos como, por ejemplo, el protocolo de actuación ante el riesgo de maltratos, o de riesgo de suicidio, entre otros. Constituyen aproximadamente el 1,4% del total de personas del servicio.
- Una valoración de los riesgos personales y del entorno con un objetivo preventivo, que apoye situaciones sociales y de salud complejas o limite y/o evite la progresión de una situación y/o condición adversa de la persona.

Esta valoración tiene que permitir valorar los riesgos potenciales y su grado, para intervenir, como mínimo, en las siguientes áreas:

- Seguridad:
 - Riesgos en el hogar;
 - Riesgos fuera del hogar;
 - Riesgo de maltrato;
 - Situaciones de contingencia, como temperaturas extremas.
- Bienestar social:
 - Aislamiento social y soledad;
 - Apoyo a las personas cuidadoras.
- Salud:
 - Hábitos saludables;
 - Riesgo de suicidio;
 - Deterioro cognitivo y demencias.

Esta valoración debe permitir adaptar las prestaciones a la persona, asignar tecnología complementaria de apoyo o incorporar a la persona a un protocolo de riesgo específico, como maltratos, riesgo de suicidio o caídas recurrentes.

- Una valoración de las capacidades de la persona para adaptar el servicio a su situación física, cognitiva y sensorial con el objetivo de prestar un servicio accesible universalmente, tal y como se exige en la cláusula 7.3. sobre Accesibilidad Universal.

Esta valoración debe permitir asignar las medidas de accesibilidad para adaptar las prestaciones y tecnología que se asigna a la persona con independencia de sus capacidades.

La descripción detallada sobre el procedimiento de prestación y gestión del servicio, circuitos, frecuencias mínimas de llamadas y visitas domiciliarias, y tecnología complementaria que se incluyen en el plan de intervención se encuentra en el apartado 5.1 del presente pliego sobre el procedimiento de prestación y gestión del servicio.

En función de la valoración funcional, social y de salud, de los riesgos, las necesidades individuales expresadas y detectadas, las capacidades personales y los niveles de apoyo, se establecen dos tipologías de servicio:

- Teleasistencia avanzada de intensidad moderada: Esta tipología de servicio incluye las personas con nivel de apoyo básico. Constituye aproximadamente el 56% de las personas usuarias del servicio.
- Teleasistencia avanzada de intensidad alta: Esta tipología de servicio incluye las personas con nivel de apoyo medio, alto y muy alto. Constituyen aproximadamente el 44% de las personas usuarias del servicio.

3.2 PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los entes locales son los responsables de valorar la idoneidad de las personas para recibir el servicio, de establecer los criterios de acceso y de solicitar las altas de las personas en el Servicio Local de Teleasistencia.

A pesar de que el Servicio Local de Teleasistencia tiene un carácter universal, se considera adecuado para las personas que tienen alguna de las siguientes características relacionadas con la carencia de red social y/o familiar, enfermedad, discapacidad y/o dependencia, en la línea de las que describe el Acuerdo del Consejo Territorial:

- Que requieren apoyos para su seguridad e independencia en su hogar.
- Con riesgo de soledad, aislamiento o peligro.
- Con riesgo de accidente, caídas o pérdidas de conciencia.
- Con dificultades de movilidad.
- Con enfermedades que generen riesgos como diabetes, hipertensión, cardiopatías, bronquitis, asma, entre otros.
- Con limitaciones temporales a su autonomía.
- En situación de demencias leves o con indicios y señales de olvidos.
- En procesos de larga duración de rehabilitación física, cognitiva y/o funcional.
- Que pueden incurrir en riesgos para su salud dentro y fuera del hogar.
- Las tipologías de personas usuarias del Servicio Local de Teleasistencia pueden ser:

Titular del servicio.

Persona que reúne todos los requisitos para ser usuaria. En el domicilio solo podrá haber uno/a titular del servicio.

Cotitular del servicio.

Persona que convive con la titular del servicio y que también reúne los requisitos para ser usuaria. En un domicilio podrá haber más de una persona cotitular del servicio.

En un domicilio siempre habrá una tecnología básica (terminal y unidad de control remoto) y, si procede, otra de complementaria (dispositivos de seguridad y/o teleasistencia adaptada) que será asignada en función de las necesidades. Esta podrá ser:

- Tecnología asociada en el domicilio: terminal de teleasistencia y tecnología complementaria que proceda con el objetivo de proteger riesgos en el hogar (detectores de fuego/humo, gas o monóxido de carbono, detectores de

presencia, entre otros) y aquella tecnología que sea necesaria para adaptar el servicio a las capacidades de la persona.

- Tecnología asociada a la persona: unidad/s de control remoto y tecnología complementaria que proceda con el objetivo de proteger riesgos sobre la salud de la persona (detector de caídas, dispositivos de prestación del servicio fuera del hogar, sensores de hábitos, entre otros).

Una persona que, atendida su capacidad física, cognitiva o sensorial, no puede activar por sí misma el servicio, podrá ser usuaria del servicio siempre que se estime necesario y siempre que conviva con una titular; por lo tanto, será cotitular del servicio.

Así pues, la distribución aproximada de las personas usuarias del Servicio Local de Teleasistencia quedaría de la siguiente manera:

		Tipologías de personas usuarias		
		Titular	Cotitular	
Tipologías de servicio	Teleasistencia avanzada de intensidad moderada (nivel apoyo básico)	48,50%	7,50%	56%
	Teleasistencia avanzada de intensidad alta (nivel apoyo medio, alto o muy alto)	37,50%	6,50%	44%
		86%	14%	100%

4. RESPONSABILIDADES DE LOS AGENTES PARTICIPANTES EN EL SERVICIO LOCAL DE TELEASISTENCIA

Las funciones generales que se mencionan a continuación son responsabilidad de los agentes que participan en el Servicio Local de Teleasistencia, sin perjuicio de que también lo sean todas aquellas otras tareas específicas que se detallen a lo largo del presente pliego.

4.1 RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA CONTRATADA

La empresa contratada será responsable de las siguientes funciones generales:

- La prestación del servicio de teleasistencia las 24 horas los 365 días del año, y el desarrollo de los diferentes ámbitos de actuación descritos en el presente pliego.
- La provisión de los recursos materiales, tecnológicos y humanos suficientes para la prestación del servicio, siguiendo los parámetros especificados en el presente pliego.

- La gestión, el seguimiento y la supervisión de los procesos de trabajo, así como la garantía de la calidad del servicio y de la satisfacción de las personas usuarias.

4.2 RESPONSABILIDADES DE LOS ENTES LOCALES

Los entes locales serán los responsables de las siguientes funciones generales:

- La identificación de las personas susceptibles de recibir el servicio de teleasistencia, la valoración inicial, la solicitud de alta a la empresa contratada por la prestación a través de la solución tecnológica de gestión basada en un entorno web habilitada para esta funcionalidad, y la gestión de las bajas en el servicio.
- La actualización y el mantenimiento de los datos personales de las personas usuarias, así como el seguimiento de los casos en el ámbito territorial de su competencia.

4.3 RESPONSABILIDADES DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

La Diputació de Barcelona será la responsable de las siguientes funciones generales:

- La contratación del Servicio Local de Teleasistencia para los entes locales de la provincia de Barcelona (excepto Barcelona ciudad).
- La supervisión y seguimiento del Servicio Local de Teleasistencia, de acuerdo con las exigencias establecidas en los presentes pliegos.
- El control de calidad en la prestación y en el funcionamiento general del servicio.
- El establecimiento de los mecanismos de coordinación que sean necesarios con la empresa contratada y con los entes locales de la provincia con el objetivo de lograr un desarrollo óptimo del servicio de teleasistencia.

4.4 REQUERIMIENTOS SOBRE LA IMAGEN CORPORATIVA

El Servicio Local de Teleasistencia cuenta con diferentes elementos donde será necesario incorporar la imagen corporativa del servicio de la Diputació de Barcelona.

En este sentido, el Servicio Local de Teleasistencia dispone de:

- Documentación para las personas usuarias, como por ejemplo la guía de uso del servicio, el contrato, u otros documentos donde la persona firma el consentimiento para participar en un programa específico o una prueba piloto.
- Material general de difusión del servicio dirigido a la ciudadanía en general o a campañas o programas específicos que se puede consultar en <http://www.diba.cat/teleassistencia> o cualquier material de comunicación utilizado para difundir aspectos del servicio, como presentaciones o dossieres.
- Web para la gestión del servicio por parte de los municipios u otras plataformas específicas que puedan crearse para gestionar programas específicos.

- Tecnología básica y complementaria del servicio: terminales y otros dispositivos periféricos.
- Materiales técnicos del servicio como ropa, vehículos, acreditaciones del personal profesional, entre otros.

Además, a lo largo del contrato pueden surgir otros productos comunicativos según las necesidades de información y difusión que requiera el Servicio Local de Teleasistencia, como vídeos explicativos, dossieres específicos, entre otros u otros materiales que se puedan necesitar para desarrollar nuevos proyectos.

La Diputació de Barcelona es la encargada de la imagen del servicio, en cuanto al diseño, maquetación y validación de cualquier material de difusión propuesto por la empresa prestadora del servicio.

Así mismo, las responsabilidades de las partes en materia de gestión de los elementos comunicativos serán las siguientes:

- En cuanto a la documentación para la persona usuaria, la empresa contratada será la responsable de imprimir el material.
- En cuanto al material general de difusión del servicio dirigido a la ciudadanía en general o a campañas o programas específicos, será la Diputació de Barcelona la encargada de hacer la impresión.
- En cuanto a la web para la gestión municipal del servicio puesta a disposición de los entes locales, esta tendrá que incorporar el logotipo de la Diputació de Barcelona además del logotipo de la empresa prestadora del servicio.
- En cuanto a la tecnología básica y complementaria, la empresa contratada será la responsable de imprimir los logotipos de la Diputació de Barcelona para identificar los terminales o dispositivos periféricos. La tecnología podrá llevar la marca de la empresa fabricante.
- En cuanto a los materiales técnicos del servicio, la empresa contratada será la responsable de incorporar los logotipos de la Diputació de Barcelona donde sea necesario. Así mismo, la empresa prestadora del servicio tendrá que incorporar su logotipo para identificar profesionales (ropa y acreditaciones) y vehículos que circulan por el territorio de la provincia de Barcelona.

Los y las profesionales del servicio tendrán que llevar como mínimo, un chaleco como prenda de trabajo, y una acreditación como trabajadores o trabajadoras del servicio para realizar cualquier intervención en el marco del servicio.

- En cuanto a las redes sociales, la Diputació de Barcelona será la responsable de responder a las personas usuarias o ciudadanía en general, a través de los perfiles oficiales que hayan sido mencionados y solo lo podrá hacer la empresa contratada con la autorización de la Diputació de Barcelona.

Además, la empresa contratada deberá incorporar los logotipos, signos y leyendas normalizados de la Diputació de Barcelona y/o del Servicio Local de Teleasistencia en la totalidad de propuestas de documentación de gestión o de otros materiales técnicos p tecnológicos.

Asimismo, la imagen corporativa de la Diputació de Barcelona será incluida en aquellas actividades de difusión y comunicación del servicio que pueda realizar la empresa

contratada, previa autorización expresa de la Diputació de Barcelona. En el caso de no poder incluir la imagen corporativa de la Diputació de Barcelona, por la tipología de actividad, tiene que quedar patente la titularidad pública del servicio.

También tendrá que figurar el logotipo del ente local o bien el espacio para su incorporación, en los documentos relacionados con la gestión municipal, así como en otros materiales tecnológicos, en su caso.

El material del servicio, destinado a las personas usuarias, tiene que estar disponible en catalán y castellano y cumplir las directrices del Código de Accesibilidad de Catalunya, decreto 209/2023, de 28 de noviembre, tal y como se describe en la cláusula 7.3 del presente pliego relativo a la Accesibilidad Universal.

5. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DE LA EMPRESA CONTRATADA

5.1 SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO

La empresa contratada tendrá que seguir los procedimientos básicos que se describen a continuación para una correcta gestión del Servicio Local de Teleasistencia.

5.1.1. ACCESO AL SERVICIO

Es competencia de los entes locales la selección, priorización y valoración de las personas usuarias que pueden acceder al servicio.

El ente local recogerá la solicitud de la persona y/o de un familiar autorizado mediante un documento propio o a través de los canales que considere más adecuados el ente local e informará a la persona usuaria sobre:

- La definición y prestaciones del servicio.
- Las condiciones de acceso al servicio y las obligaciones de la persona usuaria que garanticen la adecuada prestación, así como la información sobre el tratamiento de datos personales de acuerdo con los artículos 13 y 14 del RGPD.
- El funcionamiento general del servicio.
- La identificación de la empresa contratista que prestará el servicio.
- Los plazos de instalación del terminal y de otra tecnología complementaria, cuando corresponda, y del alta en el servicio.
- El precio del servicio y el coste que se establece para la persona usuaria, en caso de que el ayuntamiento, en función de sus competencias, establezca la participación del usuario/a en la financiación del servicio.

En el marco de la prestación del servicio de teleasistencia, el ayuntamiento asume la responsabilidad de:

- Valorar la persona usuaria y determinar si es idónea para disfrutar del servicio, según los requerimientos del Servicio Local de Teleasistencia y aquellos que considere el ente local.
- Proporcionar a la empresa contratada, a través de los sistemas de información habilitados para esta finalidad, los datos personales y de valoración de la situación de la persona, necesarios, para tramitar el alta en el Servicio Local de Teleasistencia (de manera individual o en una relación de altas que incorpore diferentes solicitudes).

Los datos de la persona solicitante incluirán, como mínimo, la siguiente información básica:

- Datos personales y de contacto.
- Datos técnicos (tipología de línea telefónica y proveedor telefónico de la persona usuaria).
- Situación de dependencia de la persona y grado de valoración, si corresponde.
- Situación de riesgo de la persona usuaria en los términos que se establecen en este pliego, para determinar la urgencia en el ritmo de instalación que incluya de forma específica los datos de convivencia, los intervalos horarios que la persona usuaria permanece sola y datos sobre su red social.
- Otras observaciones que se consideren.

Esta información será traspasada por el ente local a la empresa contratada mediante una solución tecnológica de gestión que proporcionará la empresa contratada (ver apartado 5.2.1.8. Sistemas de información para la gestión municipal de la cláusula 5.2. Sobre los recursos necesarios para la prestación del servicio) para gestionar el servicio y la coordinación con los entes locales de la provincia de Barcelona. En caso de fallo técnico o dificultades temporales de acceso por parte de los entes locales a la aplicación, la empresa contratista tendrá que facilitarles el envío de la información a través de otros canales de comunicación.

- Mantener actualizados los datos de las personas usuarias.
- Facilitar a la empresa que resulte contratada, los datos sobre los recursos de atención a emergencia de los que dispone el ayuntamiento e informar de los cambios que se produzcan.

5.1.2. ALTA EN EL SERVICIO

La empresa contratada será la responsable de la instalación del equipamiento técnico del servicio (terminal y tecnología complementaria necesaria) en el domicilio de las personas usuarias y de la correspondiente alta en el servicio de teleasistencia a partir de la solicitud realizada por el ente local. También será la encargada del mantenimiento técnico preventivo y correctivo de la totalidad de los componentes tecnológicos garantizando su correcta supervisión y sustitución de estos en caso de que sea necesario.

La solución tecnológica de gestión proporcionada por la empresa contratada que tiene que permitir tramitar las altas deberá facilitar también la gestión de las bajas, la

incorporación de la información relativa al seguimiento de las personas usuarias y a los cambios que se puedan producir en las situaciones personales de las mismas. Asimismo, la aplicación deberá permitir visualizar la información agregada de actividad por cada uno de los municipios, con carácter mensual y anual (ver apartado 5.2.1.8. del presente pliego).

La empresa contratada realizará las siguientes tareas:

- Concertar telefónicamente, con la colaboración y coordinación de los servicios sociales municipales, una visita domiciliaria que será realizada por un/a coordinador/a de zona con el fin de:
 - Informar a la persona usuaria sobre los términos generales de la prestación del servicio:
 - Características específicas del servicio de teleasistencia y de su funcionamiento.
 - Recordatorio sobre los requerimientos técnicos y/o tecnológicos para disfrutar del servicio con garantías y responsabilidad.
 - Prestaciones que incluye el servicio que correspondan a su nivel de apoyo.
 - Controles automáticos del sistema y mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento técnico.
 - Condiciones, derechos y deberes de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
 - Valorar la situación de la persona usuaria a través de una entrevista en profundidad que deberá permitir identificar:
 - El nivel de apoyo que necesita (básico, medio, alto o muy alto).
 - La tipología de servicio (de intensidad moderada o alta) que se prestará.
 - Los riesgos potenciales que impliquen asignar tecnología complementaria de apoyo (dispositivos periféricos de seguridad para prevenir riesgos en el hogar o sobre la salud de la persona) y/o incorporar a la persona en un protocolo específico de riesgo.
 - Las medidas de accesibilidad para adaptar las prestaciones y tecnología a las capacidades físicas, cognitivas y sensoriales de la persona, en su caso.
 - Detectar cualquier situación de riesgo añadido no comunicado por los servicios sociales municipales.
 - Complimentar, en su caso, la información de la persona usuaria que amplíe y detalle la información básica y de valoración traspasada por el ente local para la tramitación del alta. Esta información deberá constituir el plan de atención personalizada de la persona usuaria en el servicio y deberá estar informatizada y preparada para su explotación de la información.
 - Entregar a la persona usuaria una guía de uso del servicio, con el contenido que establezca la Diputació de Barcelona, donde se recogerá toda la información relativa a la prestación del servicio, el funcionamiento,

el documento de aceptación de derechos y deberes, así como los teléfonos de contacto en caso de avería. Esta guía deberá cumplir con los criterios sobre accesibilidad universal descritos en el punto 7.3. en cuanto a Lectura Fácil, acceso a formato audioguía, entre otras adaptaciones que puedan ser necesarias.

- Explicar el documento de aceptación de derechos y deberes de la persona usuaria del Servicio Local de Teleasistencia, modelo que será acordado con la Diputació de Barcelona, recoger la firma de la persona usuaria y entregarle la correspondiente copia en formato papel y/o digital.
- Explicar el protocolo de custodia y movilización de llaves y recoger la firma de la persona usuaria, en su caso, con la correspondiente entrega de una copia en formato papel y/o digital.
- En esta primera visita, también se podrá poner en marcha el terminal, la unidad de control remoto y de otra tecnología complementaria, y si no es posible, se concertará una segunda visita técnica.

En todos los casos, se tiene que informar que los plazos de instalación no podrán ser superiores en ningún caso a los 15 días naturales y si el caso está previamente valorado como urgente, no será superior a las 48 horas. En general, los casos identificados como urgentes no podrán ser más de uno por cada cinco solicitudes que se produzcan y, esta ratio solamente se podrá rebasar en casos debidamente justificados por el ente local.

Sobre los plazos de instalación:

Alta normalizada (15 días naturales): es aquella que, no teniendo un carácter urgente según los criterios mencionados anteriormente, cumple los requerimientos de perfil por ser persona usuaria del servicio.

Los entes locales tendrán la posibilidad de identificar como prioritarias una o varias altas, con el fin de orientar a la empresa contratista sobre la orden de instalación de las solicitudes.

Las altas normalizadas pueden verse afectadas por límites presupuestarios, problemas técnicos o situaciones específicas de la persona usuaria. Estas causas siempre deberán ser ajenas a la empresa contratada y, en todo caso, esta deberá motivar la superación de los plazos de instalación indicados.

Alta urgente (48 horas): es aquella que proviene de una situación extraordinaria en la que la persona solicitante corre un peligro real e inminente de sufrir una emergencia social o sanitaria, o está en una situación extrema de riesgo social.

Un alta urgente vendrá identificada por los entes locales en los casos que se den simultáneamente, como mínimo, dos de las tres situaciones siguientes:

1. Falta de red sociofamiliar.
2. Situación de salud de la persona usuaria:
 - a) Enfermedad grave con tratamientos agresivos.

- b) Enfermedad que pueda causar una pérdida de conciencia repentina.
 - c) Personas que reciban un tratamiento paliativo.
 - 3. Riesgos y/o incidencias recurrentes en la persona:
 - a) Caídas frecuentes.
 - b) Hospitalización reiterada o de larga duración.
 - c) Accidentes en el domicilio en el último mes.
 - 4. Incidencia técnica que suponga el corte del servicio, bien sea por causas propias o ajenas.
- Concertar una nueva visita, en su caso, para instalar el equipamiento técnico en las condiciones y plazos previamente acordados. La instalación será realizada por personal técnico especializado, que estará siempre acreditado y que ofrecerá adecuadamente a la persona la información sobre el uso y el mantenimiento de los aparatos.

La instalación se realizará de forma que el terminal de teleasistencia tenga la capacidad de priorizar cualquier comunicación por pulsación del terminal o de la unidad de control remoto por encima de cualquier tipo de comunicación telefónica, exceptuando que haya aspectos técnicos insalvables que lo impidan.

En la visita de instalación del terminal y componentes necesarios, se realizarán las pruebas técnicas que sean necesarias desde el domicilio para verificar la cobertura. Estas llamadas no tendrán ningún coste para la persona usuaria y serán la evidencia del correcto funcionamiento del terminal y del pulsador, confirmando el alta de la persona en el servicio.

- Disponer de un sistema de gestión de la totalidad del equipamiento técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo. Los detalles de la gestión del equipamiento técnico se concretan en el Anexo I. Características técnicas de los recursos materiales y tecnológicos del presente pliego.

5.1.3. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y MODALIDADES DE PRESTACIÓN

La atención que se presta a través del Servicio Local de Teleasistencia deberá venir configurada por las siguientes modalidades y condiciones:

5.1.3.1 Comunicaciones bidireccionales entre la persona usuaria y el centro de atención

Consideraciones generales

La persona usuaria podrá establecer comunicación con el centro de atención, recurso necesario para la prestación del servicio descrito en el apartado 5.2.1.7. del presente pliego, mediante la pulsación del terminal o de la unidad de control remoto, siempre que lo considere necesario. Esta llamada no tendrá ningún coste para la persona usuaria.

El contratista debe ser titular, al menos, de un número 900 de la red inteligente, a través del cual se reciban estas llamadas gratuitas de las personas usuarias.

Ante cualquier llamada recibida en el centro de atención, los y las profesionales deberán identificarse como Servicio Local de Telesistencia de la Diputació de Barcelona y dirigirse a la persona por su nombre y mismo idioma (catalán o castellano), identificarse como teleoperador/a del servicio. El lenguaje utilizado en las comunicaciones deberá ser claro, no edadista y deberá mantenerse en todo momento un trato de respeto y amabilidad.

La persona usuaria deberá estar enterada de que la conversación será grabada. El contenido del mensaje anterior a la grabación deberá ser consensuado y aprobado por la Diputació de Barcelona.

Todas las comunicaciones entrantes deben responderse en un tiempo medio máximo de 10 segundos, a contar desde la entrada de la llamada en el centro de atención.

Las llamadas atendidas en el centro de atención producirán una activación del sistema informático mostrando la siguiente información sobre la persona usuaria:

- Identificación de la llamada (nombre de la persona usuaria).
- Identificación del terminal o pulsador que genera la alarma.
- Datos más relevantes de la persona usuaria.
- Acceso al expediente completo contenido en el plan de atención personalizado, mostrando en primera instancia si la persona está en un protocolo de riesgo específico.
- Recursos disponibles para movilizar.
- Procedimientos de actuación ante incidencias.

Por seguridad del sistema, una vez generada la llamada por la persona usuaria solamente podrá ser finalizada desde el centro de atención.

En todos los casos, los/as teleoperadores/as deberán contar con el soporte de los protocolos de actuación de emergencias, de un/a supervisor/a del centro de atención y de la coordinación de un/a responsable del centro de atención.

Los tipos de comunicaciones se clasificarán en:

- Llamadas recibidas procedentes de la persona usuaria mediante el terminal o unidad de control remoto.
- Llamadas emitidas por el centro de atención a la persona usuaria o a contactos y/o recursos de referencia.
- Llamadas/alarmas de seguridad, de realización automática, procedentes de los terminales analógicos.
- Llamadas/alarmas técnicas, de realización automática, para notificar el estado de la tecnología instalada en el hogar.

Tipologías de llamadas

Las comunicaciones bidireccionales entre la persona usuaria y el centro de atención se clasifican en llamadas informativas, preventivas, por emergencia o de seguimiento y atención personal, según lo que se describe a continuación.

- a) Informativas:** son llamadas que facilitan el intercambio de información sobre datos, modificaciones y otros contenidos del servicio. Se debe informar a la Diputació de Barcelona con carácter previo, de aquellas llamadas

informativas no previstas, como por ejemplo campañas, estudios, encuestas de satisfacción, especialmente aquellas que no están previstas en el presente pliego, para su consentimiento.

- b) Preventivas:** son llamadas orientadas a informar, con carácter preventivo, sobre aspectos que pueden representar un riesgo para las personas usuarias en general, y/o que se han detectado a nivel individual a través de la entrevista de valoración y que todas las personas usuarias reciben. Estas llamadas forman parte del contenido del programa de prevención de riesgos y fomento de la autonomía personal descrito en el apartado 6.1.1 del presente pliego.

La Diputació de Barcelona proporcionará a la empresa contratada, con carácter anual, un calendario, que recogerá de forma mensual los ámbitos temáticos sobre los que versarán estas llamadas. Este calendario podrá modificarse por cuestiones específicas que haya que comunicar o para proteger a las personas usuarias ante una catástrofe sobrevenida o problema que afecte a un territorio específico.

Las llamadas preventivas representan aproximadamente un volumen de 200.000 llamadas al año y tratan ámbitos relacionados con la seguridad en el hogar y en la calle, la promoción del bienestar de la persona con aspectos como la prevención de caídas o la atención a la soledad no deseada, y con la protección y promoción de la salud, como campañas para hacer frente a las temperaturas extremas.

- c) De emergencia:** son llamadas producidas por situaciones que implican un riesgo para la integridad física, social o emocional de la persona o de su entorno. Requieren la actuación inmediata y, en su caso, la movilización de recursos propios del servicio (unidades móviles) o de la persona usuaria (contactos), o externos, como sociales, sanitarios, de emergencias o de fuerzas de seguridad, entre otros.

La respuesta ante una llamada de emergencia se hará de acuerdo con el protocolo descrito a continuación y atendiendo a los siguientes niveles:

Nivel 1. Respuesta verbal

Ante cualquier comunicación de emergencia el personal del centro de atención, mediante una escucha activa, deberá evaluar la situación, determinar el motivo de la llamada y dar respuesta telefónica a la demanda. Si no resulta efectivo, se deberá pasar al nivel siguiente.

Nivel 2. Respuesta verbal con movilización de recursos

La movilización de recursos en el domicilio de la persona debe ser motivada por una emergencia sanitaria, social o doméstica. Podrán ser:

- Recursos propios del Servicio Local de Teleasistencia: unidades móviles, que se detallan en el apartado b) de la cláusula 5.1.3.3. del presente pliego.
- Recursos de referencia de la persona (contactos) o de otros recursos públicos y/o privados.

Una vez activada la movilización de recursos, el centro de atención se pondrá simultáneamente en contacto con la red de contactos habitual de la persona usuaria para informarla de la situación.

El centro de atención será responsable de realizar el seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo y, en caso de traslado de la persona desde su domicilio por parte de un recurso sanitario, hará el seguimiento oportuno del ingreso y del retorno de la persona a su hogar.

Se procederá a la movilización de recursos propios del servicio (unidades móviles) cuando la emergencia así lo requiera (ver apartado b de la cláusula 5.1.3.3 del presente pliego).

Se procederá a la movilización de recursos externos en los casos siguientes:

- No se ha podido mantener un diálogo desde el centro de atención con la persona usuaria que activa la comunicación.
- Se ha recibido una alarma en el centro de atención, pero no se puede establecer contacto con la persona usuaria ni tampoco con su entorno más cercano.
- La red de contactos habitual no puede establecer comunicación de forma reiterada con la persona usuaria y dado el requerimiento de esta al servicio, el centro de atención tampoco puede establecer comunicación.
- Se ha mantenido diálogo con la persona usuaria, pero se considera necesaria la movilización de recursos.
- Se ha activado una unidad móvil, pero se requieren recursos sociales o sanitarios de emergencia por la situación de la persona usuaria.
- Por aviso de los dispositivos de seguridad según los protocolos establecidos.

Una vez atendida la emergencia se dará por cerrada y se programará, juntamente con los servicios sociales municipales, el seguimiento específico de la persona usuaria durante los sucesivos días a través de la programación de agendas y/o de visitas de seguimiento específicas de la unidad móvil y hasta el cierre de las consecuencias (no cronificadas) de la emergencia.

d) De seguimiento y atención personal. Son aquellas llamadas que tienen el objetivo de realizar un seguimiento de la persona usuaria, ya sea para comprobar su estado físico y/o anímico, o para recordar citas, actividades o gestiones. La finalidad es transmitir apoyo emocional, confianza y acompañamiento permanente.

El modelo de atención centrado en la persona en el que debe basarse la atención que proporciona el Servicio Local de Teleasistencia contempla diferentes frecuencias de seguimiento telefónico mínimo, con el objetivo de mantener contacto periódico con las personas usuarias, procurando que este no resulte invasivo, sino que promueva la autonomía de las personas, intensificándose con aquellas personas con especial vulnerabilidad. Por este motivo, la periodicidad mínima de las llamadas y visitas se establece en función del nivel de apoyo valorado y del perfil de la persona usuaria.

En este sentido, la empresa contratada deberá realizar a través del centro de atención las llamadas de seguimiento, según el nivel de apoyo prestado, con la siguiente periodicidad, siempre que no se haya mantenido un contacto anterior en este periodo:

<i>Nivel de apoyo básico</i>	<i>Nivel de apoyo medio</i>	<i>Nivel de apoyo alto</i>	<i>Nivel de apoyo muy alto</i>
Cada 50 días naturales	Cada 30 días naturales	Cada 10 días naturales	Según el protocolo de riesgo específico

Este plazo se podrá ampliar por requerimiento de la persona o de su familia y acortar de forma temporal a propuesta del ayuntamiento, en caso de personas con un alto riesgo social o por su situación de salud.

En caso de no conseguir la comunicación con la persona usuaria, se repetirá la llamada durante los tres días siguientes, en franjas horarias diferentes. Si persiste la falta de comunicación, se procederá a contactar con un familiar autorizado por la persona usuaria para obtener la información necesaria sobre la situación.

La tipología de llamadas de seguimiento y atención personal es la siguiente:

- Llamadas de seguimiento general: Son las comunicaciones establecidas en los plazos descritos en el presente contrato y aquellas que se determinen excepcionales por el alto riesgo de la persona usuaria y que se regirán por protocolos específicos, como, por ejemplo, una sospecha de maltratos, bien para realizar el seguimiento después de una emergencia o bien para actualizar los datos de la persona.
- Llamadas de revalorización: son las comunicaciones realizadas para determinar si ha cambiado la situación social y de salud de la persona usuaria que pueden implicar un cambio en el nivel de apoyo o bien en la tipología de servicio, así como determinar alguna prestación complementaria por su situación de riesgo. Estas se realizan cada seis meses a todas las personas usuarias del servicio.
- Llamadas de agenda, recordatorios o cortesía: Son las comunicaciones realizadas para notificar a la persona usuaria una actividad concreta de forma esporádica o con la periodicidad que se fije, así como las llamadas relacionadas con felicitaciones de cumpleaños o con fechas o épocas concretas del año como, por ejemplo, la Navidad.
- Llamadas extraordinarias de control: Son las comunicaciones realizadas para hacer un seguimiento de las personas usuarias del servicio ante una situación meteorológica extrema u otros eventos en el territorio que puedan afectar a la persona (fugas de gas o de otros tóxicos, cortes de suministro eléctrico masivos, incendios, inundaciones, etc.). Generalmente, estas tipologías de llamadas vienen determinadas por los avisos del Centro de Coordinación Operativa de Catalunya (CECAT-Protección Civil) que se hacen a nivel social, así como el contenido de las recomendaciones y consejos que se deben dar a las personas usuarias.

5.1.3.2 Avisos automáticos producidos por el sistema

El centro de atención deberá tener constancia de los siguientes avisos:

- Corte en la conexión del terminal a la red eléctrica.
- Restablecimiento de la conexión a la red eléctrica.
- Aviso de batería baja del terminal.
- Aviso de batería baja de la unidad de control remoto.

En los casos de los avisos por batería baja, tanto de terminales analógicos como digitales, el centro de atención debe contactar con la persona usuaria.

5.1.3.3 Intervenciones domiciliarias

a) Visitas domiciliarias

La empresa contratada deberá realizar al menos una visita domiciliaria anual de seguimiento a las personas usuarias identificadas con un nivel de apoyo medio, dos a las identificadas con un nivel alto, y las que sean necesarias a aquellas personas con un nivel muy alto de apoyo, sin perjuicio de aquellas que sean necesarias para atender una emergencia o bien para realizar un seguimiento específico y puntual.

Estas visitas no excluyen la valoración continua que la empresa contratada deberá hacer para conocer si la situación de la persona cambia de manera que sea necesaria una modificación en la intensidad de servicio que se proporciona.

En esta visita se rellenará un informe de la situación de la persona que se incluirá en su plan de atención personalizado. La información recogida deberá ser traspasada a los entes locales correspondientes y estará disponible la solución tecnológica de gestión que disponga la empresa contratada para coordinarse con los entes locales (ver apartado 5.2.1.8. del presente pliego). También se entregarán los resultados agregados a la Diputació de Barcelona, sin que consten datos personales, para su explotación y evaluación.

Esta visita se realizará independientemente de las visitas que sean necesarias para realizar el alta en el servicio y/o para la instalación de terminales y mantenimiento técnico del servicio.

Esta tipología de visitas de seguimiento deberá ser realizada o supervisada por un/a coordinador/a de zona.

b) Actuación de las unidades móviles

Las unidades móviles conforman un recurso de atención a emergencias sociales y técnicas y de apoyo sanitario de forma presencial, operativo las 24 horas y los 365 días del año y que es complementario al servicio de teleasistencia básico.

Este recurso está formado por un conjunto de medios humanos y materiales, con carácter móvil, que complementan los servicios prestados desde el centro de atención a través de la intervención presencial en el domicilio con el objeto de realizar actuaciones sociales de primera respuesta, seguimiento de las personas usuarias o intervenciones tecnológicas básicas.

Las unidades móviles garantizarán una serie de prestaciones prioritarias en el marco del servicio, y otras que serán complementarias o secundarias y excepcionales.

Las funciones prioritarias de las unidades móviles son:

- Intervenir directamente ante emergencias de carácter social derivadas, por ejemplo, de un intento de robo, una sospecha de maltratos, un accidente o siniestro en el hogar.
En estos casos, desde el centro de atención se movilizará la unidad móvil en el domicilio de la persona usuaria y, si se estima oportuno, de forma complementaria se movilizarán las personas de contacto de la persona usuaria y/o los recursos de atención a emergencias de la comunidad.
- Levantamiento de caídas producidas en el domicilio.
En estos casos, desde el centro de atención se movilizará la unidad móvil en el domicilio de la persona usuaria y se abandonará cuando haya una certeza absoluta de que la persona vuelve a estar en una situación normalizada y no hay motivos que hagan sospechar de alguna consecuencia sobre la salud de la persona.
- Apoyar las emergencias sanitarias detectadas desde el centro de atención o por la propia unidad móvil cuando llega al domicilio en cumplimiento de sus funciones. Desde el centro de atención o por la unidad móvil cuando llega al domicilio de la persona. En este caso, el o la profesional permanecerá en el domicilio hasta la resolución de la situación por parte del recurso de emergencia sanitaria movilizado. detectadas desde el centro de atención o por la propia unidad móvil en el cumplimiento de sus otras funciones.

Las funciones complementarias o secundarias de las unidades móviles son:

- Custodia de llaves.
La unidad móvil realizará la custodia de las llaves de aquellas personas en situaciones de extrema soledad y fragilidad en aquellos municipios donde no haya acuerdos de custodia. En total, el Servicio Local de Teleasistencia tiene aproximadamente 9.000 llaves custodiadas, el 80% en la Policía Local de los diferentes entes locales.
- Movilización de llaves.
La unidad móvil realizará gestiones en la recogida y/o movilización de las llaves que se tengan custodiadas.
- Seguimiento personalizado del estado de las personas identificadas en situación de riesgo. Estos casos serán acordados con los servicios sociales municipales.
- Compañía y apoyo en casos específicos.
- Intervenciones técnicas básicas relacionadas con la unidad de teleasistencia y sus complementos.

Estas unidades móviles atienden, según el tiempo de respuesta requerido, emergencias, contingencias o actividad programada.

Las emergencias son situaciones donde la salud y el bienestar de la persona pueden estar, de forma real o potencial, en peligro. Estas requerirán la movilización inmediata en un tiempo de 40 minutos como máximo.

Las contingencias son situaciones donde se requiere la intervención, pero la persona no está en riesgo como, por ejemplo, la atención y/o el asesoramiento por problemas sociales, el apoyo a las actividades de la vida diaria, el apoyo urgente a la gestión de casos, las urgencias de instalación y/o conexión, el mantenimiento correctivo urgente del equipamiento o la tramitación urgente de la custodia de llaves, entre otros.

La empresa contratada deberá proveer 42 unidades móviles (vehículos), como mínimo 29 de ellas con etiqueta ecológica ECO o CERO, con los recursos necesarios y suficientes (humanos, materiales y técnicos) que realizarán intervenciones en los entes locales de la provincia de Barcelona, de las cuales:

- 16 unidades móviles serán de primera respuesta y tendrán la finalidad de atender emergencias o contingencias, y también podrán hacer actividad programada según las necesidades puntuales del servicio, aunque su función es primordialmente reactiva. Estas necesitan una base territorial, cuya ubicación será propuesta por la Diputació de Barcelona y tendrá la finalidad de ser el lugar de estacionamiento y de cambio de turnos de los y de las profesionales. Además, como mínimo, cinco de estas bases, deberán prestar atención las 24 horas del día y los 365 días del año y serán puntos de custodia de llaves de los territorios de proximidad. Los armarios dedicados a la custodia de estas llaves deberán ser proporcionados por la empresa contratada.
- 26 unidades móviles serán de segunda respuesta y tendrán la finalidad de realizar actividad programada y, eventualmente, atenderán contingencias. No necesitan una base territorial geográfica concreta al ser un recurso que circula de forma continua por el territorio de la provincia de Barcelona.

Las 42 Unidades Móviles deberán realizar aproximadamente un mínimo de 135.000 horas de trabajo anual efectivo de las cuales 70.000 horas deberán ser realizadas por las unidades móviles de primera respuesta y 65.000 horas por las unidades móviles de segunda respuesta. Esta dedicación deberá venir justificada por parte de la empresa prestadora a través de un plan operativo de atención a emergencias en el territorio de la provincia de Barcelona que deberá ser revisado con carácter anual.

5.1.3.4 Modificaciones de los niveles de apoyo y cambios en la tipología de persona usuaria

Las personas usuarias del servicio pueden cambiar su situación a largo de la permanencia en el servicio, lo que puede implicar modificaciones en los niveles de apoyo con el objetivo de adaptar, en todo momento, la intensidad del servicio a las necesidades que se vayan produciendo. En este sentido, el modelo de atención centrado en la persona del Servicio Local de Teleasistencia debe permitir revisar de forma periódica la situación de la persona usuaria e ir adaptando su plan de atención personalizado.

Durante el proceso de prestación del servicio de teleasistencia, además de los seguimientos mínimos telefónicos, llamadas de revalorización y visitas domiciliarias recogidas en el presente pliego, la empresa contratada procederá a modificar la

situación de la persona usuaria y/o del entorno de convivencia cuando se den los siguientes supuestos:

Fallecimiento de la persona usuaria cuando convive con otra persona usuaria del servicio

La empresa deberá revalorizar a la persona o personas que permanecen en el domicilio para conocer si esta pérdida repercute en el nivel de apoyo que requieren.

Defunción del titular del servicio

La empresa deberá dar de baja a la persona titular del servicio. Se pueden dar las siguientes situaciones:

- Si hay una persona cotitular en el domicilio, automáticamente se dará de alta como titular.
- Si hay una persona usuaria en el domicilio que no puede hacer uso del servicio por sí misma, se deberá estudiar el caso con los servicios sociales municipales para valorar si puede encontrarse otra persona titular en el domicilio y, en caso contrario, dar de baja definitiva a la persona cotitular.

Empeoramiento del estado de salud o situación social de la persona

La empresa contratista deberá proponer cambiar las prestaciones y/o tecnología complementaria de la persona usuaria si detecta que esta necesita una intensidad diferente a cuando fue dada de alta en el servicio.

La empresa contratada deberá informar mensualmente a los servicios sociales municipales de los cambios detectados en la situación de las personas usuarias del municipio.

En caso de que sean los servicios sociales municipales los que detecten la necesidad de modificar el tipo de apoyo que se está dando desde el servicio y/o algún dato de la persona usuaria que deba ser modificado, este será comunicado a través de la aplicación informática de gestión que ponga a disposición la empresa contratada.

5.1.4. BAJA TEMPORAL EN EL SERVICIO

Se considerará una baja temporal del servicio la ausencia temporal de la persona usuaria del domicilio durante un periodo limitado que será, como máximo, de dos meses o un plazo con una fecha de retorno concreta.

En el proceso de baja temporal del servicio, la empresa contratada deberá tener en cuenta lo siguiente:

- La empresa podrá tener conocimiento de una solicitud de baja temporal por diferentes vías:
 - La persona usuaria o sus familiares lo comunican directamente al centro de atención mediante el terminal.
 - Los servicios sociales municipales comunican a la empresa la ausencia temporal de la persona.
 - Desde el centro de atención se detecta la ausencia de la persona usuaria mediante las llamadas de seguimiento general periódicas.

- Será suficiente la comunicación telefónica. Esta llamada interrumpe temporalmente la prestación del servicio y la facturación durante el periodo de ausencia.
- Se valorará si es necesario o no retirar el terminal del domicilio para su mantenimiento técnico. Si fuera necesaria la retirada, la empresa se desplazará al domicilio de la persona y se firmará un comunicado de intervención técnica que se archivará como prueba.
- Los servicios sociales municipales dispondrán mensualmente de información de las personas usuarias que han cursado baja temporal, con la fecha y el motivo de la ausencia en la solución tecnológica habilitada para la gestión del servicio.
- Se hará un seguimiento específico de las personas en situación de baja temporal para tener un control sobre si se debe reactivar el servicio una vez finalizado el periodo o bien si debe convertirse en una baja definitiva.
- La reanudación del servicio debe comunicarse telefónicamente al centro de atención por parte de la persona usuaria, familiares o los servicios sociales municipales, como mínimo 72 horas antes.
- Si se ha procedido a la retirada del terminal, la reinstalación se hará en un periodo no superior a 48 horas.

5.1.5. BAJA DEFINITIVA EN EL SERVICIO

Los motivos para solicitar una baja definitiva en el servicio son los siguientes:

- Defunción de la persona usuaria.
- Ingreso en un centro residencial.
- Ausencia temporal de larga duración del domicilio habitual y contrastada por los servicios sociales municipales.
- Incapacitación para utilizar el servicio de una forma óptima o modificación de las circunstancias que motivaron el alta en el servicio.
- Traslado de domicilio que cause una baja en el Padrón Municipal de Habitantes de un municipio de la provincia de Barcelona (excepto Barcelona ciudad).
- Manifestación expresa de la persona usuaria o de los familiares autorizados.

En el proceso de baja definitiva del servicio, la empresa contratada deberá tener en cuenta lo siguiente:

- La empresa podrá tener conocimiento de una solicitud de baja definitiva por diferentes vías:
 - La persona usuaria o sus familiares lo comunican directamente al centro de atención mediante el terminal.
 - Los servicios sociales municipales comunican la baja definitiva de la persona a la empresa.
 - Desde el centro de atención se detecta la ausencia de la persona usuaria mediante las llamadas de seguimiento general.

- Si la baja definitiva es solicitada por la persona usuaria o sus familiares, la empresa contrastará la información con los servicios sociales municipales, que deberán confirmarla en un plazo máximo de 10 días naturales, a través de la solución tecnológica para gestionar el servicio. En este momento, la baja definitiva se hará efectiva y cesará la facturación en el servicio.
- La empresa procederá a retirar el terminal del domicilio en un plazo máximo de 30 días naturales, firmando un comunicado de intervención técnica que será el comprobante de la retirada.
- Los servicios sociales municipales dispondrán mensualmente de información de las personas usuarias que han cursado baja definitiva, con la fecha y el motivo de la baja.

5.2 SOBRE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.2.1. RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS

La empresa contratada proveerá al Servicio Local de Teleasistencia, siguiendo las condiciones técnicas descritas en el presente pliego, de los siguientes recursos materiales y tecnológicos básicos:

- Unidades domiciliarias de teleasistencia compuestas por un terminal domiciliario y, al menos, una unidad de control remoto (UCR).
- Dispositivos periféricos de seguridad asociados a la tecnología domiciliaria.
- Sistema inteligente de hábitos de conducta.
- Sistema analítico predictivo para anticipar riesgos e incidencias.
- Dispositivos para la prestación del servicio fuera del domicilio: teleasistencia móvil.
- Centro de atención.
- Unidades Móviles; prestación que se describe en el apartado b) de la cláusula 5.1.3.3 b) del presente pliego.

En términos generales, y respecto a la gestión de estos recursos, la empresa contratada deberá proveer:

- Un sistema de gestión del equipamiento técnico que asegure el buen funcionamiento del servicio y el mantenimiento preventivo y correctivo de los recursos materiales y tecnológicos mencionados.
- Un stock de equipamiento tecnológico que permita la reposición inmediata en los casos que se estime necesario y en los términos especificados en el Anexo I. Características técnicas de los recursos materiales y tecnológicos.

- La reparación y sustitución de terminales instalados en los domicilios en los términos detallados en el Anexo I del presente pliego.
- La digitalización del 60% del equipamiento instalado en los hogares del Servicio Local de Telesistencia, al inicio del contrato y llegar al 100% de los domicilios durante los dos primeros años de contrato y la integración correspondiente a los sistemas de información del servicio que sea necesaria, tal y como se describe en el apartado 5.2.1.10. del presente pliego.
- La información a la Diputació de Barcelona de las posibles mejoras tecnológicas o la innovación relativa al equipamiento tecnológico que pueda aparecer en el mercado a lo largo del contrato.
- La empresa contratada deberá proporcionar a las personas usuarias una guía de uso de los dispositivos que tenga asociados a su plan de atención personalizado y que se entregará complementariamente a la guía de uso del servicio. Estas guías deberán cumplir con los criterios sobre accesibilidad universal descritos en el punto 7.3. en cuanto a Lectura Fácil, acceso a formato audioguías, entre otras adaptaciones que puedan ser necesarias.
- En la medida en que los componentes tecnológicos utilizados en el servicio de telesistencia puedan ser considerados sistemas de inteligencia artificial según el Reglamento (UE) 2024/1689, y sean clasificados como sistemas de IA de riesgo limitado, el contratista deberá garantizar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia establecidas en este Reglamento. Asimismo, el contratista se alineará con los principios de gobernanza de datos y supervisión humana del Reglamento de IA como buenas prácticas para reforzar la calidad, fiabilidad y seguridad del servicio.

En cuanto a las alarmas de atención inmediata, las comunicaciones inalámbricas con el terminal domiciliario deberán utilizar el rango de frecuencia armonizado de telesistencia. Esta información detallada sobre rangos de frecuencia, potencia y ciclo de trabajo se puede consultar en el *Cuadro Nacional de Atribución de Frecuencias*, CNAF disponible en <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2023-14422>

La potencia y el ciclo de trabajo del emisor no deben superar los límites establecidos. Para aquellas personas usuarias que no puedan hacer uso de la comunicación oral, ya sea en la expresión o en la recepción de mensajes, la empresa contratada debe facilitar dispositivos que aseguren la vía de comunicación más adecuada a sus características, garantizando los principios de Accesibilidad Universal exigidos en la cláusula 7.3 del presente pliego, de entre las siguientes:

- Comunicación vía texto.
- Comunicación aumentativa y alternativa. Los sistemas aumentativos de comunicación complementan el lenguaje oral el cual, por sí solo, no es suficiente para establecer una comunicación efectiva con el entorno. Los sistemas alternativos de comunicación sustituyen el lenguaje oral cuando este no es comprensible o está ausente. Un ejemplo de comunicación aumentativa y alternativa combina el uso de texto con imágenes (pictogramas, fotos...).

- Lengua de signos mediante videocomunicación. Puede incluir un servicio de intermediación para los profesionales del centro de atención que no sean personas usuarias de lengua de signos, que podrá ser proporcionado directamente por el centro de atención o a través de terceros.

En estos tres casos se debe permitir la transmisión simultánea de voz.

Para aquellas personas que tengan limitación de movilidad en los miembros superiores, la alarma debe poder ser activada mediante un producto de apoyo adecuado a las necesidades de la persona usuaria. Existen productos de soporte que permiten a una persona con movilidad reducida en los miembros superiores activar una función, como los pulsadores de garganta, pulsadores que presentan una gran superficie de contacto, pulsadores de pie, o reconocedores de voz, entre otros.

Las características técnicas específicas de los recursos materiales y tecnológicos quedan recogidas de forma detallada en el *Anexo I. Características técnicas de los recursos materiales y tecnológicos*.

5.2.1.1 Unidad domiciliaria de teleasistencia

La unidad domiciliaria está formada por los dispositivos básicos que se instalan en el domicilio de la persona usuaria y que permiten la comunicación con el centro de atención.

La unidad domiciliaria de teleasistencia está constituida por dos componentes:

- Terminal domiciliaria de teleasistencia, tecnología que constituye la base receptora y emisora que conecta con el centro de atención y, por este motivo, debe tener un mínimo de dos botones: un botón de alarma y un botón de cancelación de alarma. Asimismo, debe tener leds avisadores de llamada y de incidencias técnicas.

Asimismo, estos terminales deben incorporar una identificación con el logotipo corporativo de la Diputació de Barcelona y un número de teléfono de atención gratuita para las personas usuarias al que puedan dirigirse en caso de averías y/o cortes en la línea eléctrica o telefónica que impliquen una incidencia en el servicio.

El Servicio Local de Teleasistencia iniciará la presente contratación con un escenario parcialmente digitalizado, situación que implica la convivencia de dos tipologías de terminales:

- Terminales digitales, con autonomía tecnológica, que se conectan con el centro de atención a través de comunicación GSM 4G o superior mediante tarjeta SIM, MicroSIM, NanoSIM o e SIM.
- Terminales analógicos que se conectan con el centro de atención a través de la tecnología fija, móvil u otros medios compatibles que disponga la persona en su hogar.

A 31 de diciembre de 2025, la distribución de tipología de terminales en el Servicio Local de Teleasistencia será aproximadamente, la siguiente:

- Un 60% de hogares con terminales digitales, lo que supondrá aproximadamente 62.950 domicilios con esta tecnología.
 - Un 40% de hogares con terminales analógicos, lo que supondrá aproximadamente 41.970 domicilios con esta tecnología.
- Unidad de control remoto (UCR) que tendrá la finalidad de emitir la señal codificada vía radio desde cualquier punto del domicilio. Deberá disponer de un elemento de sujeción en modalidad de pulsera o colgante, siendo necesaria la incorporación de una adaptación para evitar escaños. Este deberá tener un radio de acción suficiente para garantizar una cobertura de al menos 50 metros de radio en el interior de las viviendas. Este componente también deberá contar con una versión adaptada para personas con dificultades de movilidad en las extremidades superiores. Asimismo, esta UCR podrá tener integrada la función de detección de caídas.

En caso de personas con dificultades de comunicación y problemas con el habla y/o el oído, la empresa contratada deberá poner a su disposición un terminal domiciliario adaptado en cumplimiento a los requisitos sobre Accesibilidad Universal del servicio. A fecha 31/12/2025 el Servicio Local de Teleasistencia tendrá aproximadamente 200 dispositivos adaptados a esta necesidad. Durante la vigencia del contrato se proveerá el número de dispositivos adaptados a dificultades de comunicación que sean necesarios. La valoración de necesidad vendrá determinada por el ente local.

Todos los terminales y las UCR deben cumplir con la normativa estatal y europea en vigor.

En general, se exige que la empresa contratada:

- Cumpla la Directiva (UE) 2022/2380 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de noviembre de 2022 relativa a la armonización de las legislaciones de los estados miembros sobre la comercialización de equipos radioeléctricos que establece un marco regulador para la comercialización y la puesta en servicio en la Unión Europea de equipos radioeléctricos.
- Cumpla la normativa europea y española en vigor, en particular la norma UNE 158401:2019 o certificación equivalente u otras medidas equivalentes de la garantía de calidad que presente la empresa y, con el objeto de que el servicio no cause impactos negativos en el medio ambiente, los equipos utilizados deben cumplir los requisitos relacionados con el consumo energético establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125/CE y, que no deben contener las sustancias restringidas enumeradas en el anexo II de la Directiva 2011/65/UE. Asimismo, se exige el marcado CE correspondiente, de forma que estén certificados por un laboratorio acreditado o un autocertificado.
- Atienda las especificaciones técnicas de los equipos a utilizar en los servicios de valor añadido de telemando, telemedia, telealarma y teleseñalización, tal y como especifica la Dirección General de Telecomunicaciones donde se exige el rango

de frecuencias comprendidas entre 869.20 y 869.25 Mhz de acuerdo con la CEPT/ERC/REC [70-03]. Las señales entre el terminal y la UCR o los dispositivos, deben utilizar una señal de radiofrecuencias por un lado ausente de interferencias.

- Tenga compatibilidad electromagnética (EMC) del dispositivo de terminal y UCR, marcada por la normativa europea en vigor.
- La UCR debe ser hermética en el agua y cumplir como mínimo con una clasificación IP67 en cuanto al grado de protección conforme a la norma internacional IEC 60529 o bien su versión nacional UNE-EN 60529 o certificación equivalente u otras medidas equivalentes de la garantía de calidad que presente la empresa.
- En general, la tecnología y dispositivos asociados al servicio deben cumplir con la familia de normas europeas EN 50134 '*Social alarm Systems*' o certificación equivalente u otras medidas equivalentes de la garantía de calidad que presente la empresa.

Las características generales del equipamiento tecnológico utilizado para la prestación del servicio deberán:

- Cumplir con los requisitos exigidos por la normativa vigente descrita anteriormente.
- Aceptar la conexión de diferentes periféricos, como los dispositivos de seguridad, en función de las necesidades de la persona usuaria.
- Detectar diferentes estados anómalos del sistema en el domicilio de la persona usuaria, como mínimo, corte en la conexión del terminal con la red eléctrica, restablecimiento de la conexión a la red eléctrica, baja carga de las baterías del terminal, baja carga de la batería de la UCR y las ausencias del canal de comunicaciones, consistentes en corte con la conexión telefónica en los casos de los terminales analógicos, y falta de cobertura de la SIM o desconexión de internet, en el caso de terminales digitales.
- Realizar de forma automática y silenciosa la comprobación del funcionamiento del terminal analógico de la persona usuaria y la conectividad de la línea telefónica con la periodicidad establecida en el presente pliego.
- Tener capacidad de enviar pequeños paquetes de datos, en el caso de los terminales digitales, que informen de su correcta conexión a internet y contenga el log del estado del dispositivo.

5.2.1.2 Dispositivos periféricos de seguridad asociados a la tecnología domiciliaria

La empresa contratada deberá proveer de dispositivos periféricos de seguridad en aquellos casos donde se identifiquen potenciales riesgos de la persona usuaria relacionados con su salud o su hogar que hacen necesario el refuerzo del servicio prestado a través del terminal de teleasistencia con tecnología complementaria.

La identificación de los riesgos, así como la propuesta de asignación de los dispositivos, se enmarca en el modelo de atención centrado en la persona del Servicio Local de Teleasistencia y deberá venir determinada por la valoración que se realiza en el domicilio de la persona y deberá incluirse en el plan de atención personalizado. Los servicios sociales municipales también podrán sugerir la asignación de estos dispositivos en los casos que consideren la existencia de riesgos potenciales.

Estos dispositivos tienen el objetivo de salvaguardar el bienestar de la persona y de incrementar su seguridad en el hogar y, por tanto, también de su entorno familiar, enviando una alarma al centro de atención si se detectara una emergencia. Estas alarmas emitidas desde un detector deberán enviar un código que permita identificar el tipo de dispositivo que origina la llamada desde el centro de atención.

Al iniciar el contrato, la empresa contratista deberá poner a disposición del servicio los dispositivos de seguridad incluidos como parte del Servicio Local de Teleasistencia, en los siguientes términos de tipología y número:

- Dispositivos para detectar riesgos potenciales en el hogar:
 - Detectores de fuego/humo: Son dispositivos para detectar la presencia de humos procedentes de un incendio. Están indicados para personas que disponen de aparatos susceptibles de provocar fuego, tanto si son eléctricos como si no (cocina de gas, brasero eléctrico o de carbón, etc.) y que sufren frecuentes pérdidas de memoria, tienen una limitación visual u olfativa o han sufrido algún incidente relacionado.
 - Detectores de gas/monóxido de carbono: Son dispositivos para detectar fugas de gases como el butano, monóxido de carbono, propano, gas natural y gas ciudad. Están indicados para personas que utilizan estos combustibles, y que sufren frecuentes pérdidas de memoria, tienen una limitación visual u olfativa o han sufrido algún incidente relacionado.
- Dispositivos para detectar riesgos potenciales para la salud de la persona:
 - Detectores de movilidad/pasividad: Son dispositivos para controlar la actividad y/o la inactividad de la persona, por ejemplo, los detectores de apertura de puertas. El dispositivo alerta de un incumplimiento de cierta rutina diaria de esta persona que puede estar relacionada con una situación de riesgo, por lo que se programa el dispositivo para que controle esta actividad cada x horas; por ejemplo, si se instala en la nevera, controla la no apertura durante más de 12 horas.
 - Detectores de caídas: Son dispositivos para detectar la caída de una persona usuaria. Están indicados para personas con unos riesgos o historiales de caídas frecuentes. Esta tipología de detectores puede estar integrada de forma operativa en la unidad de control remoto como una función complementaria.

Los dispositivos deberán cumplir con un plan de revisión técnica periódica que no supere el plazo de un año entre revisiones.

Además, los dispositivos que dependan de baterías para su funcionamiento deberán tener activa la función de emisión de llamada técnica de baja batería con la codificación adecuada para su identificación por parte del centro de atención.

Al iniciar el contrato, la empresa contratada deberá proveer, como mínimo, un conjunto de 33.675 dispositivos periféricos de seguridad que son aproximadamente los que tendrá instalados el Servicio a fecha 31/12/2025 y que tendrán la siguiente distribución estimada:

Tipología de dispositivos	Dispositivos para detectar riesgos potenciales en el hogar			Dispositivos para detectar riesgos potenciales para la salud	
	Detectores fuego/humo	Detectores de gas	Detectores de monóxido de carbono	Detectores de movilidad/pasividad	Detectores de caídas
Número de detectores	19.500	8.700	175	1.700	3.600

Y de acuerdo con la previsión del incremento de usuarios durante la vigencia del contrato, el contratista deberá incrementar anualmente un mínimo de 2.000 dispositivos o el número ofrecido en el criterio de adjudicación 8, en su caso.

5.2.1.3 Sistema inteligente de hábitos de conducta

El Servicio Local de Teleasistencia tiene implantado un sistema inteligente de hábitos de conducta orientado a la detección precoz de riesgos a través de nuevas funcionalidades de monitorización de rutinas con el objetivo de aportar más prevención, seguridad, cuidado y bienestar tanto a las personas usuarias como a su familia y/o entorno.

Este sistema de Inteligencia Artificial basa en el Internet de las Cosas (*IOT-Internet of the Things*) y desarrolla funcionalidades innovadoras basadas en el '*sensing*' (monitorización de riesgos inteligentes).

Este abordaje en la prestación tiene el objetivo de aportar más prevención, seguridad, cuidado y bienestar tanto a las personas usuarias como a su entorno cuidador a través de nuevos sistemas de alertas para detectar precozmente situaciones de riesgo como el deterioro cognitivo, la pobreza, la enfermedad física, emocional y/o mental o el impacto de la soledad extrema, entre otros.

En este sentido, la empresa contratada debe implantar un sistema inteligente de hábitos de conducta que incorpore la siguiente tecnología específica:

- Una unidad receptora o gateway domiciliaria.
- Un conjunto de sensores multipropósito no invasivos (no graban imagen ni sonido) instalados en cada estancia de la casa que incorporan variables de detección de temperatura, humedad, presencia, luminosidad, aceleración y consumo eléctrico.

Este conjunto de dispositivos tiene la finalidad de obtener patrones de comportamiento (*sensing*) con el fin de poder detectar precozmente cambios de hábitos, situaciones de emergencia o riesgos como los siguientes:

- Identificación de la presencia de personas en cada habitación del hogar.
- Conteo del número de personas en el hogar.
- Monitorización de entradas y salidas del hogar (visitas).
- Índice de actividad (movimiento entre habitaciones) por horas.
- Análisis del patrón de movimiento de una persona (velocidad, anomalías, olvidos).
- Detección de uso del baño.
- Detección de uso de la ducha (agua caliente/fría).
- Detección de ir a la cama o levantarse por la mañana.
- Identificación del uso de dispositivos eléctricos como aparatos de aire acondicionado/calefacción, cocinas, lavavajillas, lavadora.
- Utilización de la luminaria: luces encendidas.
- Detección de apertura de ventanas y persianas.

De estos ámbitos, la empresa contratada debe crear los indicadores (*thinkers*) del proyecto y esta tarea es una de las finalidades que tiene este sistema y que vendrán a definir, entre otros, patrones de movimiento dentro del hogar, patrones de sueño/vigilia, patrones del uso del baño o de presencia en el hogar.

A fecha 31/12/2025 el Servicio Local de Telesistencia contará con 900 domicilios aproximadamente con este sistema instalados, a los que se debe garantizar la ampliación de la capacidad de datos de navegación de la tarjeta SIM del terminal digital instalado en el domicilio en los casos de personas usuarias que no tienen WiFi en su hogar con la finalidad de poder dar cobertura al servicio.

5.2.1.4 Dispositivos para la prestación del servicio fuera del hogar: telesistencia móvil

La telesistencia móvil es una modalidad de servicio que se presta fuera del domicilio mediante un dispositivo y que garantiza el contacto, desde cualquier punto geográfico de la provincia de Barcelona que tenga cobertura de telefonía móvil, con el centro de atención las 24 horas y los 365 días del año.

Este dispositivo está diseñado para comunicar situaciones de emergencia fuera del domicilio, en espacios abiertos, a través del envío de la señal de posicionamiento mediante tecnología GPS (Sistema Global de Comunicaciones Móviles) o sus posteriores evoluciones (3G, 4G, 5G, etc.) u otras funciones especializadas a través de la integración de acelerómetros o detectores de Radio Frecuencia, entre otros.

La telesistencia móvil tiene como objetivo favorecer la autonomía personal ofreciendo seguridad fuera del hogar a personas con riesgos de salud o caídas y que viven en hogares aislados, especialmente en entornos rurales, o con falta de red social y/o familiar.

La prestación incluye la atención desde el centro de atención y la movilización de los recursos de emergencia y/o contactos de la persona usuaria, quedando exenta la

movilización del recurso de la unidad móvil en espacios públicos, ya que la atención a emergencias fuera de hogar es competencia de los cuerpos de seguridad y emergencia correspondientes. El resto de los servicios asociados a la teleasistencia domiciliaria se prestan dentro del hogar con los complementos tecnológicos específicos para esta prestación.

Al iniciar el contrato, la empresa contratada deberá proveer, como mínimo, un conjunto de 400 dispositivos de teleasistencia móvil que son aproximadamente los que tendrá instalados el Servicio a fecha 31/12/2025.

A lo largo del contrato, la empresa contratada deberá proveer 2.600 dispositivos de teleasistencia móvil adicionales que deberán ser distribuidos de forma equitativa por todo el territorio de la provincia, priorizando situaciones como el aislamiento geográfico, la soledad no deseada o las personas con situaciones de salud de riesgo o complejas.

La progresión de la implementación de esta tipología de dispositivos deberá ser la siguiente a lo largo del contrato:

1r año	2º año	3r año
600	1.000	1.000

5.2.1.5 Sistema analítico predictivo para anticipar riesgos e incidencias

La empresa contratista deberá disponer de un sistema analítico predictivo basado en modelos de aprendizaje automático (*Machine Learning*) con la finalidad de anticipar riesgos e incidencias y adelantarse a futuras necesidades de las personas usuarias y de la demanda futura del servicio.

Los requisitos generales mínimos de esta solución tecnológica deben:

- Basarse en arquitectura de microservicios y/o modularizada para permitir un correcto escalado y un uso eficiente de los recursos de computación y almacenamiento.
- Permitir la ejecución planificada de los algoritmos.
- Exponer un nivel suficiente de parametrización para poder ajustar el comportamiento de algoritmos y modular la cantidad de alertas generadas por el sistema.
- Disponer de interfaces de intercambio de información con sistemas externos de información estandarizadas tipo API Rest o similares para facilitar su integración, tanto para la conexión a datos como para la consulta de resultados.
- Facilitar la anonimización de datos de trabajo que puedan ser sensibles.

En cuanto a los requisitos funcionales mínimos de los algoritmos de la solución, éstos deben:

- Usar datos de interacción dinámica de la persona usuaria y de los dispositivos instalados en el domicilio, con el uso del servicio (llamadas, visitas, alertas, entre otros).
- Dar cobertura a varias áreas de interés de la prestación del servicio que incluyan dimensiones de interés del servicio presente y futuro.

5.2.1.6 Recursos tecnológicos aportados por la Diputació de Barcelona: tabletas táctiles

El Servicio Local de Teleasistencia inició un proceso de transición digital que tiene como objetivo poner las tecnologías innovadoras al servicio de los cuidados con un efecto directo en la mejora de la calidad de vida de las personas usuarias y de sus personas cuidadoras.

En este sentido, el servicio ha venido promocionando proyectos de innovación social y tecnológica mediante el acceso equitativo y accesible a la tecnología por parte de las personas usuarias a través de la compra de tecnología orientada a la prestación de programas preventivos y de cuidado con la finalidad de prevenir riesgos y/o mejorar las competencias digitales y fomentar el uso de las tecnologías por parte de las personas usuarias.

En este sentido, la Diputació de Barcelona, pone a disposición de la empresa prestadora de aproximadamente 1.000 tabletas táctiles para implementar programas y/o proyectos en el marco de las prestaciones del Servicio Local de Teleasistencia.

La empresa contratada deberá elaborar un plan de uso para estas tabletas táctiles que incluya una propuesta de programas de atención y debe comprometerse a llevarlo a cabo con recursos económicos y técnicos propios que incluirán la gestión del stock en casos de avería o sustitución. Este plan deberá incluir también las soluciones tecnológicas necesarias para tener un control sobre el uso seguro de las tabletas (licencias MDM o similares) que garanticen el mantenimiento de las políticas de seguridad sobre los terminales (app permitidas, navegación en lugares habilitados, entre otros aspectos).

El plan de uso deberá entregarse en la Diputació de Barcelona, como máximo seis meses después del inicio del contrato, por correo electrónico y por registro general de entrada, disponible en la sede electrónica de la Diputació de Barcelona (<https://seuelectronica.diba.cat/>).

El plan de uso podrá incidir en uno o varios aspectos, como pueden ser el apoyo a la accesibilidad universal, la atención a la soledad no deseada, la prevención de riesgos como el deterioro cognitivo, los maltratos, las conductas suicidas u otros aspectos de promoción de la autonomía personal y el bienestar de las personas usuarias.

Este plan de uso debe reducir la brecha digital, y por lo tanto, la empresa deberá ampliar la capacidad de datos de navegación de las tarjetas SIM de los terminales digitales para dar cobertura WiFi a los proyectos de atención que se propongan en el plan.

Las características tecnológicas de las tabletas digitales que la Diputació de Barcelona pone a disposición de la empresa contratada son:

- Modelo Samsung Galaxy Tab A9+
- Pantalla de 11 pulgadas
- Sistema operativo Android 13.
- RAM 4 GB
- Memoria interna 64 GB
- Cámara frontal y posterior
- Conexión Bluetooth 5.1
- Wi-Fi
- USB 2.0
- Jack de 3,5 mm
- Cargador completo, funda tipo 'libro', protector de pantalla rígido, puntero táctil y pestaña o tapa de ocultación de la cámara frontal.

5.2.1.7 Centro de atención

La empresa contratista deberá disponer de un centro de atención que dé cobertura al Servicio Local de Teleasistencia. Este será el responsable de la recepción y emisión de las comunicaciones y avisos enviados desde los equipamientos instalados en los domicilios de las personas usuarias (terminales, UCR, dispositivos de seguridad, teleasistencia adaptada, teleasistencia móvil, etc.).

El centro de atención deberá disponer de la tecnología necesaria (software de gestión de servicio, hardware, servidores, etc.) con capacidad suficiente para procesar las comunicaciones y avisos adecuadamente y proporcionar a los operadores la información sobre el dispositivo que las genera.

La tecnología que apoye al centro de atención debe estar dimensionada para prestar el servicio en función de las personas usuarias y de los requerimientos detallados en el presente pliego. Este dimensionado debe incluir un número suficiente y tipo adecuado de canales de comunicación para la prestación del servicio.

El centro de atención propuesto, así como los planes de contingencia, podrán ser auditados por entidades especializadas, si así lo requiere la Diputació de Barcelona, una vez firmado el contrato. La empresa contratista deberá facilitar toda la información necesaria que le sea requerida en estos procesos.

La empresa contratada deberá tener al menos:

- Un centro de atención principal.
- Un centro de atención de apoyo, como mínimo, con la misma operatividad técnica que el principal, que garantice la continuidad de la prestación del servicio para el 100% de las alarmas de atención inmediata en caso de contingencia. Este centro y sus elementos técnicos servirán de backup y deberán tener independencia informática, energética y de comunicaciones, y estará ubicado en Catalunya. Excepto en situaciones catastróficas o causadas por terceros, el funcionamiento del servicio basado en el centro de atención de apoyo no deberá ser superior a tres días naturales. Este/s centro/s deberán pertenecer a la misma empresa contratada.

Ambos centros dispondrán de Sistemas Ininterrumpidos de Alimentación Eléctrica y de generación autónoma de energía que garanticen su correcto funcionamiento en caso de corte de suministro eléctrico general. Estos sistemas deberán soportar, como mínimo, el equipamiento de los centros de atención (incluida la iluminación) y el equipamiento de la sala técnica, incluida la climatización de la misma.

Las salas técnicas donde se ubica el equipamiento tecnológico de los centros de atención, deberán disponer de un sistema de climatización principal y otro de backup que garantice el total funcionamiento de los equipos.

- El centro de atención deberá tener accesibles, para los terminales analógicos, de un número suficiente de líneas telefónicas para la prestación del servicio y deberá disponer, como mínimo, de un backup de las líneas telefónicas destinadas a recibir y emitir las llamadas del servicio que también podrá ser un backup del sistema de terminales digitales. Se deberá disponer de los canales de comunicación adecuados y suficientes para la correcta prestación del servicio.

Todos los centros de atención, tanto el principal como los de apoyo, deberán disponer de un sistema de registro o grabación de todas las comunicaciones recibidas y emitidas.

- La tecnología que apoya a los centros de atención deberá permitir realizar transferencias o multiconferencias de las comunicaciones recibidas. Esta función tiene el objetivo de habilitar la colaboración con otros agentes externos como son los servicios de atención a emergencias de la comunidad.

5.2.1.8 Sistemas de información para la gestión municipal del servicio

La empresa contratada deberá disponer de una solución tecnológica segura de gestión basada en entorno web, eficiente y segura, que permita hacer un seguimiento del servicio, facilite la coordinación entre la empresa y los entes locales, permita la consulta de personas usuarias e incorpore herramientas de visualización de los indicadores económicos, con la finalidad de poder gestionar la actividad del servicio desde cada uno de los servicios sociales municipales.

Esta herramienta debe permitir el intercambio ágil, transparente y seguro de la información relacionada con el servicio y las personas usuarias del mismo, de forma que se garantice la coordinación entre los municipios y la empresa contratada.

La solución debe cumplir unos requisitos técnicos, de seguridad y de accesibilidad mínimos, así como facilitar diferentes funcionalidades mínimas que se recogen en el presente apartado del pliego.

En cuanto a los requisitos técnicos mínimos generales exigidos, la solución tecnológica debe:

- Estar basada en arquitectura de microservicios y/o modularizada para permitir un correcto escalado y un uso eficiente de los recursos de computación y almacenamiento.

- Disponer de interfaces de intercambio de información con sistemas externos de información estandarizadas tipo API Rest o similares para facilitar su integración, tanto para la conexión a datos, como para la consulta de resultados.
- Haber pasado una auditoría de seguridad por un proveedor externo que tenga certificación ENS, como mínimo en su nivel medio.

En cuanto a los requisitos de seguridad mínimos exigidos, la solución tecnológica debe:

- Incorporar un sistema de Gestión de Identidad y Acceso (IAM) robusto y seguro para controlar y gestionar los derechos de acceso al sistema de los usuarios, garantizando la autenticación, autorización y auditoría adecuadas. El sistema IAM deberá ser preferiblemente centralizado, y tendrá políticas de acceso basadas en roles (RBAC).
- Soportar la autenticación multifactorial (MFA) para todos los usuarios.
- Estar configurada para bloquear automáticamente las cuentas de usuario tras un número especificado de intentos fallidos de inicio de sesión en un periodo determinado, con la finalidad de prevenir intentos de acceso no autorizados.
- Incorporar mecanismos de gestión de sesiones seguras que incluyan la expiración automática de las sesiones inactivas. Este tiempo debe ser modificable.
- Mantener un registro detallado de todos los intentos de inicio de sesión, incluyendo la fecha, hora, resultado de la autenticación y acciones posteriores realizadas en el sistema. Es tiempo que habrá que mantener, de forma orientativa, el registro de información debe ser tres meses en la solución tecnológica y un año de retención de backup.
- Estar cifradas todas las comunicaciones entre los entes locales y el servidor utilizando protocolos seguros, así como los datos sensibles almacenados en el sistema utilizando algoritmos criptográficos robustos y actualizados.

En cuanto a los requisitos de accesibilidad:

En seguimiento del cumplimiento de los criterios generales de Accesibilidad Universal exigidos en la cláusula 7.3 del presente pliego, que aplican a todos los procedimientos, protocolos, tecnología y procesos implicados en la atención de las personas usuarias, del mismo modo, la solución tecnológica debe garantizar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web, permitiendo que todos los usuarios del sistema (entes locales, trabajadores y trabajadoras de la empresa contratista y la Diputació de Barcelona) puedan acceder y usar la información y los servicios ofrecidos de forma equitativa y efectiva.

En este sentido, se exige que, como mínimo:

- El diseño y colores utilizados en la aplicación deben garantizar un contraste suficiente entre el texto y el fondo para garantizar la legibilidad.

- Debe tener una fuente y tamaño de letra de fácil lectura, usabilidad que debe aplicar a los iconos usados. La plataforma web actual usa Sans Pro/Roboto mín 12 px y Material iconos, estándares accesibles y universales en entornos webs.
- La navegación debe ser simple e intuitiva.
- El apoyo debe ser multi-idioma (mínimo catalán y castellano).
- La aplicación debe ser responsive de tal forma que se adapte correctamente a diferentes tamaños de pantalla y dispositivos móviles.
- Debe ser compatible con diferentes navegadores estándares (Chrome, Edge, Safari, Firefox, Brave).

En cuanto a los requisitos funcionales mínimos, la solución tecnológica debe incorporar de forma diferenciada las áreas de gestión económica, gestión del servicio y gestión documental.

- Las funcionalidades relacionadas con gestión económica deben:
 - Informar y editar el presupuesto municipal y visualizar el gasto.
 - Permitir consultar los principales indicadores que afectan a la facturación del servicio o decisiones económicas. En este sentido deben mostrarse en el panel económico de monitorización, indicadores agregados útiles del servicio como:
 - Número de personas usuarias activas.
 - Número de altas y bajas en el periodo.
 - Tipologías de servicio y persona usuaria.
 - Cambios o suspensiones en un determinado período.
 - Coberturas del servicio para mayores de 65, 80 y 85 años.
 - Género, unidad de convivencia.
- Las funcionalidades relacionadas con la gestión del servicio deben permitir, como mínimo:
 - Enviar solicitudes de alta, tanto de una en una como de forma masiva mediante fichero .csv o similar. A la solicitud se podrá incorporar información sobre la tipología de servicio y persona usuaria.
 - Generar un documento/huella con los datos sobre la solicitud de alta.
 - Buscar de forma avanzada por detalles de persona usuaria (nombre, apellido, DNI, teléfono, dirección...) u otros filtros avanzados de información estructurada como la situación de la persona en el servicio (activa, en suspensión temporal, baja, tramitada...), fecha de solicitud en el servicio, de alta o de baja, tipología de servicio o persona, grado de dependencia o dispositivos periféricos instalados.
 - Ver detalles mínimos de la ficha de la persona usuaria y su unidad de convivencia (cotitulares), dispositivos de tecnología complementaria

- instalados, intensidad del servicio y periodicidad de las agendas de seguimiento.
 - Extraer listados de personas usuarias con la opción de poder ordenarlos por diferentes campos.
 - Prescribir dispositivos y/o tecnología complementaria.
 - Solicitar la valoración de un riesgo específico, como maltratos o conductas suicidas.
- Las funcionalidades relacionadas con la gestión documental deben permitir acceder, como mínimo a:
 - Los informes de gestión mensual y la memoria anual del servicio por municipio.
 - Las actas de reuniones de los equipos de coordinación de zona mínimas exigidas en el presente pliego.
 - Las guías de uso de la solución tecnológica.

La información y los datos que se recogerán en estos informes y memorias se encuentran detallados en la cláusula 6.1. sobre mecanismos de coordinación seguimiento entre la empresa contratada y los servicios sociales municipales.

- Informes de facturación mensual con los detalles de estado al servicio de las personas usuarias relacionadas, tipología de servicio y de persona usuaria.
- Otros informes, estudios o encuestas que realice la empresa contratada, a propuesta o con el consentimiento de la Diputació de Barcelona, en el marco del objeto del contrato o aquellos documentos o informaciones que la Diputació de Barcelona considere de interés para los entes locales.

5.2.1.9 Requerimientos mínimos de interoperabilidad entre sistemas

Las soluciones tecnológicas y sistemas de información para la gestión del servicio de teleasistencia que provea la empresa contratista deben tener capacidad de integración e interoperabilidad con otros sistemas de información o plataformas de gestión asistencial de salud y de servicios sociales con el fin de permitir la prestación de servicios integrales con garantías de seguridad.

En este sentido, y dado que la Generalitat aprobó el Acuerdo de Gobierno GOV/91/2019, de 25 de junio, por el que se publica el Plan de atención integrada social y sanitaria (PAISS), se debe tener en cuenta la estrategia puesta en marcha para alcanzar un modelo integral de atención social y sanitaria que tiene la finalidad de atender las necesidades sociales de la población, y en especialmente de aquellas más vulnerables.

Por este motivo, se deberá tener en cuenta el desarrollo progresivo de los trabajos de integración, en la línea del acuerdo promovido por los departamentos de Salud y Derechos Sociales de la Generalitat de Catalunya, que la Diputació de Barcelona firmó, junto con otras entidades locales, que impulsa la atención integrada social y sanitaria en Catalunya y aprueba la participación de las administraciones en la futura Agencia de Atención Integrada Social y Sanitaria.

Como resultado de este contexto, se han interconectado los sistemas de información social y sanitario, y por tanto, ya se dispone de un acceso directo para visualizar datos por parte de los dos sistemas, como los datos de dependencia o discapacidad de las personas atendidas por parte del sistema sanitario, o la visualización de un conjunto mínimo de datos del historial clínico por parte del sistema social.

Este proceso permitirá a los y las profesionales de los dos sistemas trabajar de forma integral con el objetivo de que la atención tenga un impacto en el bienestar de las personas, en especial las personas mayores, con discapacidad o problemas de salud, y por tanto, en la mejora en la atención que se proporciona desde el Servicio Local de Teleasistencia.

Para la visualización de información de los dos sistemas, se disponen de las herramientas Visor y microvisores para los dos sistemas. Por un lado, el Departamento de Salud ha habilitado el microvisor Salud + Social donde se puede visualizar información relativa a la salud de las personas como, por ejemplo, su diagnóstico activo, marcadores de cronicidad, si reciben atención domiciliaria, entre otros.

Por otro lado, el Departamento de Derechos Sociales ha habilitado el microvisor Social + Salud donde se puede visualizar información como, dependencia o discapacidad, entre otros, que se incorporan al visor de la Historia Clínica Compartida de Catalunya (HC3) del Departamento de Salud. Por lo tanto, todos los y las profesionales sanitarios y trabajadoras sociales de la Red Pública de Salud podrán consultar esta información mediante el visor del Historial Clínico de Salud (HES). Este acceso se ha abierto a todos los ámbitos de la Red Pública de Salud.

En especial, la empresa contratada deberá colaborar con esta evolución de los procesos que se pongan en marcha entre las administraciones para alcanzar la interoperabilidad completa entre los sistemas de información social y sanitario en beneficio de la calidad de vida de las personas mayores, con discapacidad, con enfermedad mental y, en general, a todas las personas con necesidades complejas.

La empresa contratada deberá tener en cuenta este contexto de integración participando en los trabajos necesarios para analizar e identificar datos en su caso y es viable conectarse a datos relevantes de la atención social y sanitaria, para la mejora de la gestión y de la propia atención del Servicio Local de Teleasistencia.

La empresa contratada deberá cooperar en desarrollo de herramientas tecnológicas o procedimientos necesarios para implementarla, así como el compromiso de colaboración de los equipos profesionales puestos a disposición por la empresa contratada.

5.2.1.10 Digitalización del servicio

Al inicio del contrato, el 60% de los domicilios tendrán instalado un terminal digital y el 40% tendrán un terminal analógico.

La empresa contratada deberá realizar un proceso de digitalización del Servicio Local de Teleasistencia que implique la sustitución de la totalidad del parque analógico hasta llegar al 100% a la finalización del segundo año de contrato.

La sustitución progresiva del 40% de terminales analógicos por terminales digitales deberá completarse según la siguiente distribución:

1r año	2º año
25%	15%

Esta exigencia tiene la finalidad de completar el proceso de digitalización en el servicio que responde al actual desarrollo y transformación de las redes e infraestructuras de las telecomunicaciones, estrategia que recogen las principales agendas digitales de ámbito europeo, estatal y autonómico y al compromiso de los principales proveedores de tecnología en el territorio español de transformar la infraestructura fija para convertirla en fibra hasta los hogares.

Esta transición digital se entiende como una mejora de los servicios provistos hasta ahora a las personas usuarias y para el Servicio Local de Teleasistencia de la Diputació de Barcelona en general y las posibilidades de prestaciones futuras que abre.

Esta transición digital debe conllevar un proceso de integración completa a los sistemas de información del servicio y a la tecnología complementaria que tenga la persona instalada en el hogar con el objetivo de integrar digitalmente las prestaciones del servicio.

Esta transición digital deberá ejecutarse atendiendo a los siguientes requerimientos mínimos:

- El despliegue deberá priorizar aquellos domicilios donde actualmente hay problemas tecnológicos para acceder al servicio y/o dificultades de compatibilidad con los proveedores tecnológicos.
- Las personas con niveles de soporte muy alto, alto y medio deberán ser consideradas prioritarias en este cambio digital.
- El proceso de transición digital deberá garantizar una distribución territorial equitativa por toda la provincia de Barcelona.
- La transición digital deberá contemplar la coexistencia entre servicios prestados en formato analógico y servicios prestados en formato digital de tal forma que se garantice la prestación de un servicio de teleasistencia homogéneo.
- La digitalización deberá ser evaluada una vez se finalice cada año de implementación y se deberá realizar un informe de resultados que incluya propuestas de mejora para el futuro.

5.2.2. SOBRE LOS RECURSOS HUMANOS

Para la prestación del servicio, la empresa contratada deberá contar con un equipo mínimo de profesionales dedicados a las tareas que se especifican a continuación.

Los equipos de atención domiciliaria deberán seguir las ratios descritas en el presente pliego.

5.2.2.1 Equipo de coordinación y gestión del servicio

- Responsable o director/a del Servicio de Teleasistencia

Un/a responsable o director/a del Servicio de Teleasistencia que desarrollará las tareas siguientes:

- Velar por un funcionamiento eficaz, eficiente y de calidad del Servicio Local de Teleasistencia.
- Planificar, coordinar, desarrollar y evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el contrato y de los objetivos del servicio a corto, medio y largo plazo.
- Asignar los recursos técnicos, humanos y económicos necesarios para que el servicio de teleasistencia garantice los requerimientos desplegados en el presente pliego y del proyecto técnico a desarrollar durante los años de contrato.
- Asumir las funciones de interlocución diaria con la Diputació de Barcelona con respecto a la planificación, el seguimiento de la gestión del servicio, el aseguramiento de la calidad, la comunicación y difusión, y la respuesta a incidencias masivas que afecten al servicio, tanto por causas propias como ajenas (técnicas o meteorológicas, por ejemplo).

- Supervisor/a

Un equipo de supervisores/as que se encargará de las siguientes tareas:

- Coordinar los equipos de profesionales operativos (coordinadores/as, oficiales de teleasistencia y/o unidad móvil, teleoperadores/as y telefonistas) y controlar el desarrollo de sus tareas.
- Dirigir y organizar los equipos responsables de las instalaciones y mantenimiento de los terminales (oficiales de teleasistencia y/o técnicos/as instaladores/as).
- Asegurar la calidad en todo lo relacionado con la gestión operativa de los diferentes equipos.
- Recoger y dar respuesta a las incidencias que se puedan producir en el servicio.

- Coordinador/a de zona

Un equipo de coordinadores/as de zona que deberán desarrollar las tareas siguientes:

- Coordinar, gestionar y organizar el servicio en el territorio.
- Actuar como enlace entre las personas usuarias y el/la responsable del servicio.
- Asumir las funciones de interlocución con los servicios sociales municipales en cuanto al seguimiento de casos y a la gestión del servicio en cada municipio, así como mantener una comunicación fluida en caso de incidencias y/o necesidades específicas de las personas usuarias.

- Realizar la primera visita al domicilio de la persona usuaria con el objetivo de informar a la persona sobre la prestación del servicio, recoger los datos básicos de la persona, realizar la valoración del riesgo que sustente el plan de atención personalizado y explicar y firmar el documento de aceptación de derechos y deberes, con la finalidad de dar de alta a la persona en el servicio.
 - Instalar y revisar, de forma excepcional, el terminal, unidad de control remoto y otros dispositivos tecnológicos complementario.
 - Realizar las visitas domiciliarias derivadas de la detección de riesgos específicos como, por ejemplo, una sospecha de maltratos, o de conducta suicida, entre otros riesgos.
 - Garantizar que toda la información relativa a las personas usuarias del servicio se encuentre disponible y actualizada en los sistemas de información que sean necesarios, tanto aquella relativa a las altas como toda aquella relacionada con los seguimientos, así como de otros datos.
 - Elaborar los informes que sean pertinentes y exigidos en el presente pliego relativos al seguimiento de la actividad del servicio, quejas o consultas, así como elaborar las actas de seguimiento de las reuniones realizadas con los servicios sociales municipales.
 - Realizar las tareas relacionadas con la intervención en la comunidad relativas a planificación, coordinación y ejecución de estas, especialmente las que se desprendan del programa de prevención de riesgos y fomento de la autonomía personal descrito en el apartado 6.1.1. Coordinación y presencia en el territorio descrito en el presente pliego.
 - Hacer llamadas de valoración y seguimiento para detectar indicadores de riesgo o cambios en el plan de atención.
 - Realizar otras intervenciones presencial, telemática o telefónicamente de carácter social con el objetivo de recabar información de las personas usuarias o detectar posibles riesgos.
 - Explicar a las personas usuarias del servicio las diferentes dudas que generen los diferentes dispositivos y tecnología instalada en el domicilio.
- Un equipo de perfil social (integradores/as, terapeutas ocupacionales, etc.) que apoyen a los y las coordinadores/as de zona que deberán desarrollar las siguientes tareas:
- Desarrollar intervenciones de mediación comunicativa para personas que tengan discapacidad auditiva y/o problemas en el habla y/o el oído.
 - Atender y proponer acciones para el conjunto de personas usuarias con medidas de accesibilidad para adaptar el servicio a las limitaciones físicas, cognitivas o sensoriales identificadas.
 - Realizar las visitas domiciliarias de seguimiento anual requeridas en el presente pliego para los perfiles de personas usuarias con los niveles de apoyo que se indican.
 - Apoyar, pudiendo realizar, las visitas de seguimiento relacionadas con los protocolos de riesgos específicos (maltratos, suicidio, caídas recurrentes).
 - Colaborar con el equipo de coordinadoras de zona en las tareas relacionadas con la intervención en la comunidad relacionadas con el

- o programa de prevención de riesgos y fomento de la autonomía personal.
 - o Dinamizar intervenciones y actividades y hacer los seguimientos oportunos de los programas propuestos para utilizar las tabletas que se pondrán a disposición de la empresa contratada.
- Delegado de Protección de Datos

Figura obligatoria, regulada en el Reglamento europeo 2016/679, de 27 de abril, general de protección de datos (RGPD), y necesaria cuando los datos los trate una autoridad u organismo público; y la actividad del responsable requiera una observación habitual o sistemática de interesados a gran escala; o, se realice un tratamiento a gran escala de categorías especiales de datos. Tendrá como mínimo las siguientes funciones:

- o Asesorar sobre la aplicación de los principios de privacidad desde el diseño y por defecto del proyecto.
- o Informar y asesorar al encargado del tratamiento y a los empleados que se ocupen del tratamiento de las obligaciones que les incumben en virtud del RGPD y de otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los estados miembros.
- o Supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en el RGPD, de otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los estados miembros y de las políticas del encargado del tratamiento en materia de protección de datos personales, incluida la asignación de responsabilidades, la concienciación y formación del personal que participa en las operaciones de tratamiento, y las auditorías correspondientes.
- o Cooperar con los responsables de protección de datos de la Diputació de Barcelona en cuestiones relativas al tratamiento objeto del presente pliego, incluida la evaluación de impacto relativa a la protección de datos, la consulta previa ante la autoridad, y, si procede, sobre cualquier otro asunto.
- o Ejercer sus funciones prestando la debida atención a los riesgos asociados a las operaciones de tratamiento que se prevé se realicen con la solución web objeto del contrato, teniendo en cuenta la naturaleza, el alcance, el contexto y fines del tratamiento.

5.2.2.2 Equipo del centro de atención

- Responsable del centro de atención

Un/a responsable del centro de atención que asumirá las siguientes tareas:

- o Planificar, coordinar y monitorizar la actividad de gestión de las llamadas que realiza el personal teleoperador y telefonistas del centro de atención, así como determinar las tareas y funciones del mismo en la configuración de los equipos funcionales del centro de atención.
- o Coordinar el equipo profesional del centro de atención.
- o Garantizar el correcto funcionamiento del equipamiento tecnológico.
- o Gestionar eficazmente las comunicaciones que se emiten y se reciben en el centro de atención.

- Responsabilizarse de la movilización de los recursos necesarios (propios o externos), en su caso, por un motivo de emergencia.
- Teleoperador/a

Un equipo de teleoperadores/as que desarrollará las siguientes tareas:

- Gestionar llamadas de emergencia de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas personalizadas que se establezcan.
 - Realizar llamadas informativas y de seguimiento según las pautas establecidas en el presente pliego y aquellas realizadas por circunstancias y situaciones de contingencia específicas.
 - Contactar con las personas de referencia de la persona usuaria o con recursos externos, en caso de no poder contactar con la propia persona.
 - Comunicar las incidencias que se producen al/a la responsable del centro de atención o de otras situaciones excepcionales detectadas que no se encuentren protocolarizadas o requieran la coordinación con otros profesionales del servicio.
 - Revisar y mantener actualizado el plan de atención personalizado de la persona usuaria.
- Telefonista

Un equipo de telefonistas que tendrá como función principal la emisión de llamadas relacionadas con la correcta atención del servicio, la atención de llamadas que llegan al teléfono de atención 900, y otras funciones de apoyo telefónico que le sean propias. Entre estas funciones, podrá realizar llamadas informativas y de seguimiento a las personas usuarias desde el centro de atención relacionadas con los ámbitos descritos en el presente pliego, gestionar visitas a los profesionales de atención domiciliaria y aquellas de apoyo en situaciones de contingencia específicas.

5.2.2.3 Equipo del recurso de unidades móviles

- Oficiales de teleasistencia / instaladores/as

Este equipo es el personal técnico con funciones relacionadas con la intervención social de primera respuesta en los domicilios de las personas usuarias y con actividades de seguimiento básico de la situación de estas. Asimismo, también realizan las tareas correspondientes a la instalación, en su caso y mantenimiento del equipamiento tecnológico que haya en un domicilio.

Las funciones que llevará a cabo este equipo son:

- 1) Intervenciones sociales de primera respuesta:
 - Realizar las intervenciones prioritarias de emergencia en el domicilio de la persona usuaria motivadas por una alarma recibida en el centro de atención que requiere el desplazamiento de este recurso (emergencia social, actuación ante una caída o apoyo a actuaciones de otros recursos externos).

- Realizar las intervenciones secundarias o complementarias (movilización de llaves, visitas de seguimiento o de acompañamiento específico) así como de aquellas actuaciones extraordinarias recogidas en el presente pliego.

2) Intervenciones de carácter tecnológico

- Instalar el equipamiento tecnológico de las unidades domiciliarias (terminal y UCR) y de otros dispositivos periféricos en los domicilios.
- Realizar el mantenimiento técnico de los equipos de teleasistencia (terminal y UCR) y de otros dispositivos periféricos.
- Atender las incidencias que se puedan producir dentro del ámbito de su competencia.
- Realizar bajas y retiradas de equipos en los domicilios.
- Preparar la tecnología necesaria para la intervención domiciliaria.
- Controlar y gestionar los estados alterados de la tecnología domiciliaria.
- Apoyar el entrenamiento en el uso y la resolución de dudas que puedan generar la diferente tecnología instalada en las personas usuarias.
- Resolver averías y/o consultas en atención remota, bien telefónicamente en el caso de tecnología analógica, bien a través de la gestión a través de una plataforma para la tecnología digital.

El perfil profesional de instalador/a sólo realizarán las funciones relacionadas con la tecnología y que están recogidas en el presente apartado 2) Intervenciones de carácter tecnológico.

Además, la empresa contratada debe dotarse de un equipo de atención no directa adscrito al Servicio Local de Teleasistencia con el objetivo de realizar tareas que están relacionadas con la atención directa o en su entorno y/o familia.

Se considera que estas tareas se relacionan con las que prestan los diferentes equipos de dirección del servicio y responsables de departamentos, personal administrativo, profesionales que realizan informes técnicos, analistas de datos, personal de almacén, técnicos o técnicas informáticas o de ingeniería, personal de prevención de riesgos laborales, protección de datos y profesionales que se dedican a la gestión y desarrollo de proyectos o a tareas relacionadas con la coordinación y participación comunitaria.

Se considera que las tareas no están relacionadas con la atención directa a las personas usuarias y su entorno en el caso del personal de dirección y responsables de los diferentes departamentos, personal que realiza tareas administrativas y/o de elaboración de informes, analistas de datos, personal de almacén, técnicos informáticos o de ingeniería, personal de prevención de riesgos laborales y profesionales que se dedican a la gestión y desarrollo de proyectos o a tareas relacionadas con la coordinación y participación comunitaria.

5.2.2.4 Ratios profesionales de atención directa y no directa

La empresa contratada para la prestación del servicio estará obligada a cumplir unas ratios de atención directa y no directa tal y como se detalla a continuación:

- La empresa contratada para la prestación del servicio estará obligada a cumplir con una ratio de personal de atención directa adscrita al servicio que no podrá ser en ningún momento inferior al 0,28% de las personas titulares y cotitulares del servicio con independencia de la tipología de servicio que tenga asignado la persona usuaria (de intensidad moderada o alta). Asimismo, y de forma específica se debe cumplir una ratio que no será inferior al 0,07% en cuanto al equipo de coordinación de zona.

Los profesionales de atención directa que deben tenerse en cuenta para calcular la ratio de personal de atención directa son: supervisores/as, coordinadores/as, teleoperadores/as y telefonistas del centro de atención, oficiales de teleasistencia y técnicos/as instaladores/as.

Esta ratio debe calcularse a partir del concepto 'Equivalente a Tiempo Completo' ('*ETC full-time equivalente*'). Se obtiene dividiendo las horas de trabajo de varios trabajadores a tiempo parcial por la cantidad de horas de un periodo laboral completo.

Para el cálculo de estas ratios se debe tener en cuenta a todas las personas usuarias del servicio (titulares y cotitulares) y se debe excluir a las personas usuarias que estén en situación de baja temporal.

- La empresa contratada para la prestación del servicio debe contar con una ratio de personal de atención no directa que debe ser, como mínimo, el 0,02% de las personas titulares y cotitulares del servicio con independencia de la tipología de servicio que tenga asignado la persona usuaria (de intensidad moderada o alta).

La empresa contratista detallará en su proyecto técnico el personal asignado al Servicio Local de Teleasistencia siguiendo los requisitos recogidos en el presente pliego y el pliego de cláusulas administrativas particulares para garantizar la prestación del servicio según el concepto 'Equivalente a Tiempo Completo' ('*ETC full-time equivalente*') de tal forma que elaboren su oferta de la forma que considere más eficiente de acuerdo con las exigencias contenidas en los pliegos de licitación.

5.2.2.5 Formación del personal

La empresa contratada del Servicio Local de Teleasistencia deberá:

- Asegurar la formación y competencia necesaria del equipo de recursos humanos dedicados a la prestación del servicio.
- Mantener actualizado el archivo de datos con titulaciones, experiencia y formación continua del equipo de trabajo.
- Proporcionar un mínimo de 20 horas anuales de formación, aparte de la formación inicial, por trabajador adscrito al servicio.

Por lo que respecta a los requerimientos específicos de la formación inicial, por un lado, debe incluir una formación común que comprenda:

- Descripción general de la empresa.
- Conocimiento de las administraciones públicas (entes locales) a las que se presta el servicio.

- Política de calidad y sistemas de mejora continua.
- Prevención de riesgos laborales.
- Organización del servicio y programa de trabajo.
- Colectivo al que se presta el servicio.
- Conocimiento del Servicio Local de Teleasistencia. Características básicas del modelo de prestación basado en un modelo de atención centrado en la persona.
- Accesibilidad Universal al servicio.
- Sistemas de mejora continua.
- Atención de quejas y reclamaciones.

Por otra parte, la formación específica de determinados puestos de trabajo debe estar relacionada con los siguientes ámbitos:

- Atención y comunicación:
 - Atención a las personas usuarias atendiendo a la diversidad en capacidades y necesidades.
 - Tipología de personas usuarias, tipologías de servicio y niveles de apoyo, atendiendo a sus capacidades y atención que se las debe prestar.
 - Habilidades de comunicación de acuerdo con las capacidades de la persona usuaria.
 - Protocolos de actuación y atención, información documentada y registros.
 - Protocolos de riesgo específico al servicio: maltratos, suicidio y caídas recurrentes.
 - Sistema de gestión de calidad.
 - Gestión del estrés en la atención telefónica.
 - Valores éticos en la atención.
 - Derechos, valores éticos, aspectos socioculturales del colectivo y riesgos específicos a abordar (como, por ejemplo, la sospecha de maltrato).
- Tecnología y sistemas de información:
 - Manejo del software.
 - Conocimiento básico del equipo tecnológico.
 - Gestión de equipos de trabajo.
 - Funcionamiento de los sistemas de información de teleasistencia.
 - Instalación y reparación de terminales, atendiendo a las capacidades de las personas usuarias.
 - Novedades en el ámbito tecnológico.
- Gestión:
 - Legislación sobre teleasistencia.
 - Conocimiento y relación del servicio con los servicios de emergencia de la comunidad.
 - Relación con las administraciones públicas a las que se presta el servicio.
 - Elaboración y gestión de los planes personalizados de atención.
 - Gestión de incidencias.

- Sistemas de coordinación y comunicación interna y externa.
- Facturación.

Finalmente, la empresa contratada, deberá realizar un programa de formación continua que incluya:

Un plan de formación, como mínimo anual, con acciones formativas con contenidos relacionados con las necesidades de los equipos de trabajo para la realización de sus tareas, gestión de las incidencias, aspectos de mejora de la calidad, así como otros contenidos especializados por perfiles y puestos de trabajo. Este documento deberá ser presentado anualmente en la Diputació de Barcelona, en formato electrónico por correo electrónico y por registro general de entrada, disponible en la sede electrónica de la Diputació de Barcelona (<https://seuelectronica.diba.cat/>), al iniciarse el contrato y posteriormente en el plazo de 30 días naturales, una vez finalice el año de la prestación.

6. MECANISMOS DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO

6.1 COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO ENTRE LA EMPRESA CONTRATADA Y LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

La empresa contratada deberá coordinarse con los servicios sociales municipales a través de la figura del/de la coordinador/a de zona en lo que respecta a la derivación de casos y seguimiento de la actividad en el territorio.

El control del seguimiento de la actividad municipal se articulará mediante:

6.1.1. COORDINACIÓN Y PRESENCIA EN EL TERRITORIO

□ Reuniones de seguimiento de la actividad del servicio

La empresa contratada deberá realizar reuniones ordinarias presenciales de seguimiento de la actividad del servicio con los municipios de la provincia de Barcelona (excepto Barcelona ciudad) para planificar los escenarios del servicio, hacer seguimiento de la gestión de la actividad y de los protocolos específicos de personas en riesgo y casos, realizar el control de los sistemas de información y seguimiento de incidencias, como mínimo con la siguiente periodicidad:

- Una reunión mensual con los municipios de más de 700 personas usuarias activas en el servicio.
- Una reunión bimestral con los municipios de entre 251 y 699 personas usuarias activas en el servicio.
- Una reunión trimestral con los municipios que tienen hasta 250 personas usuarias activas en el servicio.

Estas reuniones de seguimiento deberán ser realizadas por la figura profesional del/de la coordinador/a de zona y en su caso, por el supervisor/a referente del territorio, y se deberán realizar las actas de estas y registrarlas en la solución tecnológica propuesta para la gestión del servicio y la coordinación con los entes locales.

Estos seguimientos no excluyen la interlocución diaria con los entes locales, así como tampoco la extraordinaria que debe haber entre la empresa contratada y los servicios

sociales municipales, especialmente en lo que se refiere a la gestión de incidencias, el abordaje de casos específicos de riesgo y las tareas de coordinación descritas en el apartado 1. del presente pliego.

□ **Asesoramiento y formación a los servicios sociales municipales**

La empresa contratada deberá asesorar y formar a los municipios tanto en materias relativas al funcionamiento técnico del servicio, mejoras implantadas en las prestaciones u otras materias que sean requeridas para el correcto conocimiento de los avances y mejoras del servicio.

A estos efectos la empresa contratista deberá presentar un programa de asesoramiento y formación a los servicios sociales municipales de un mínimo de 150 horas a lo largo del contrato que contenga una planificación de esta oferta.

Estas horas de asesoramiento y formación no incluyen las reuniones de coordinación con los servicios sociales municipales que realiza el equipo de coordinadores/as de zona detallados en el apartado 1. del presente pliego.

□ **Programa de prevención de riesgos y fomento de la autonomía personal**

El programa de prevención de riesgos y fomento de la autonomía personal es un programa de atención integral a las personas usuarias del servicio y de trabajo comunitario que tiene la finalidad de trabajar la prevención de riesgos en el hogar y en la calle, así como promocionar el envejecimiento activo y saludable favoreciendo su autonomía funcional y personal.

Este programa está formado por las siguientes campañas:

- Telefónicas. Estas campañas consisten en llamadas preventivas realizadas desde el centro de atención orientadas a prevenir riesgos de las personas usuarias, aconsejar sobre temáticas específicas o fomentar la participación en la comunidad. Están descritas en el apartado 5.1.3.1. del presente pliego.
- Presenciales. Estas campañas son charlas que se realizan en el territorio previa demanda de los servicios sociales municipales. Están dirigidas a las personas usuarias, las cuales han sido informadas previamente por teléfono, así como a personas mayores del municipio que puedan estar interesadas.

Podrán versar sobre contenidos como:

- Conocer y fomentar el buen uso del servicio.
- Consejos prácticos para la vida diaria.
- Prevención de riesgos en el hogar: incendios o caídas.
- Prevención de riesgos en el hogar y en la calle: robos y estafas.
- Prevención de los maltratos maltratos a las personas mayores.

Durante el último periodo contractual, se han realizado una media de 100 charlas al año, y la empresa deberá tener capacidad para realizar 200. Será la empresa prestadora, juntamente con la Diputació de

Barcelona, quienes evaluarán las peticiones municipales. En este sentido, se priorizarán las charlas enmarcadas en los convenios de colaboración interadministrativa que tenga la Diputació de Barcelona, como el Departamento de Interior o el Área Metropolitana de Barcelona.

- Escritas. Estas campañas están recogidas en material de difusión realizado por la Diputació de Barcelona (<https://www.diba.cat/teleassistencia>) e incluyen temáticas relacionadas con la prevención de riesgos, el conocimiento y buen uso del servicio y el fomento de la autonomía personal. Este material se distribuirá en los domicilios de las personas usuarias del servicio, según la planificación anual acordada con la Diputació de Barcelona. Asimismo, la empresa prestadora contará con un stock para distribuir en las charlas presenciales que realicen en el territorio. Aproximadamente se distribuyen 1.000 dpticos/material de difusión al mes.

6.1.2. INFORMES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA ACTIVIDAD DE GESTIÓN

□ Informe mensual de seguimiento de la actividad del servicio en el municipio

La empresa contratista pondrá a disposición de cada ente local, un informe de seguimiento con carácter mensual que recogerá los principales indicadores del Servicio Local de Teleasistencia. Este informe deberá presentarse en un plazo de 10 días naturales posteriores al mes que se evalúa y en un formato gráfico para su divulgación siguiendo las instrucciones de la Diputació de Barcelona y también deberá estar en formato excel para que el ayuntamiento pueda analizar y explotar los datos. Este tendrá la siguiente información mínima:

Datos generales y movimientos en el servicio:

- Número y listado de personas usuarias por nivel de apoyo, tipología de servicio y tipología de persona usuaria
- Cobertura del servicio con relación a la población mayor de 65 años, mayor de 80 años y mayor de 85 años.
- Número de dispositivos de seguridad, teleasistencia móvil y teleasistencia adaptada.
- Número de casos de sospechas de maltrato y conductas suicidas detectados y su estado.
- Resumen de la evolución en la actividad del servicio: altas, altas pendientes (terminales y tecnología complementaria), bajas anticipadas, bajas temporales y bajas definitivas.

Información sobre el perfil de personas usuarias:

- Distribución por sexo, edad por intervalos y unidades de convivencia.

Datos sobre la actividad del Servicio:

- Llamadas emitidas, recibidas, automáticas y de dispositivos.

- Número de visitas domiciliarias por tipología.
- Número de agendas y tipología.

Datos sobre atención a emergencias y distribución por tipología de recurso movilizado.

- Datos sobre intervenciones domiciliarias (coordinación de zona, departamento técnico y unidad Móvil).

Estos informes deberán estar disponibles para la consulta municipal a la solución tecnológica de gestión basada en un entorno web proporcionada por la empresa contratada.

□ **Memoria anual de gestión municipal**

Anualmente, la empresa contratada deberá realizar una memoria de gestión municipal con un formato gráfico para su divulgación y para cada uno de los municipios de la provincia de Barcelona con servicio de teleasistencia. Estas memorias deberán estar disponibles para la consulta municipal en la aplicación informática de gestión, proporcionada por la empresa en el plazo máximo de dos meses tras la finalización del año natural del ejercicio.

Estas memorias tendrán la misma información mínima que los informes mensuales de seguimiento.

La Diputació de Barcelona en todo caso, podrá solicitar la ampliación de esta información mínima requerida en el pliego de contratación, siempre y cuando los datos requeridos sean claves para la prestación del servicio o el seguimiento y el control del servicio, y tecnológicamente sea factible su explotación.

6.2 COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO ENTRE LA EMPRESA CONTRATADA Y LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

La empresa contratada deberá coordinarse con la Diputació de Barcelona mediante reuniones que, como mínimo, se convocarán cada dos meses, para trabajar conjuntamente los siguientes ámbitos:

Gestión del Servicio Local de Teleasistencia:

- Planificación del crecimiento del servicio.
- Análisis de la actividad general y funcionamiento del servicio.
- Planificación del crecimiento del servicio.
- Seguimiento de la actividad municipal.
- Seguimiento de la implantación del proyecto de mejoras y compromisos contractuales.

Calidad del Servicio Local de Teleasistencia:

- Planificación y diseño de nuevos procedimientos, prestaciones o programas piloto en el servicio.
- Aseguramiento de la calidad y la mejora continua en el servicio.
- Seguimiento de quejas y reclamaciones.
- Evaluación de soluciones tecnológicas innovadoras.

La empresa contratada debe elaborar los informes que sean necesarios para analizar el seguimiento de estos ámbitos y se compromete a colaborar con la Diputació de Barcelona en el seguimiento de aspectos sobrevenidos a lo largo del contrato.

La Diputació de Barcelona asumirá la responsabilidad de hacer las actas de las reuniones que la empresa deberá firmar y entregar por correo electrónico y por registro general de entrada, disponible en la sede electrónica de la Diputació de Barcelona (<https://seuelectronica.diba.cat/>),

La empresa contratada deberá elaborar los siguientes documentos de gestión con la siguiente periodicidad:

Con carácter quincenal:

- Cuadro de mando para el seguimiento integral de la actividad general del servicio.
- Informe de seguimiento de la actividad municipal.
- Informe de control y seguimiento de la demanda municipal.
- Agenda de comunicación (con una actualización semanal por correo electrónico).

Con carácter mensual:

- Informe de gestión del Servicio Local de Teleasistencia.

Y con carácter anual:

- Memoria de gestión anual del servicio.

La Diputació de Barcelona facilitará los modelos de documentos a la empresa contratada.

Esta información deberá ser entregada por correo electrónico y por registro general de entrada, disponible en la sede electrónica de la Diputació de Barcelona (<https://seuelectronica.diba.cat/>) durante los 10 días naturales posteriores al cierre de la quincena o del mes, según corresponda. La memoria de gestión anual del servicio deberá ser entregada en el plazo de dos meses desde la finalización del año natural del ejercicio.

El contenido mínimo de estos documentos se recoge en el Anexo II del presente pliego sobre Coordinación y seguimiento entre la empresa contratada y la Diputació de Barcelona: contenidos mínimos de los documentos de gestión.

Los documentos que debe entregar la empresa prestadora se relacionan a continuación.

6.2.1. CUADRO DE MANDO PARA EL SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD GENERAL DEL SERVICIO

La empresa contratada deberá facilitar a la Diputació de Barcelona, con carácter quincenal, los datos sobre la gestión general del Servicio Local de Teleasistencia mediante un cuadro de mando, que será facilitado por la Diputació de Barcelona, y que

recogerá indicadores de impacto general, sobre el nivel de cobertura, la actividad del servicio, la demanda, el número de dispositivos, así como indicadores cualitativos.

6.2.2. INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD MUNICIPAL

La empresa contratada deberá elaborar, con carácter quincenal, en formato excel, un documento con el seguimiento de la actividad de cada uno de los entes locales de la provincia, agrupados por comarca. Este informe de seguimiento deberá incluir las cifras de las personas usuarias, de las solicitudes de alta, de las altas pendientes, de los movimientos del servicio, del número de casos incluidos dentro de los protocolos existentes, de los datos poblacionales y de la cobertura del servicio, entre otros.

6.2.3. INFORME DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA DEMANDA MUNICIPAL

La empresa contratada deberá elaborar, con carácter quincenal, un informe relativo al análisis de la demanda municipal del servicio atendiendo a los criterios solicitados por la Diputació de Barcelona, que se basarán en la agrupación de municipios por número de habitantes y los criterios que se establezcan sobre distribución de servicios y control del crecimiento, como pueden ser el padrón municipal, la cobertura respecto a franjas de edad, entre otros.

6.2.4. INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO LOCAL DE TELEASISTENCIA

La empresa contratada deberá elaborar, con carácter mensual, un informe que incluya los datos generales del servicio, de los movimientos, del perfil de las personas usuarias, de la actividad del centro de atención y de los servicios de intervención domiciliaria, de los programas de prevención de riesgos, de la digitalización, de la sensorización, de los dispositivos periféricos, de la accesibilidad universal, de la aplicación de los diversos protocolos del servicio, de las reclamaciones recibidas, de la comunicación y difusión del servicio, de la facturación municipal, y del histórico del servicio, así como de otra información relevante.

Este informe deberá presentar la información tanto en datos absolutos como relativos, y representar los más relevantes en formato gráfico.

6.2.5. AGENDA DE COMUNICACIÓN

La empresa contratada deberá elaborar, con carácter semanal, un documento con la información sobre su participación en jornadas o sesiones de trabajo relacionadas con el Servicio Local de Telesistencia, actos de presentación del servicio y las charlas realizadas en el marco de los programas de prevención de riesgos y de fomento del envejecimiento activo que se hayan realizado durante el mes o que prevé que se realicen en el futuro.

Este documento deberá contener datos relativos al lugar de realización, la fecha y el contenido general del acto, jornada o charla y quien la lleva a cabo. Asimismo, este documento deberá recoger una valoración cualitativa de las acciones realizadas y el número de participantes.

6.2.6. MEMORIA DE GESTIÓN ANUAL DEL SERVICIO

La empresa contratada deberá elaborar, con carácter anual, un documento con un análisis cuantitativo del servicio en general y por cada una de las comarcas, y un análisis cualitativo de la evolución del servicio, estructurando la información a partir del informe de gestión mensual.

Además, en esta memoria, se deberá incorporar un anexo con un análisis de riesgos anual de la totalidad de la solución tecnológica segura para prestar los servicios contratados, al menos respecto a las amenazas descritas en el OWASP TOP TEN actualizado y que incorpore las propuestas de mitigación de riesgos con mapas de calor resultantes y las posibles mejoras de los servicios por parte de la empresa contratista, desde sensórica certificada a procedimientos de trabajo y una guía de recomendaciones para la gestión de la relación entre proveedor y cliente contratante.

De forma complementaria, se deberá presentar un informe ejecutivo de esta memoria.

Este documento será entregado en formato electrónico y explotable en el plazo mencionado anteriormente.

Además de lo expuesto anteriormente, y a efectos de asegurar un proceso de seguimiento de la evolución del servicio por la Diputació de Barcelona en términos de máxima calidad, la empresa contratada deberá:

- Facilitar aquella información tanto de carácter ordinario como otra de carácter extraordinario que, a efectos de control y seguimiento del servicio prestado a los entes locales, pueda requerirle la Diputació de Barcelona.
- Informar y analizar juntamente con la Diputació de Barcelona las quejas y reclamaciones que puedan ser interpuestas por las personas usuarias del servicio y/o por los entes locales.
- Trabajar con la Diputació de Barcelona las modificaciones que sobre los procedimientos de atención se puedan producir y aquellas informaciones nuevas relativas a campañas que puedan realizarse a las personas usuarias.
- Colaborar con la Diputació de Barcelona en la elaboración de los estudios de evaluación de impacto que se puedan realizar o en la realización de pruebas piloto que sean consideradas como necesarias para la mejora de la calidad de la prestación del servicio.

7. ESTÁNDARES DE CALIDAD

La empresa contratada deberá cumplir con unos estándares de calidad, seguridad y accesibilidad según los requerimientos exigidos en la presente cláusula y descritos a continuación.

7.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Se deberán garantizar los aspectos de calidad descritos a continuación:

7.1.1. REQUISITOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un Sistema de Calidad documentado para las prestaciones descritas en el presente pliego que debe incluir como mínimo los siguientes contenidos:

- Política de calidad.
- Objetivos.
- Funcionamiento y organización

Este sistema deberá estar documentado y aplicado en el servicio y deberá revisarse anualmente.

Verificación del cumplimiento y medida de indicadores de calidad relativos al menos a:

- Inicio, prestación y baja en el servicio.
- Medios y recursos personales, materiales y técnicos.

Evaluación de la calidad del servicio, por lo que, la empresa contratada debe:

- Tener definido un sistema de evaluación interna de la calidad del servicio que garantice una inmediata detección y corrección de las posibles incidencias o deficiencias en la prestación del servicio y permita la mejora continua, orientada a alcanzar un nivel de calidad óptimo en la prestación.
- Mantener sistemas de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad percibida por las personas usuarias, familiares, personal vinculado al servicio y clientes. En cuanto a la evaluación por parte de las personas usuarias, la empresa contratada debe realizar una encuesta anual de valoración del servicio para conocer la satisfacción de las personas usuarias. Esta encuesta debe realizarse cumpliendo los siguientes requerimientos:
 - La muestra debe ser 1.000 personas usuarias y debe ser aleatoria y representativa por género y por intensidad de servicio (moderada/alta).
 - El trabajo de campo debe ser realizado por una entidad o empresa con experiencia contrastada en el sector de servicios de estudios de mercado y/o servicios de encuestas de opinión pública.
 - El contenido de la encuesta debe ser validado por la Diputació de Barcelona.
 - La empresa deberá entregar a la Diputació de Barcelona un informe de campo final que será enviado por correo electrónico y por registro general de entrada, a través de la sede electrónica de la Diputació de Barcelona (<https://seuelectronica.diba.cat/>), durante el primer trimestre del año posterior al ejercicio valorado.
- Contar con un sistema de recepción y análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias verbales y escritas. Estas deben ponerse en conocimiento de la Diputació de Barcelona en los plazos descritos en el presente apartado del pliego y con carácter inmediato, aquellas que puedan ser consideradas graves o reiteradas, para poder trabajar conjuntamente las soluciones que sean oportunas.

- Disponer de instrumentos para elaborar propuestas de mejora continua. La empresa contratada deberá realizar los informes de seguimiento tal y como se describen en el presente pliego.

Este Sistema de Gestión de la Calidad deberá estar documentado y aplicado al servicio específico descrito en el presente pliego. Deberá ser revisado anualmente y las modificaciones o mejoras serán comunicadas a la Diputació de Barcelona.

La empresa contratada deberá basar su sistema de seguimiento y mejora, como mínimo, en los siguientes indicadores de calidad, que deberán medirse mensualmente, excepto si se indica otra periodicidad:

Alta en el servicio:

- Tiempo medio (días laborales) de inicio del servicio, en solicitud de alta normalizada.
- Tiempo medio (horas) de inicio del servicio, en solicitud de alta urgente.
- Porcentaje de personas usuarias con alta en plazo (no se contabilizan las solicitudes de servicio por causas imputables a la persona usuaria o por un condicionante del municipio o de la Diputació de Barcelona).
- Porcentaje de personas usuarias con alta urgente en plazo (no se contabilizan las solicitudes de servicio por causas imputables a la persona usuaria o por un condicionante del municipio o de la Diputació de Barcelona).

Prestación del servicio:

- Tiempo medio (en segundos) de respuesta desde que la comunicación entrante está disponible para el personal teleoperador.
- Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el centro de atención hasta la movilización de recursos especializados (sanitarios, sociales o de seguridad).
- Tiempo medio (en minutos) desde el inicio de una movilización de unidad móvil hasta que llega al domicilio de una persona usuaria para atender una función prioritaria.
- Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el centro de atención hasta la movilización de otros recursos como familia o personas del entorno.
- Tiempo medio (en minutos) de duración de las llamadas de las personas usuarias.
- Número medio de llamadas de seguimiento por persona usuaria.
- Tiempo medio (en minutos) de llegada de la unidad móvil al domicilio en situación de emergencia.
- Porcentaje de incidencias relacionadas con la custodia y manipulación de llaves.
- Número de comunicaciones de seguimiento programadas realizadas a las personas usuarias.
- Porcentaje de averías técnicas en el equipamiento de la persona usuaria que impidan la comunicación con el centro de atención.
- Tiempo medio (en horas) de la resolución de averías del terminal que impiden la comunicación de la persona usuaria con el centro de atención.
- Número de averías en el sistema del servicio que producen la pérdida de la capacidad de respuesta del centro de atención y que activan el sistema de apoyo.

- Tiempo (en minutos) que el sistema de soporte está activo en una incidencia.

Seguimiento y mejora del servicio:

- Número de reuniones de seguimiento y coordinación con el responsable del servicio y coordinador/a de zona que se han mantenido con los servicios sociales municipales.
- Número de personas usuarias a las que se ha realizado una encuesta de satisfacción respecto al total de personas usuarias. Este indicador debe medirse anualmente.
- Porcentaje de personas usuarias con quejas sobre el servicio por municipio.
- Porcentaje de personas usuarias o personas de su entorno con quejas.
- Número de personas usuarias que causan baja en el servicio a causa de la insatisfacción con la prestación del mismo.
- Porcentaje de personas usuarias satisfechas con el servicio recibido. Este indicador debe medirse anualmente.

Personal:

- Número de horas de formación recibida/número medio de trabajadores/as. Este indicador debe medirse anualmente.

7.1.2. PROCESOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

La empresa contratista deberá contar con procesos documentados sobre las siguientes actuaciones de atención a las personas usuarias especificados a continuación.

La empresa contratada debe garantizar el conocimiento y la aplicación por parte del personal del centro de atención de como mínimo, los siguientes procesos de prestación del servicio:

- Alta en el servicio e instalación del equipamiento tecnológico (terminal y tecnología complementaria, en su caso).
- Actuaciones ante comunicaciones:
 - Atención de llamadas de emergencia.
 - Atención de llamadas informativas y de seguimiento.
 - Atención de llamadas preventivas relacionadas con el programa de prevención de riesgos y fomento de la autonomía personal.
 - Atención de avisos automáticos del sistema.
 - Movilización de unidades móviles.
 - Custodia y movilización de llaves.
 - Movilización de recursos externos.
 - Gestión de incidencias.
- Actuaciones ante la comunicación y detección de riesgos específicos:
 - Actuación ante el riesgo de maltratos.
 - Actuación ante el riesgo de suicidio.
 - Actuación ante el riesgo de caídas recurrentes

En cuanto a estas actuaciones, la Diputació de Barcelona entregará los protocolos vigentes con la finalidad de que la empresa contratada conozca el procedimiento actual de actuación en estas materias y pueda seguir su aplicación.

- Comunicación y coordinación con la Diputació de Barcelona y entes locales.
- Actuaciones de mantenimiento técnico (preventivo y correctivo).
- Actuaciones ante la interrupción del normal funcionamiento del centro de atención principal.
- Suspensión temporal en el servicio y baja anticipada
- Atención de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Baja en el servicio.

7.2 REQUERIMIENTO DE CONFORMIDAD CON EL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

Considerando los riesgos a los que está expuesto el Servicio Local de Teleasistencia y las garantías de seguridad necesarias para la prestación que realiza, es un servicio que debe cumplir con el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, de aplicación a todo el sector público y a los sistemas de información de las entidades del sector privado cuando, de acuerdo con la normativa aplicable y en virtud de una relación contractual, presten servicios o proveen soluciones a las entidades del sector público para el ejercicio de sus competencias.

La empresa contratada deberá disponer de la certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad de categoría MEDIA de la tipología de servicio por la que se adjudica el contrato. Este deberá indicar que aplica a la prestación del servicio de teleasistencia y a la tecnología utilizada.

Esta certificación debe mantener la conformidad durante todo el periodo del contrato y anualmente, a través del informe de análisis de riesgos de la solución tecnológica de gestión segura que presentará el contratista, se revisará que el nivel sea el adecuado por parte de la empresa contratista por si fuera necesario incrementar la certificación a ALTA. En caso de que la empresa perdiera la certificación, o se haya retirado temporalmente la misma, deberá comunicarlo de forma inmediata a la Diputació de Barcelona, quien deberá considerar el impacto en el contrato. Sin embargo, la empresa deberá comunicar la actualización de la certificación de acuerdo con los plazos y requisitos de la Disposición Transitoria Única del Real Decreto 311/2022.

La empresa contratista asume la obligación de cumplir plenamente con el Esquema Nacional de Seguridad, y con la necesidad de que sus prestadores y proveedores, dispongan de la correspondiente conformidad con el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, en las mismas condiciones que la empresa, en la medida en que presten servicios o provean soluciones que se requieran para el desarrollo de los trabajos secundarios subcontratados.

La empresa contratista deberá comunicar los datos de contacto de la persona designada como Punto o Persona de Contacto (POC), según el artículo 13.5 del Real Decreto 311/2022.

Asimismo, la empresa contratista deberá aportar y mantener la siguiente documentación:

- Guía de instalación y configuración segura del sistema y de cualquier software que incorpore y de sus dispositivos (routers, tabletas, medidores...) destinada a administradores.
- Guía de uso seguro del sistema y de sus dispositivos destinada a usuarios finales.

7.3 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

El Servicio Local de Teleasistencia es un servicio accesible universalmente y por tanto, es un requerimiento que debe cumplir la empresa contratada como parte fundamental y transversal al modelo de prestación centrado en la persona.

En este sentido, la Accesibilidad Universal es la condición de que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, usables y practicables para todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

Con la aprobación del Código de accesibilidad de Catalunya al Decreto 209/2023 de 28 de noviembre, se desarrolla de forma normativa la Ley 13/2014, de 30 de octubre, de accesibilidad, determinando los requisitos, los parámetros y los criterios para cumplir las condiciones previstas en la Ley.

Este Código de accesibilidad de Catalunya integra las condiciones de accesibilidad universal, física, sensorial y cognitiva, de acuerdo con las condiciones básicas de accesibilidad que determina el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, y con las directrices internacionales de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Asimismo, la empresa contratada deberá tener en cuenta los acuerdos recogidos en el Pacto Nacional por los derechos de las personas con discapacidad aprobado por el Gobierno de la Generalitat de Catalunya en el mes de abril de 2025 y que recoge los objetivos, retos y medidas que deben incorporar las políticas públicas de la Generalitat de Catalunya para estar alineadas y dar cumplimiento a las directrices y principios de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas.

En este sentido, la empresa contratada deberá tener en cuenta que:

- La metodología de la integración de la accesibilidad en el Servicio Local de Teleasistencia debe tener impacto en todos los procesos del servicio, siguiendo las instrucciones del Código de accesibilidad de Catalunya, tal y como recoge de forma general el artículo 136 relativo a los servicios de la salud y de carácter social, y en particular el artículo 136.7 que hace referencia a que los servicios de teleasistencia deben prever la adopción de los sistemas de comunicación y las

tecnologías adecuadas para la atención y la comunicación con las personas con discapacidad, según sus necesidades.

- La accesibilidad debe tener recursos humanos, materiales y tecnológicos específicos para su cumplimiento durante la vigencia del contrato y sus prórrogas, sin interrupción alguna de las prestaciones y medidas.

La Accesibilidad Universal se hace operativa en el Servicio Local de Teleasistencia a través de la adaptación del servicio a las capacidades físicas, psíquicas y sensoriales de la persona, valoración que debe formar parte del plan de atención personal y se determina en la primera visita de valoración que se realiza a la persona usuaria.

En este sentido, la empresa contratada debe disponer de un plan de accesibilidad integral que garantice la adopción de medidas de accesibilidad en todos los procesos de atención del servicio, en particular en el proceso de alta de la persona usuaria: valoración, instalación y revalorización periódicas con el fin de adaptar:

- Los canales de comunicación (escrito, oral y/o audiovisual) que se utilizan para informar y atender a las personas, que deben integrar las siguientes medidas de accesibilidad y todas aquellas instrucciones que recoja el Código de Accesibilidad de Catalunya:
 - Lectura Fácil
 - Sistema Braille
 - Audioguías
 - Audiodescripción
 - Sistemas de comunicación aumentativa y alternativa
 - Lenguaje de signos (presencial o virtual)
 - Subtitulación
- La tecnología básica y complementaria instalada que debe permitir adoptar medidas de accesibilidad para adaptar las señales acústicas y luminosas y debe impactar sobre la ergonomía del diseño.

La empresa contratada deberá hacer un seguimiento de las medidas de accesibilidad implantadas a través de la recogida de diferentes variables, tal y como se recoge en el Anexo II del presente pliego sobre Coordinación y seguimiento entre la empresa contratada y la Diputació de Barcelona: contenidos mínimos de los documentos de gestión.

8. TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN ENTRE CONTRATISTAS: INICIO DE CONTRATO, RECEPCIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

8.1 CONSIDERACIONES GENERALES

En el supuesto de que resulte contratista, una empresa diferente a la que actualmente presta el servicio, la nueva empresa entrante deberá colaborar en el proceso de transferencia de información que debe garantizar la continuidad del servicio, y de la seguridad de los datos personales atendiendo a las siguientes consideraciones:

- Con carácter previo al inicio del presente contrato, la Diputació de Barcelona informará a los entes locales de la provincia de Barcelona, de las condiciones de la nueva contratación del Servicio Local de Teleasistencia, de los requerimientos del traspaso de la información entre la empresa saliente y la nueva empresa contratada y los términos de la colaboración en este proceso.
- Se dispondrá de un máximo de cuatro meses desde la fecha de formalización del contrato, para ejecutar el proceso de traspaso a la nueva empresa que resulte contratada (empresa entrante).
- La empresa entrante deberá informar de las instalaciones y ubicaciones de los nuevos espacios de trabajo durante los 15 primeros días del traspaso.
- En el caso de un cambio que afecte a los sistemas de información con los que deberá trabajar el personal subrogado, la empresa contratista entrante deberá disponer de personal formado en el nuevo sistema de información desde el inicio del periodo de traspaso, que será quien haga las pruebas necesarias. Asimismo, la empresa entrante deberá formar al personal subrogado en materia de este traspaso y, en concreto, de los nuevos sistemas de información, si los hubiera.
- La empresa entrante asegurará, en todas las fases del proceso, que la información está protegida, adecuadamente custodiada y que ninguna persona autorizada puede alterar su contenido.
- La Diputació de Barcelona velará por el correcto proceso de traspaso, realizando las tareas de coordinación y seguimiento técnico que sean necesarias tal como se describe a continuación.

8.1.1. PLAN DE RECEPCIÓN

La empresa entrante dispondrá de un máximo de cuatro meses desde la fecha de formalización del contrato para asumir la totalidad del servicio. A partir del inicio del contrato, el ritmo de transferencia de información de los datos de las personas usuarias y de los equipamientos instalados en los domicilios (terminales, unidades de control remoto y dispositivos complementarios) deberá ser, como mínimo, de un 25% al mes, hasta llegar al 100% a la finalización de los cuatro meses del periodo transitorio. Asimismo, este traspaso será aplicado también a los elementos de gestión y como los proyectos que se hayan implementado durante la ejecución del contrato.

A lo largo de los primeros dos meses del periodo de traspaso, se deberán hacer pruebas de todas las actuaciones implicadas en el servicio (gestión de llamadas, bases de datos, información de los diferentes softwares de gestión, entre otros), de tal forma que se haga

una recepción y devolución parcial del servicio y, a la vista de las incidencias que puedan surgir, se tomen las medidas adecuadas para resolverlas antes de la recepción y devolución integral definitiva en el plazo mencionado.

Los costes no previstos que se puedan derivar de la operación de traspaso deberán ser asumidos por la nueva empresa contratista.

Asimismo, y en cuanto a la facturación del servicio, el contratista saliente facturará por los servicios que continúe prestando durante este periodo transitorio, de acuerdo con los precios del contrato y los porcentajes de los servicios que aún gestiona.

La Diputació de Barcelona informará a la empresa entrante de la ubicación de las 16 bases territoriales de las unidades móviles, así como de los armarios de custodia de llaves que dispone en el territorio, para que la empresa contratista entrante pueda aportar los medios técnicos y tecnológicos necesarios según los requerimientos que estén descritos en el presente pliego, sin que se produzca ninguna interrupción en la prestación del servicio de este departamento. En este sentido, la totalidad del equipamiento de seguridad, como los armarios de custodia de llaves que se ubiquen en las bases territoriales de 24 horas, serán asumidos por la empresa contratada entrante.

La empresa contratista entrante deberá tener en funcionamiento todas las medidas derivadas de los planes de contingencia que deberán elaborarse por las diferentes comisiones de seguimiento (apartado 8.1.3.), para hacer frente a los diferentes riesgos que puedan darse durante la prestación del servicio desde el primer momento en que empieza la prestación, que como mínimo será desde el momento en que se inicien las pruebas parciales de recepción del servicio.

En caso de no poder completar el traspaso del servicio en el plazo de cuatro meses, la Diputació de Barcelona se reserva el derecho de resolver el contrato o alargar el periodo de traspaso del servicio hasta un máximo de nueve meses. En este caso, el contratista entrante asumirá durante este periodo el coste del servicio que continúe prestando la empresa saliente, con el fin de garantizar la continuidad del servicio hasta la finalización del traspaso.

8.1.2. PLAN DE DEVOLUCIÓN

Cuando finalice la vigencia del presente contrato, en caso de que se efectúe una nueva adjudicación del servicio a una tercera empresa, cambio de contratista, la contratista saliente efectuará un traspaso a la nueva empresa contratista en un plazo de como máximo 4 meses.

Las empresas contratistas (entrante y saliente) deberán asumir la puesta en marcha del servicio sin perjuicio para el servicio, garantizando en todo momento la prestación sin interrupción y con los estándares de calidad exigidos en el presente pliego.

A lo largo de los primeros dos meses del periodo de traspaso, se deberán hacer pruebas de todas las actuaciones implicadas en el servicio, de tal forma que se haga una recepción y devolución parcial del servicio y, a la vista de las incidencias que puedan surgir, se tomen las medidas adecuadas para resolverlas antes de la recepción y devolución integral definitiva.

Con esta finalidad, la empresa contratista actuando como saliente, estará obligada a facilitar en todo momento este proceso de traspaso, colaborando y cooperando con la

nueva empresa contratista entrante para dar continuidad al servicio sin perjuicio a la atención que se da a las personas usuarias.

Para el correcto desarrollo de los diferentes requerimientos del traspaso, se podrá paralizar la actividad de altas y bajas durante 15 días naturales, con el objeto de asegurar la seguridad del traspaso de datos entre empresas.

Durante el período de traspaso, la empresa contratista saliente deberá:

- Garantizar la cobertura del servicio con calidad, eficacia y eficiencia.
- Devolver a los municipios, como titulares del servicio, los datos relativos a las personas usuarias del servicio y sus contactos con la finalidad de entregarlos a la empresa contratista entrante si la Diputació de Barcelona así lo indica y si no, este traspaso se hará directamente entre el contratista saliente y el entrante.
- Efectuar el traspaso fehaciente de todas las llaves cedidas de los domicilios de las personas usuarias de forma que, en cualquier momento del proceso de traspaso, se puedan movilizar.
- La empresa contratista saliente deberá ceder las numeraciones de todos los equipamientos tecnológicos a la nueva empresa contratista.

8.1.3. GESTIÓN COORDINADA DEL PLAN DE RECEPCIÓN Y PLAN DE DEVOLUCIÓN

Para la realización del plan de traspaso del servicio, deberán constituirse las siguientes comisiones de seguimiento:

- Comisión general de la que formarán parte profesionales de las empresas entrante y saliente, propuestos por la Diputació de Barcelona y representantes de la Diputació de Barcelona. Las funciones de esta comisión serán:
 - Establecer el cronograma del proceso de traspaso y velar por su cumplimiento.
 - Asegurar el correcto proceso de traspaso, reconduciendo las situaciones de desvío en la consecución de los objetivos.
 - Hacer el seguimiento de los planes de contingencia previstos por las comisiones específicas ante los posibles riesgos previsibles y velar por su cumplimiento para hacer frente a la detección de estos.
 - Determinar las actuaciones a emprender ante riesgos no previstos.
 - Hacer el seguimiento de los acuerdos adoptados en las diferentes comisiones específicas.

Estas actuaciones deberán enmarcarse en un acuerdo de traspaso entre las partes, donde además se recogerán los requisitos y plazos para garantizar la continuidad del servicio, la coordinación del traspaso y las medidas de seguridad y protección de los datos personales. Asimismo, este acuerdo debe incluir un documento de confidencialidad respecto al proceso de traspaso.

- Comisiones específicas que deben estar organizadas por la Diputació de Barcelona, de las que formarán parte profesionales de las empresas entrante y

saliente, propuestos por la Diputació de Barcelona y representantes de la Diputació de Barcelona que deberán velar por el traspaso de temáticas específicas.

Estas comisiones deberán reunirse, como mínimo, semanalmente, y hacer las actas correspondientes que serán traspasadas a la comisión general y serán realizadas por la Diputació de Barcelona.

Estas comisiones específicas serán las siguientes:

- Comisión de traspaso de la tecnología y de las comunicaciones.
- Comisión de traspaso de la información (base de datos, sistemas de información y expedientes municipales y personales).
- Comisión de traspaso de llaves en custodia.
- Comisión de traspaso y subrogación de recursos humanos.

Las comisiones específicas deberán identificar los posibles riesgos que pueden producirse en el proceso de traspaso y prever las actuaciones necesarias para asegurar la continuidad del servicio en caso de producirse.

Tanto los riesgos identificados como las actuaciones para resolverlos se establecerán en los planes de contingencia correspondientes que deberán elaborar cada comisión específica. Los planes de contingencia se prolongarán hasta cuatro meses después de la finalización del periodo de traspaso.

Una vez finalizado el proceso de recepción y/o devolución del servicio y cuando se haya iniciado la prestación del servicio por parte de la nueva empresa contratista, la empresa saliente finalizará sus responsabilidades excepto las vinculadas a los planes de contingencia mientras estén en vigor, y será la empresa entrante la única responsable del servicio con carácter general.

8.2 REQUERIMIENTOS DEL PLAN DEL TRASPASO DEL SERVICIO

En el caso de cambio de empresa contratista, la empresa saliente y la empresa entrante deberán seguir los siguientes requerimientos para realizar la transferencia de la totalidad de elementos de la prestación del Servicio Local de Teleasistencia.

8.2.1. PLAN DE TRASPASO DE LAS BASES DE DATOS Y DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Se deberá ejecutar un proceso de migración de las bases de datos para transferir la información de origen, propiedad de los municipios de la provincia de Barcelona, desde la empresa saliente a los nuevos sistemas de información de la empresa entrante. Este proceso de migración deberá realizarse asegurando que no se produce ninguna pérdida de información.

Los procesos clave en un proyecto de migración de datos son la Extracción, la Transformación y la Carga (*ETL= Extract, Transform, Load*) de los datos del sistema origen en la base de datos final, que se trasladará a producción de la nueva plataforma de teleasistencia.

En este apartado se describen los elementos básicos del plan de traspaso de las bases de datos y de los sistemas de información, con la posibilidad de poder establecer mejoras y ajustes por la comisión específica de traspaso de la información (base de datos, sistemas de información y expedientes municipales y personales) creada para apoyar en esta temática de traspaso.

8.2.1.1 Descripción del proceso de traspaso de las bases de datos

Para garantizar el proceso de migración de datos con éxito se requiere avanzar en dos fases: una fase de simulación de la migración y una migración propiamente dicha.

□ Fase 1. Simulación de la migración

Fase 1.1. Análisis de la información de origen y la planificación de la migración:

- Copia de la base de datos que permita la identificación de la estructura de la base de datos, la descripción de las tablas y campos, los formatos utilizados y las relaciones de las tablas.
- Copia de la base de datos de agendas de las personas usuarias, con el objetivo de conocer su formato para poder realizar el volcado de datos en las aplicaciones de la empresa entrante.
- Detalle específico de las claves/códigos utilizados y su significado, de tal forma que se identifique la situación individual de cada persona usuaria, haciendo incidencia en los casos con tratamiento/códigos/claves específicas, como es el caso de personas que se encuentran en riesgo de maltratos, suicidio y/o caídas recurrentes.

Tareas de análisis

Se debe realizar una extracción total de la base de datos con el objetivo de que la empresa contratista entrante haga un análisis global de los datos y así poder prever el tiempo que implica el tratamiento y la carga de la información. En esta fase inicial, se verifica el contenido original, con un estudio de la consistencia de la información, su organización, las relaciones entre las diferentes tablas y los posibles valores de los campos codificados.

Durante esta etapa, es posible que sea necesaria una depuración manual y/o automática para la mejora de la calidad de los datos, con la eliminación de campos redundantes, obsoletos o que no sean de utilización en el Servicio Local de Teleasistencia de la Diputació de Barcelona, en un ajuste del formato a los requerimientos del nuevo sistema.

Esta base de datos debe contener:

- La totalidad de las personas usuarias del servicio que no estén en situación de baja, que incluya aquellas que se encuentran en situación de suspensión temporal.
- La totalidad del histórico de situaciones (alarmas y comunicaciones), desde una fecha determinada que se concretará en la comisión traspaso de la información (base de datos, sistemas de información y expedientes municipales y personales).

Los históricos de alarmas y comunicaciones anteriores a la fecha acordada se cargarán en una segunda fase, una vez se inicie la prestación del servicio. Los datos correspondientes a las personas en situación de baja, se devolverán a los titulares del servicio, los entes locales de la provincia de Barcelona (excepto Barcelona ciudad).

Tareas de planificación

Como resultado de esta primera fase se habrá generado y documentado el plan de migración concreto a seguir, con una documentación que incluye un esquema temporal (planificación), así como el mapeo de datos, en el que se realiza una correspondencia campo a campo entre las estructuras de datos origen y final. Este documento será básico durante el proceso global de migración.

El plan de migración puede ser un documento dinámico, ya que contiene muchas variables que pueden modificarse, especialmente por resultados no esperados que podrían tener impacto en el plan documentado de traspaso que se esté elaborando.

Fase 1.2. Simulación de migración:

Se debe realizar el entorno de migración y las herramientas que automaticen el proceso de traspaso. Estas herramientas de migración incluirán sistemas de análisis y grabación de sesiones (logs), que permitan aplicar medidas con posterioridad en el plan integral del proyecto.

Antes de migrar cualquier dato, es clave realizar la validación y realizar un test de cada parte del plan. El resultado de estas pruebas determinará si se requiere alguna modificación en el plan de migración (plazo para cumplir, herramientas de migración utilizadas).

En esta fase de simulación del proceso de migración, siempre que sea posible, se utilizarán datos sintéticos o generados artificialmente que imiten sus datos reales para eliminar, en la medida de lo posible, todos los riesgos de cumplimiento del RGPD.

En esta fase, la comisión específica realizará una revisión de prueba in situ para analizar el primer resultado de la carga y realizará pruebas de validación y verificación antes de la migración definitiva.

Fase 1.3. Facturación del entorno post-migración

El objetivo de esta fase es confirmar que se han cumplido todos los puntos de aceptación y rechazo que se han especificado en la fase de diseño. Se realizará un análisis de los datos de salida que resulten, con un control de la calidad de los datos migrados y de su integridad para asegurar que no existan problemas de interpretación ni de pérdida de los datos.

□ Fase 2. Migración definitiva

La comisión de traspaso de la información determinará los plazos y las características de la información a transferir (formatos, mecanismos de transferencia, etc.), que deberán ser aprobados por la comisión general del traspaso.

Estas características quedarán recogidas en el acuerdo de traspaso elaborado, donde se describirán los mecanismos de transferencia de información.

La migración definitiva debe tener dos fases:

Fase 2.1. Cargas parciales

Una vez conocidos los plazos que llevará la extracción de los datos y la posterior carga en el nuevo sistema, se deberán realizar varias extracciones y cargas parciales con el objetivo de que se puedan desarrollar estas tareas en paralelo.

La primera de las cargas parciales deberá realizarse la prueba de traspaso integral definida, iniciándose la mañana anterior al inicio de la prueba de traspaso, de tal forma que cuando se inicie la prueba, la carga total de los datos afectados se haya realizado y los datos sean los más recientes posibles. Una vez validada la prueba integral de traspaso y resueltas las incidencias detectadas se procederá a realizar el resto de las cargas parciales.

Para las cargas parciales, se irán realizando extracciones y generando envíos con diferentes partes de la base de datos, habilitando el acceso a la empresa entrante, por medio de un servidor SFTP o sistema equivalente.

Mientras la empresa contratista entrante hace la carga de los datos enviados, se podrá generar el siguiente envío parcial, de forma que no tenga que esperar a terminar todo el proceso de extracción para comenzar el de carga. Este proceso se repetirá las veces que sean necesarias hasta la migración completa.

Fase 2.2. Cargas de modificaciones en la base de datos posteriores al inicio de la migración

Se considerará la hora de inicio de las extracciones para que, una vez finalizado el proceso y la nueva empresa contratista comience el servicio, se vuelvan a generar los datos que se hayan podido modificar desde el momento de su extracción y hasta la finalización de la carga de datos.

Será objeto de la comisión específica decidir si se recomienda que los días anterior y posterior a la fecha de traspaso y al inicio del servicio por parte de la nueva empresa contratista, no se tramiten nuevas altas y bajas de personas usuarias.

En la fecha de traspaso del servicio, se deberá tener en cuenta cuáles y cuántas instalaciones hay pendientes de realizar, las incidencias abiertas pendientes de resolución en el momento que se deje de prestar servicio por parte de la empresa saliente, si existen cambios de domicilio pendientes de realizar, así como los datos referentes a las emergencias que puedan producirse durante el tiempo que se invierte en la carga de datos.

Se entiende por incidencia, cualquier actuación relativa a la resolución de averías, tanto como cualquier visita pendiente de programación y de aquellas que estén pendientes de realizarse.

8.2.1.2 Seguridad del proceso de traspaso de bases de datos

En el marco del traspaso del servicio, se firmará el protocolo de seguridad y de protección de datos, donde se establecerán las responsabilidades y medidas de seguridad con el objetivo de garantizar el cumplimiento en materia de protección de

datos.

Estas medidas estarán asociadas, en un primer momento, a la transferencia y manipulación de los datos relativos al servicio con la única finalidad de trabajar en el plan de traspaso y la adaptación de estas materias al modelo de la empresa entrante, lo que permite que se realice con las máximas garantías de seguridad y privacidad y que se cumpla con la legislación aplicable en la protección de datos.

Seguridad de los datos en periodo de tráfico

En cuanto a los datos que se entregan:

- Hacer una autorización formal en un documento con los detalles técnicos, plazos y medidas particulares establecidas por la Diputació de Barcelona, y acordadas con la empresa contratista entrante.
- Crear archivos .xml (o en un formato acordado) con la información de las personas usuarias del servicio.
- Cifrar los archivos en el estándar de encriptación AES-256 para proteger los datos confidenciales durante su traspaso.
- Disponer de un depósito de archivos en un servicio SFTP (SSH File Transfer Protocol) siguiendo las instrucciones de la Diputació de Barcelona.
- Enviar por SMS las contraseñas de las personas usuarias SFTP y la contraseña de cifrado de los archivos.
- Devolver el material con los datos personales, asociado al servicio, a la dirección facilitada por la Diputació de Barcelona. En caso contrario, se procederá a la eliminación segura y certificada en el plazo de un mes desde la finalización del servicio, reservándose el derecho de conservar sólo la información histórica exigida por la normativa vigente.
- Emitir un documento que certifique el proceso de destrucción de los datos y el envío a la Diputació de Barcelona.

En cuanto a los datos que se reciben:

- Disponer de la autorización de la Diputació de Barcelona, conforme al tratamiento de datos.
- Recibir vía correo electrónico la dirección y personas usuarias del SFTP.
- Recibir vía SMS las claves de acceso a los servidores SFTP.
- Descargar los archivos por medio de la credencial del SFTP.
- Usar la clave del SMS para extraer los datos de los archivos cifrados.
- Proceder al análisis de la estructura y a la carga de los datos en sus sistemas de información.
- Validar por parte de la Diputació de Barcelona que se haya podido realizar el traspaso de todos los datos. Una vez hecha la validación, la empresa entrante emitirá un documento donde asegurará disponer de la totalidad de todos los datos.

Seguridad y confidencialidad en el proceso

La Diputació de Barcelona se asegurará de que se ha destruido la información con seguridad, con la obtención del correspondiente certificado, o bien devolver toda la información facilitada y/o generada por cualquiera de las partes en el proceso de traspaso, así como cualquier producto obtenido como resultado de este tratamiento de datos.

La empresa entrante deberá establecer las medidas con carácter técnico y organizativo necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal, a los que tendrán acceso durante la ejecución de este traspaso, para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, teniendo en cuenta el estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a los que se exponen, y en estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

8.2.2. PLAN DE TRASPASO DE LÍNEAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE EL CENTRO DE ATENCIÓN

En este apartado se describen los elementos básicos del plan de traspaso de las líneas de comunicación que se utilizan para prestar el servicio y que son de titularidad de la empresa saliente y de toda la información significativa sobre la actividad y volumetría del centro de atención, existiendo la posibilidad de establecer mejoras y ajustes que se acuerden en las comisiones específicas.

Se deberá disponer de un inventariado y traspaso de los números de red inteligente y de otras alternativas de contacto vinculadas al servicio.

La Diputació de Barcelona coordinará el traspaso de la titularidad de las líneas contemplando:

- Los números de red inteligente programados en los terminales y en los dispositivos periféricos y líneas de red inteligente adicionales, como por ejemplo, de atención a la persona para resolver consultas y averías.
- El resto de las líneas utilizadas para la prestación del servicio, que serán como mínimo: el número que se ofrece a las personas usuarias para comunicarse con el servicio, el número que se da a los agentes de la comunidad con la misma finalidad y número a través del cual se establecen las comunicaciones emitidas por la empresa prestadora del servicio.

En cuanto a la numeración de la red inteligente será válida tanto el cambio de titularidad como la portabilidad. Se deberán crear y probar plantillas para validar los desvíos que se realizarán en el momento del traspaso.

8.2.3. PLAN DE TRASPASO DE LA TECNOLOGÍA BÁSICA Y COMPLEMENTARIA

La tecnología instalada en los hogares en el Servicio Local de Teleasistencia es propiedad de la actual empresa contratada.

En caso de cambio de empresa contratista, el cambio de terminales y traspaso de comunicaciones será coordinado por la comisión específica de traspaso de la tecnología y de las comunicaciones quien informará del seguimiento y posibles incidencias a la comisión general del traspaso.

La Diputació de Barcelona solicitará a la empresa contratista saliente un inventario con la relación detallada de la tecnología instalada en los domicilios que entregará a la empresa entrante y que está descrita en los puntos. 5.2.1.1., 5.2.1.2., 5.2.1.3 i 5.2.1.4 del presente pliego. Esta deberá recoger, al menos, la relación de cada uno de los diferentes modelos instalados, con el protocolo de comunicación configurado por cada

una de las diferentes alarmas generadas, así como la antigüedad de cada una de ellas.

La empresa entrante estará obligada a instalar la misma tecnología en cuanto a tipología (digital y analógica) tal y como describe el punto 5.2.1.10., funcionalidad (detección de riesgos y hábitos de conducta), y disponer, como mínimo de la misma antigüedad media que la tecnología sustituida.

La empresa entrante debe presentar un plan de organización de sustitución de la tecnología que incluya un cronograma de traspaso de terminales y de la tecnología complementaria, los medios a disposición para hacer el traspaso y la dinámica territorial que se seguirá. Este plan deberá ser trabajado en la comisión específica de traspaso de la tecnología y de las comunicaciones, durante el primero mes del traspaso del servicio.

8.2.4. PLAN DE TRASPASO DE LOS INFORMES DE SEGUIMIENTO

En este apartado se describen los elementos básicos del plan de traspaso de la información significativa relativa a los informes de seguimiento, los cálculos de los indicadores que la empresa saliente ha estado informando con carácter quincenal y mensual y de los datos necesarios para su cálculo, existiendo la posibilidad de establecer cualquier mejora y ajuste que se acuerde en la comisión específica.

Considerando que unos de los mecanismos de seguimiento y control de la Diputació de Barcelona son los informes de gestión descritos en el apartado 6.2 del presente pliego, será necesario que el cálculo de los indicadores y la muestra de variables se haga del mismo modo para tener el histórico de los datos de actividad del servicio. Por este motivo, se informará sobre la fórmula de cálculo de todos los indicadores.

Asimismo, la Diputació de Barcelona también facilitará a la empresa entrante la información sobre la estructura de los informes y muestra de cada tipología.

8.2.5. PLAN DE DEVOLUCIÓN Y RECEPCIÓN DE LLAVES EN CUSTODIA

El sistema de custodia de llaves del Servicio Local de Teleasistencia de la Diputació de Barcelona está distribuido por toda la provincia de Barcelona y se realiza en dos modalidades:

- Custodia y movilización por la Policía Local.
- Custodia y movilización por el departamento de Unidades móviles.

En ambos casos, las llaves se custodian en una caja de seguridad con un código de apertura manual. Dentro de la caja, cada juego de llaves va en una bolsa de seguridad herméticamente precintada, de forma que sólo se pueden extraer las llaves rompiendo el precinto, teniendo que introducirse en una nueva bolsa precintada tras una movilización. Estas bolsas van identificadas con un código numérico que evita la identificación personal.

Asimismo, para cada modalidad se dispone de un protocolo de movilización de llaves que se pondrá en conocimiento de la empresa entrante durante el periodo de traspaso. La empresa entrante tendrá que asegurar la continuidad en la prestación de este servicio

y debe respetar la metodología actual de movilización y custodia durante el periodo de traspaso.

La comisión específica de traspaso de custodia de llaves tendrá que determinar la forma del traspaso y los plazos y condiciones de la custodia en el territorio.

A 31 de diciembre de 2025, el número de llaves custodiadas es de aproximadamente 9.000 llaves, de las que el 80% se encuentran en la Policía Local de los diferentes entes locales.

Se tendrá en cuenta que, durante el periodo de traspaso del servicio, se devolverán según corresponda, todas las llaves que disponga y que pertenezcan a domicilios que se hayan dado de baja del servicio hasta 15 días naturales antes de la finalización de la prestación. Con relación a las llaves en custodia de personas que se hayan dado de baja durante los últimos 14 días naturales, la empresa entrante sólo se hará cargo de las llaves donde conste un contacto para hacer la devolución y el resto se destruirán y se certificará a los entes locales titulares del servicio.

8.2.6. PLAN DE TRASPASO DE RECURSOS HUMANOS

En este apartado se describen los elementos básicos del plan de traspaso, existiendo la posibilidad de establecer cualquier mejora o ajuste por parte de la comisión específica de traspaso de recursos humanos.

La subrogación del personal adscrito al servicio se realizará de acuerdo con las condiciones del convenio laboral.

La Diputació de Barcelona solicitará a la empresa entrante información sobre la subrogación del personal, el plan de formación y la gestión del cambio que se aplicará.

La comisión específica de traspaso de recursos humanos establecerá el calendario de actuaciones con la identificación y puntos críticos del proceso, así como la metodología de comunicación entre las personas implicadas.

La empresa contratista saliente facilitará a la empresa entrante:

- La información y contacto del presidente o presidenta del comité de empresa saliente.
- Un listado del personal con los datos necesarios para poder contactar con todos y todas las profesionales del servicio con la finalidad de hacer las comunicaciones necesarias a efectos de realizar trámites administrativos, así como poder gestionar la documentación necesaria para la subrogación establecida en el convenio de aplicación.
- El calendario laboral del personal que se subroga, que incluya las vacaciones aprobadas, las disfrutadas, los días de permiso y/o asuntos propios y los días compensatorios generados.
- Cualquier aclaración o información que pueda necesitarse en el proceso.

Anexo I

En los Pliegos de Prescripciones Técnicas Particulares que deben regir el procedimiento abierto para la contratación de una empresa prestadora del servicio de teleasistencia para los municipios de la provincia de Barcelona

ANEXO I. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS

En el presente Anexo I se describen en detalle las características técnicas de los siguientes recursos:

- A. Terminales domiciliarios de teleasistencia
- B. Unidad de control remoto
- C. Dispositivos periféricos de seguridad asociados a la tecnología domiciliaria
- D. Sistema inteligente de hábitos de conducta
- E. Dispositivos para la prestación del servicio de teleasistencia fuera del domicilio
- F. Centro de atención
- G. Gestión del equipamiento técnico

A. Terminales domiciliarios de teleasistencia

Al inicio del contrato, el Servicio Local de Teleasistencia tendrá dos tipologías de terminales domiciliarios de teleasistencia: terminales digitales y terminales analógicos en una proporción del 60% y 40% respectivamente.

En este sentido, las características de los terminales, en función de la tipología deben ser las recogidas en los siguientes apartados.

A.1. Terminales digitales:

Esta tipología de terminales deberá tener las siguientes características:

- Los botones de los terminales (alarma y cancelación de alarma) deben ser identificables mediante el tacto sin activar su función.
- Los dispositivos deben aceptar al menos, tres UCR, y diez dispositivos periféricos, excluyendo las UCR.
- Deberán incluir síntesis de voz, al menos, en castellano y catalán, para una mejor comprensión de los mensajes.
- Facilitar una programación del terminal en remoto mediante los canales de datos disponibles y sin ninguna intervención de la persona usuaria.
- Contar con una batería que, con el paso del tiempo y durante el período de garantía, tenga una duración mínima de 4 horas. La batería tiene que ser de tipo recargable y deberá proporcionar al terminal una autonomía con total garantía y capacidad de al menos 24h, 23h y media en *stand by* más media hora de conversación en 'manos libres'. En caso de que la Diputació de Barcelona lo requiera, se deberá disponer de informes donde se especifiquen los resultados de las pruebas a que se ha sometido el equipo, en las que se tiene que especificar al menos, el método empleado, las condiciones de ensayo y el resultado obtenido.

- Permitir dejar en cola las llamadas técnicas con el objeto de no cortar una alarma en curso.
- Garantizar la emisión de señales acústicas desde la UCR durante una llamada de atención inmediata ante la imposibilidad de comunicación oral con el centro de atención por parte de la persona usuaria.
- Disponer de un puerto RJ45 que permita la conexión ethernet para establecer comunicaciones de voz y datos.
- Disponer de un puerto USB 2.0 o superior para facilitar la conexión con tecnologías avanzadas y/o inteligentes.
- Incluir un módulo GSM 4G o superior donde incorporar una tarjeta SIM en alguno de los siguientes formatos: SIM, MicroSIM, NanoSIM que permita establecer comunicaciones de voz y datos mediante esta tecnología. Se debe permitir la compatibilidad con todos los operadores, tiene que ser extraíble y tener capacidad para incorporar eSIMs en un futuro.
- Permitir operar con tarjetas SIM multioperador para garantizar las comunicaciones independientemente de la cobertura del terminal.
- Disponer de Bluetooth 5.0 o superior con el objeto de poder conectarse con dispositivos periféricos.
- Disponer de WiFi con la finalidad de poder conectarse con otros dispositivos, con la finalidad de establecer un punto de acceso compartido o hotspot.
- Deben suministrarse con el protocolo SCAIP y al menos con un protocolo analógico STMF, capaz de establecer comunicaciones estables en líneas VoIP.
- Garantizar el protocolo de comunicación CENELEC CLC/TS 50134-9:2018, con protocolo de backup analógico mediante señalización STMF.
- Disponer de mecanismos criptográficos autorizados según la guía del CCN: CCN-STIC-807 *Criptología de Empleo en Esquema Nacional de Seguridad*, y utilizar preferentemente el cifrado AES-256 que garantice la capa de seguridad necesaria a los datos personales.
- Poder emitir llamadas a través de tecnología VoLTE.
- Tener capacidad de conmutar entre los diferentes protocolos con el objeto de conseguir el éxito de la comunicación.
- Tener la capacidad de conmutar de manera automática entre los diferentes canales de comunicación con el objeto de conseguir el éxito de la comunicación.
- Tener la capacidad de realizar diferentes combinaciones entre protocolos y canales de comunicación con el objeto de conseguir el éxito de la comunicación.
- Podrá configurarse, al menos dos APN con la finalidad de utilizar la segunda como respaldo.

A.2. Terminales analógicos

El terminal de teleasistencia deberá reunir las siguientes características:

- Tener pulsadores/botones diferenciables entre sí por sus características de color, tamaño, texto, relieve, símbolo o forma en función de las necesidades de la persona usuaria.
- Tener un botón de aviso/comunicación de alarma diferenciado del resto por tamaño, color y relieve.
- Tener todos los elementos (interruptores, conectores, etc.) identificados mediante textos o símbolos.
- Identificar la alarma mediante una codificación diferenciada según el dispositivo que lo ha generado (botón de alarma del terminal, UCR, dispositivos periféricos...).
- Identificar el dispositivo que ha generado la alarma en aquellos casos en los que exista más de un dispositivo del mismo tipo.
- Tener integrado un altavoz y un micrófono que dé cobertura suficiente para las estancias de utilización.
- Permitir el ajuste de volumen de la comunicación, durante la alarma, solamente desde el centro de atención.
- Contar con una batería recargable con una autonomía (nueva) de al menos 24 horas, 23 horas y 30 minutos en modo '*stand by*' y 30 minutos en modo '*conversación manos libres*' y en ningún caso será inferior a 4 horas.
- Permitir la coexistencia de un terminal telefónico analógico (si la persona dispone de línea analógica), aunque se haya agotado totalmente la batería del terminal de teleasistencia.
- Tener la capacidad de priorizar cualquier comunicación por pulsación del terminal o de la unidad de control remoto ante cualquier otro tipo de comunicación telefónica por la misma línea.
- Transmitir al centro de atención cada uno de los estados detectados mediante una codificación diferenciada en el caso de las alarmas técnicas:
 - Corte y restablecimiento del suministro de la red eléctrica. El terminal debe transmitir el corte de conexión a la red eléctrica y su restablecimiento en un tiempo aleatorio entre la primera y la segunda hora desde la detección del corte o del restablecimiento.
 - Baja batería del terminal.
 - Baja batería de la UCR.
- Indicar visualmente y de forma diferenciada, su estado de normal funcionamiento y al menos los estados de corte de línea, corte de suministro eléctrico y baja

batería del terminal. El terminal deberá ofrecer también la posibilidad de generar estas indicaciones de forma sonora.

- Una vez producida la indicación, y en caso de estar activada la indicación acústica, el terminal deberá permitir a la persona usuaria su cancelación, después de su reconocimiento. En cualquier caso, ni la programación, ni la manipulación de la indicación deben tener efecto sobre la transmisión de las alarmas técnicas en el centro de atención.
- Poder ser configurado de forma que las alarmas técnicas (baja batería, fallo de corriente eléctrica, baja batería pulsador, etc.) puedan comunicarse con otros números diferentes a los previstos para la atención directa.
- Permitir la comprobación de la transmisión en el centro de atención efectuando comunicaciones automáticas, específicas para esta finalidad, de manera periódica y silenciosa. El intervalo de tiempo entre comunicaciones tendrá que ser programable.
- Contar con una memoria no volátil y susceptible de ser grabada y borrada, en la que se deben almacenar todos los datos de configuración.
- Poder ser interrogado y programado en el propio domicilio y remotamente. Al menos, en los siguientes parámetros:
 - Datos de conexión con el centro de atención.
 - Identificador del terminal de teleasistencia.
 - Retraso de la pre-alarma.
 - Frecuencia de las conexiones periódicas de comprobación.
 - Señalización acústica de alarmas técnicas.
- Permitir el bloqueo del teclado de acceso a la programación, en caso de que el terminal disponga de ellos.
- Permitir el acceso a su programación remota a través de una comunicación en curso o por una conexión específica.
- Tener capacidad para almacenar, al menos, cuatro alternativas de contacto con el/los centro/os receptor/es. Una alternativa de contacto puede ser un número de teléfono, una dirección IP o una URL, entre otros.
- Ser capaz de priorizar cualquier comunicación de alarma de atención inmediata ante cualquier otro tipo de comunicación.
- En caso de producirse una alarma de cualquier tipo estando otra alarma en curso, el dispositivo debe garantizar que ambas lleguen a la central.
- Permitir la configuración de la duración y la señalización de la pre-alarma.
- La persona usuaria tiene que poder anular la transmisión de la alarma al centro de atención tras la activación del sistema mediante acción voluntaria, iniciar un periodo de pre-alarma de duración programable.

- Tener la capacidad de indicar acústica y visualmente la pre-alarma en el terminal de la persona usuaria.
- Tener la capacidad de señalar acústica y visualmente el progreso de la transmisión de la alarma en el centro de atención, después de la pre-alarma.
- En caso de corte de transmisión de la alarma sin orden del centro de atención, el terminal deberá repetirla automáticamente.
- Tener la capacidad, en caso de no recibir una señalización específica desde el centro de atención en un tiempo determinado, de cortar la comunicación en curso y establecer una nueva.
- Tener un número de reintentos programados de entre 4 y 15, por cada alternativa de contacto.
- Evitar que la retransmisión de alarmas técnicas bloquee la atención de alarmas de atención inmediata.
- Comunicarse en dúplex (manera simultánea y bidireccional con el centro de atención y half-dúplex (manera alternativa y bidireccional controlado por el operador). El operador tiene que poder conmutar de una manera a otra.
- Aceptar, al menos, dos unidades de control remoto, estando cada una de las posibles UCR claramente diferenciadas e identificadas cuando se reciba la comunicación en el centro de atención.
- Permitir identificar unívocamente cada uno de los dispositivos con un mínimo de 12 caracteres numéricos o alfanuméricos.
- Contar con un sistema de protección ante sobretensiones transitorias en la línea telefónica y puertos de alimentación.
- El terminal deberá permitir comunicaciones por voz con una gama de frecuencias, cuyo límite superior tiene que ser como mínimo de 7.000 Hz con el objeto de proporcionar una buena calidad de audio.

El terminal no debe:

- Tener antenas telescópicas.
- Generar nuevas alarmas en el centro de atención, una vez activado el dispositivo, por el mismo motivo hasta que la comunicación inicial no haya sido cerrada.
- Permitir la finalización de la alarma sin orden de corte por parte del centro de atención.

Además, el terminal tiene que:

- Permitir la activación del micrófono de manera que no se pueda escuchar en remoto lo que ocurre en el domicilio, excepto cual se produzca una situación de alarma de atención inmediata.

- Permitir una llamada de alarma al centro de atención, generada por pulsación del terminal destinado a tal efecto, debe enviar una codificación diferenciada del resto de alarmas.
- Integración de un altavoz y un micrófono con radios de acción suficientes. Se deberá disponer, si la Diputació de Barcelona lo requiere, de informes de resultados de las pruebas a las que se somete el equipo, en los que se especifique, al menos, la potencia del altavoz, el método empleado, las condiciones de ensayo y el resultado obtenido, incluyendo como mínimo, el mejor y el peor resultado obtenido con el dispositivo funcionando en full-duplex y half-duplex.
- El volumen debe ser controlable, en caso de alarma, desde el centro de atención.
- El terminal tiene que disponer de un conector adecuado para alimentarse de la línea telefónica desde tomas de red de RJ11 y al mismo tiempo incorporará una toma de conexión RJ11 para poder conectar en serie un terminal telefónico analógico (a excepción de unidades domiciliarias basadas en módulo de comunicación GSM).
- El teléfono conectado al terminal deberá seguir funcionando aún en el caso de agotamiento total de la batería del terminal de teleasistencia.
- Si el terminal de teleasistencia dispusiera de funciones de teléfono convencional seguirá conservándolas, aunque se agoten totalmente las baterías.
- Todos los reconocimientos de funcionamiento que realice el terminal desde el domicilio se transmitirán al centro de atención con codificación diferenciada por cada uno de los estados detectados.
- El terminal de teleasistencia contará con un indicador visual de alarmas técnicas por fallo fallode conexión a la red eléctrica o la línea telefónica. Del mismo modo, tendrá la opción de habilitar o no un indicador acústico en los mismos casos.
- En caso de que las alarmas técnicas se identifiquen acústicamente, estas podrán ser canceladas fácilmente por la persona usuaria.
- El terminal de teleasistencia tendrá que poder ser configurado de forma que las alarmas técnicas (baja batería, fallo de corriente eléctrica, baja batería pulsador, etc.) puedan llamar a otros números diferentes a los previstos para la atención directa.
- La comprobación de la conectividad con el centro de atención será realizada por el terminal de teleasistencia efectuando comunicaciones automáticas específicas para esta finalidad, en el centro de atención, de manera periódica y silenciosa. El intervalo de tiempo entre llamadas será programable.
- La conectividad con el centro de atención estará basada indistintamente en RTC como con modelos de comunicación GSM. Los costes asociados a una línea GSM serán a cargo de la empresa contratada que será titular de la línea.

- La programación del terminal de teleasistencia y sus datos básicos residirán en una memoria no volátil y susceptible de ser grabada y borrada.
- El terminal de teleasistencia deberá poder ser interrogado y programado desde el propio domicilio, así como en remoto desde el centro de atención, de al menos los siguientes parámetros:
 - Números de teléfono del centro de atención.
 - Número de identificación del terminal de teleasistencia.
 - Retraso de pre-alarma.
 - Llamadas periódicas.
- El acceso a la programación del terminal de teleasistencia desde el domicilio, en caso de realizarse a través de un teclado incorporado, este deberá poder protegerse/bloquear para evitar manipulaciones no deseadas.
- El acceso a la programación del terminal de teleasistencia desde el centro de atención deberá realizarse a través de una llamada en curso.
- El terminal de teleasistencia tendrá capacidad para almacenar, al menos, cuatro números de teléfono de la central receptora.
- El terminal de teleasistencia tendrá capacidad de priorizar cualquier llamada de alarma ante cualquier otro tipo de comunicación telefónica.
- En caso de producirse una alarma de cualquier tipo mientras hay otra alarma en curso, el dispositivo tendrá que garantizar que ambas lleguen al centro de atención.
- El periodo de pre-alarma se señalará acústicamente en el terminal de la persona usuaria.
- Transcurrido el periodo de pre-alarma el terminal de teleasistencia transmitirá la alarma hacia el centro de atención. El progreso efectivo de la llamada se señalará en el terminal del usuario lumínica o acústicamente.
- Tras la emisión de una alarma, la persona usuaria no podrá nunca cortar y liberar la línea telefónica.
- El terminal de teleasistencia emitirá un tipo de llamada de alarma diferente, dependiendo si la llamada procede de la terminal, de alguna UCR o de otro dispositivo conectado vía radio.
- Los terminales de teleasistencia tendrán que estar preparados para comunicarse en modo full-dúplex con el centro de atención (se admitirá comunicación half-dúplex para el personal teleoperador, desde dicho centro).
- Los terminales de teleasistencia deberán aceptar, al menos, tres unidades de control remoto (UCR), estando cada una de ellas claramente diferenciadas e identificadas cuando se reciba la llamada en el centro de atención de llamadas.
- Los terminales de teleasistencia tendrán que identificarse con un número que contenga al menos 12 dígitos.

- Los terminales de teleasistencia contarán con un sistema implementado de protección ante descargas electromagnéticas de la línea telefónica y sobrecargas eléctricas en la tensión de alimentación.
- En caso de la adquisición de nueva tecnología, esta contará con compatibilidad con las líneas telefónicas basadas en redes de tecnología IP y convencional, con una correcta conexión telefónica y transmisión de voz y datos.

B. Unidad de control remoto

La unidad de control remoto deberá cumplir las siguientes características:

- Cumplir la norma UNE-EN 50134-2 *'Sistemas de alarma. Sistemas de alarma social. Parte 2: dispositivos de activación o certificación equivalente u otras medidas equivalentes de la garantía de calidad que presente la empresa.*
- Tener un botón pulsador fácilmente identificable por color, forma y tacto que, al ser pulsado, desencadene la activación de una alarma de atención inmediata que genere una llamada desde el terminal de la persona usuaria en modo conversación 'manos libres' con el centro de atención.
- Tener una batería con duración mínima de cuatro años con dos pulsaciones al día cuando solamente tiene la función de pulsador. Hay que tener en cuenta que puede haber unidades de control remoto que además de la función de pulsador tengan integradas de otras funciones, como por ejemplo la detección de caídas.
- Tener un indicador visual de activación. En el caso de personas que reciban la información visual, la indicación de activación de la unidad de control remoto se generará acústicamente desde el terminal domiciliario.
- Permitir el envío de señales acústicas mediante la pulsación del botón durante una llamada de alarma de atención inmediata. El envío de señales acústicas permite una alternativa de comunicación a la persona usuaria que pulsa la UCR pero que tiene dificultades para comunicarse por voz porque, por ejemplo, está retirada del terminal.
- Ser portable mediante soportes tipo pulsera y colgante (caso por el que debe tener un mecanismo anti-ahogamiento según la UNE-EN 50134-2 o certificación equivalente u otras medidas equivalentes de la garantía de calidad que presente la empresa). Al menos uno de ellos debe suministrarse juntamente con la UCR.
- Tener sujeciones resistentes para los diferentes soportes en que se pueda ser llevado.
- Notificar el estado de baja batería de forma automática al terminal sin que la persona realice ningún tipo de intervención y tener una autonomía mínima de 30 días desde la primera notificación.
- Disponer de conectores seguros, de forma que no se pueda desconectar de forma involuntaria, así como que evite las activaciones involuntarias.

- Tener un radio de acción mínimo de 50 metros radialmente en el interior de edificios convencionales de estructura metálica o de hormigón armado y 150 metros al aire libre sin interferencias.
- Garantizar una comunicación con el terminal de teleasistencia vía radio en la banda de frecuencia entre 869.20 y 869.25 MHz de acuerdo con la CEPT/ERC/REC 70-03.
- Contar como mínimo con una clasificación IP67 en cuanto al grado de protección conforme a la norma internacional IEC 60529, bien su versión nacional UNE-EN 60529 o certificación equivalente u otras medidas equivalentes de la garantía de calidad que presente la empresa.
- Cumplir los requisitos de CLASE I de acuerdo con la norma UNE-EN 300 220 que garantice la ausencia de ruido en el rango de frecuencia de teleasistencia o certificación equivalente o de otras medidas equivalentes de la garantía de calidad que presente la empresa.

En caso de que la Diputació de Barcelona lo requiera, se deberán presentar informes de resultados de las pruebas a que se haya sometido la UCR en las que se especifique, al menos, el método utilizado y las condiciones de ensayo y el resultado obtenido.

C. Dispositivos periféricos de seguridad asociados a la tecnología domiciliaria

Todos los dispositivos periféricos de seguridad asociados a la tecnología domiciliaria deberán cumplir las siguientes características:

- Tener un radio de acción mínimo de 150 metros al aire libre sin interferencias en cuanto a las alarmas de atención inmediata.
- Estar asociado/s a su terminal domiciliario en el momento que sea instalado en el terminal domiciliario y siempre que se emita alguna alarma de atención inmediata.
- Identificar la alarma que se transmita al terminal mediante una codificación diferenciada dependiendo de su causa (baja batería, corte de suministro, etc.).
- Comunicar al terminal su estado de batería baja si el dispositivo periférico genera alarmas de atención inmediata.
- Garantizar que tras la generación de la primera alarma de batería baja es capaz de generar una alarma de atención inmediata dentro de los 30 primeros días.
- Permitir la programación de la periodicidad de la notificación de las alarmas técnicas.
- Ser fácilmente instalable y permitir que se cambie su ubicación y reinstalación,
- Tener peso y tamaño reducidos, siempre que se asegure su adecuado funcionamiento y permita su uso sin molestias.

- No contar con aristas peligrosas, elementos cortantes, punzantes o susceptibles de producir alguna lesión.
- Mostrar su número de serie.
- Indicar su fecha de fabricación o la fecha de caducidad, en el caso de los dispositivos que tengan una fecha de caducidad. En estos requisitos quedan excluidas las baterías.
- La comunicación con el terminal de teleasistencia será vía radio en la banda de frecuencia entre 869.20 y 869.25 MHz de acuerdo con la CEPT/ERC/REC 70-03.
- La potencia y el ciclo de trabajo del emisor no deben superar los límites establecidos en la recomendación CEPT/ERC/REC 70-03.
- El alcance mínimo de los dispositivos en el terminal de teleasistencia será de al menos de 50 metros radialmente en el interior de edificios convencionales de estructura metálica o de hormigón armado y 150 metros al aire libre.
- La señal transmitida contendrá, de forma codificada, la identificación del transmisor que será única e irrepetible y del tipo de alarma generada. El código que se transmita tendrá la suficiente longitud, diseño y tipo de modulación que garantice la no duplicidad o asimilación a otros mandos remotos de otras aplicaciones.
- Se garantizará la no generación de falsas alarmas en ninguna circunstancia. El sistema será suficientemente seguro como para que el receptor no considere como buena una recepción causada por interferencias o productos de intermodulación. Habrá que asegurar el buen comportamiento del receptor en los campos de alta intensidad de radiofrecuencia o el bajo efecto de inhibidores.
- En caso de que el mantenimiento del dispositivo requiera un reemplazo del fondo de alimentación interna, esta será fácilmente sustituible, comercial o especial de bajo coste.
- El dispositivo podrá comunicarse con el terminal de teleasistencia para indicar el estado de las baterías que sean imprescindibles para su correcto funcionamiento.
- En caso de batería baja el dispositivo generará un aviso con un código específico a través del terminal. La periodicidad será programable o como máximo que se reciba una señal cada 48 horas. Desde el inicio de la emisión de la alarma de batería baja, se garantizarán al menos 30 días de funcionamiento de la unidad con todas sus funcionalidades activas.
- Los dispositivos contarán con facilidad de instalación, de cambio de ubicación y de reinstalación.
- El peso y tamaño serán lo más reducidos posible para asegurar sus funciones y permitir su uso permanente sin molestias.

- Los dispositivos estarán contruïdos con materiales antialérgicos, no tóxicos, no propagadores del fuego y que se puedan reciclar. De acuerdo con la normativa de etiquetado vigente, se indicará la familia de reciclaje correspondiente.
- El contenedor externo estará fabricado con un material que facilite su limpieza, evitando las superficies rugosas, con surcos y bajos relieves.
- El diseño no contará con aristas peligrosas, elementos cortantes, punzantes o susceptibles de producir lesión alguna.
- El dispositivo tendrá un mantenimiento mínimo y será necesario contemplar de forma muy especial la reducción de los trabajos técnicos en el domicilio de la persona usuaria.
- Los manuales, en formato electrónico, serán amplios y completos.
- El dispositivo deberá disponer en el exterior y/o en el interior la siguiente información: fecha de fabricación y número de serie.

D. Sistema inteligente de hábitos de conducta

Los requerimientos técnicos mínimos que debe cumplir esta tecnología, descrita y exigida en el presente pliego son:

- La solución debe estar constituida por un componente hardware, una arquitectura de comunicación y procesamiento de datos, así como de unos algoritmos de Inteligencia Artificial que procesarán toda la información que recojan los sensores y los alojará en una plataforma web.
- El componente hardware debe estar formado por un único concentrador o gateway y unos sensores multipropósito, los cual deberán medir, como mínimo, temperatura, humedad, luminosidad y presencia.
- El gateway deberá tener capacidad de comunicación inalámbrica con el router del domicilio o dispositivo que comparta la conexión a internet, así como deberá poder medir el consumo eléctrico.
- Los sensores multipropósito no deben disponer de cámara ni micrófono para preservar la intimidad de la persona usuaria.
- Los sensores multipropósito deberán utilizar la comunicación inalámbrica a través de radiodifusión digital de bajo consumo, basada en el estándar IEEE 802.15.4 de redes inalámbricas de uso personal, con tasas bajas de transmisión de datos. Su protocolo debe ser abierto, tipo *Zigbee* o similar.
- El protocolo de comunicación utilizado por los sensores y el gateway deberá disponer de los mecanismos de seguridad necesarios que garanticen plenamente la integridad de los datos personales, tanto de esta solución, como de aquellos que la persona usuaria pueda estar utilizando en su entorno privado. Para este fin, deberá disponer de un mecanismo de encriptación over-the-air AES-128-CMM, como mínimo.

- Tanto el gateway como los sensores deberán permitir una fácil instalación y que preferentemente no requiera la utilización de elementos fijos invasivos (tornillos o similares).
- Los sensores multipropósito deben funcionar con batería no conectada a la red eléctrica y su autonomía mínima será de un año. La batería tiene que ser recargable mediante conexión USB tipo C y deberá poder ser reemplazada con facilidad.
- El gateway debe tener capacidad de computación local o edge computing, que permita como mínimo, controlar la frecuencia de envío de los datos, así como habilitar funciones de diagnóstico de los sensores multipropósito.

E. Dispositivos para la prestación del servicio de teleasistencia fuera del domicilio

Los dispositivos utilizados para prestar el servicio fuera del domicilio son terminales de comunicaciones móviles que se programan para interactuar con el centro de atención por medio de un protocolo aplicado a la teleasistencia.

Se trata de equipos que utilizan la tecnología GSM (Sistema Global de Comunicaciones Móviles) o la tecnología de tercera generación de comunicaciones móviles o sus posteriores evoluciones (3G, 4G, 5G, etc.), que pueden incluir funciones especializadas como el cálculo de la ubicación, acelerómetros, detectores de radio frecuencia (RF), etc.

El terminal deberá disponer de un botón de auxilio SOS exclusivo, que permita a la persona usuaria enviar una alarma de atención inmediata. Este botón podrá ser físico (hardware) o programado en el dispositivo (software) para su activación mediante la pantalla táctil siendo en ambos casos de fácil identificación y accionamiento.

Las alarmas también permitirán ser provocadas automáticamente por el terminal basándose en las medidas, es decir, cuando un parámetro alcance un umbral de riesgo o una combinación de parámetros indica una combinación de riesgo potencial (detección de caídas, por ejemplo).

Otras características que deberá tener en cuenta son:

- Deberá ser de fácil manejo, sencillo de comprender, intuitivo y ligero.
- Tendrá que ser accesible de conformidad con los requisitos de la norma UNE-EN 301549 o certificación equivalente u otras medidas equivalentes de la garantía de calidad que presente la empresa.
- En el caso de que el dispositivo tenga salida de voz, para aquellas personas que dispongan de tecnologías auditivas compatibles con acoplamiento magnético, y cuando el dispositivo se utilice pegado al oído, se deberá proporcionar un dispositivo compatible con este acoplamiento que satisfaga los requisitos de la norma ETSI ES 200 381-2.
- Deberá disponer de un sistema de localización precisa, bien mediante GPS o en su defecto mediante sistemas alternativos de precisión y fiabilidad que se puedan garantizar.

- Tendrá que enviar la información sobre localización juntamente con las alarmas de atención inmediata y cuando el centro de atención lo solicite.
- Deben ofrecer la posibilidad de ser configurados para que, exceptuando las alarmas de atención inmediata, el dispositivo no comunique información sobre su localización. Hay que tener en cuenta que hay personas que solicitan que el servicio no ofrezca información sobre su localización. En estos casos, se les tiene que proporcionar un dispositivo que pueda ser configurado para que, exceptuando las alarmas de atención inmediata, no comunique información sobre su localización.
- Habilitar opcionalmente la funcionalidad tracking o de seguimiento de recorrido con la posibilidad de configurar la ventana de tiempo en que esta funcionalidad esté en activo.
- Disponer de la funcionalidad de comunicarse con el centro de atención, de manera periódica y silenciosa, de forma que el centro de atención pueda detectar situaciones en las que el dispositivo no pueda establecer comunicación. El intervalo de tiempo entre comunicaciones tiene que ser programable.
- Deberá poder ser interrogado y programado remotamente sobre los datos de conexión con el centro de atención.
- La batería del dispositivo deberá tener una batería de 24 horas en reposo, y debe ser capaz durante este periodo de realizar una comunicación de alarma de atención inmediata de una duración de cinco minutos.
- Deberá generar una alarma de batería baja de manera automática cuando la batería se encuentre entre un 10% y un 20% de carga.
- Notificar a la persona usuaria que el nivel de batería es bajo.
- Notificar a la persona usuaria que la alarma de atención inmediata está en curso.
- Las notificaciones a la persona usuaria deberán hacerse de forma que sean diferenciables por esta.
- A las personas usuarias que lo necesiten, se les debe facilitar un dispositivo que se pueda configurar para generar las notificaciones de manera visual, acústica y por vibración o por un subconjunto de estas modalidades.
- Si el botón es hardware, deberá ser diferenciable de manera táctil. Las personas ciegas o con limitaciones de la visión se benefician de controles diferenciables por el tacto.
- Las comunicaciones por voz del servicio de teleasistencia deberán tener una gama de frecuencias, cuyo límite superior debe ser como mínimo de 7.000 Hz con la finalidad de proporcionar una buena calidad de audio.
- En el caso de que el dispositivo disponga de salida de voz, deberá proporcionar un medio para ajustar el volumen de la salida de voz. Este medio debería permitir ajustar el volumen de la salida de voz en un rango de al menos 18 db.

Para aquellas personas que tengan limitación de movilidad en los miembros superiores, la alarma podrá ser activada mediante un producto de apoyo adecuado a las necesidades de la persona usuaria. Si fuera necesario, la empresa contratada deberá facilitar el producto de apoyo juntamente con el dispositivo para la prestación del servicio de teleasistencia fuera del domicilio. Hay que especificar que hay productos de soporte que permiten a una persona con movilidad reducida en los miembros superiores activar una función, como los pulsadores de garganta, pulsadores que presenten una gran superficie de contacto, pulsadores de pie, reconocedores de voz, etc.

Para aquellas personas usuarias que no puedan utilizar la comunicación oral, ya sea de expresión o en la recepción de mensajes, el dispositivo debe facilitar la vía de comunicación más adecuada a sus características, entre las que destacan:

- a) Comunicación vía texto.
- b) Comunicación aumentativa y alternativa. Los sistemas aumentativos de comunicación complementan el lenguaje oral que, por sí solo, no es suficiente para establecer una comunicación efectiva con el entorno. Los sistemas alternativos de comunicación sustituyen al lenguaje oral cuando este no es comprensible o está ausente. Un ejemplo de comunicación aumentativa y alternativa combina el uso de texto con imágenes (pictogramas, fotos, etc.).
- c) Lengua de signos mediante videocomunicación. Esta puede incluir un servicio de intermediación para los profesionales del centro de atención que no sean personas usuarias de lengua de signos que podrán ser proporcionados directamente por el centro de atención o a través de terceros.

En estos tres casos se debe permitir la transmisión simultánea de voz.

F. Centro de atención

El centro de atención, así como el de apoyo deberán:

- Disponer de un sistema de comunicaciones con un número de líneas telefónicas y de otros canales de comunicación suficientes para garantizar la atención de la persona. Este sistema deberá permitir:
 - Realizar transferencia de las llamadas recibidas.
 - Ofrecer la posibilidad de realizar conferencias a tres (centro de atención/persona usuaria/recursos externos).
 - Disponer de un sistema receptor multiprotocolo, lo que permitirá negociar y establecer una comunicación con los terminales y protocolos de los diferentes fabricantes.
- Tener la capacidad de implementar los diferentes protocolos normalizados de alarmas sociales o teleasistencia. De ellos, como mínimo dos, deberán estar normalizados en algún país europeo.
- Disponer de una aplicación informática integrada con el sistema de comunicaciones que permita:

- Acceder a la información de las personas usuarias.
- Grabar y gestionar todas las comunicaciones con las personas usuarias del servicio.
- Ofrecer acceso al atender una alarma de atención inmediata, a la siguiente información:
 - Identificador del terminal.
 - Tipo de alarma y localización, esta ubicación cuando proceda.
 - Identificador del dispositivo que genera la alarma, en su caso.
 - Información de la persona usuaria, especialmente aquella que sea más relevante como su unidad convivencia, recursos privados de la persona usuaria, datos relativos a la vivienda y otros que puedan ser clave para darle una respuesta inmediata.
 - Historial de las comunicaciones.
- Almacenar las alarmas recibidas de tal forma que se asocien a la siguiente información:
 - Tipo de alarma y localización, esta ubicación cuando proceda.
 - Fecha, hora y minuto en la que se recibe, atiende y cierra.
 - Identificador del terminal.
 - Identificador del dispositivo que genera la alarma, en su caso.
 - Información de la persona usuaria.
- Codificar las comunicaciones según los motivos y las actuaciones que se deriven.
- Contar con un módulo de agendas o recordatorios que permitan generar el número de agendas para usuarios según la periodicidad que se haya establecido (visitas médicas, aniversarios u otros recordatorios).
- Disponer de un módulo de consulta en remoto desde el que se pueda tener acceso a los datos de la persona usuaria con la finalidad de facilitar el trabajo cuando se realizan intervenciones en el domicilio.
- Disponer de un sistema de seguridad y apoyo que tenga:
 - Un sistema de replicación de datos en tiempo real entre el centro de atención principal y el/los centro/s de apoyo.
 - Un sistema de copias de seguridad que garantice la salvaguarda y posibilidad de una rápida recuperación de los datos.
 - Unas líneas de redes inteligentes y opción de desvío automático de las llamadas entre el centro de atención principal y el centro de apoyo.

G. Gestión del equipamiento técnico

La empresa contratada deberá garantizar el suministro, la instalación, el mantenimiento, la reparación y la reposición del equipamiento técnico utilizado por las personas usuarias, así como la retirada en caso de baja en el servicio.

Asimismo, deberá garantizar la planificación, ejecución y revisión de un plan de mantenimiento correctivo y preventivo del centro de atención que sirva como apoyo de

este y que incluya todos los elementos de seguridad para el correcto funcionamiento y su servicio de forma ininterrumpida.

El contratista deberá contar con un sistema de gestión del equipamiento técnico (terminal, UCR, dispositivos periféricos y otros que pueda haber para la prestación del servicio) que asegure el mantenimiento correctivo y preventivo. En especial, se deberá realizar una revisión anual de los dispositivos periféricos de humo/fuego, gas y monóxido de carbono por el riesgo que representa un mal funcionamiento de estos.

En cuanto a la periodicidad de comprobación automática de los terminales domiciliarios analógicos, esta se realizará como mínimo una vez cada 15 días naturales que tendrá un coste gratuito para la persona usuaria.

Las unidades de control remoto y en general cualquier dispositivo conectado vía radio con el terminal domiciliario, deberán tener funciones de reconocimiento periódico de baja batería para asegurar su correcto funcionamiento en caso de emergencia.

En las incidencias de la tecnología domiciliar que afecten a la continuidad del servicio, las reparaciones, reposiciones o sustituciones deben realizarse en un periodo no superior a 48 horas desde la detección de la avería.

Una vez realizada la reparación o sustitución del equipamiento técnico se llevarán a cabo todas las pruebas para comprobar su correcto funcionamiento.

La empresa contratada debe disponer de un teléfono para realizar la comunicación de cualquier avería o incidencia que impida establecer comunicación con el centro de atención a través de su terminal o cualquier otra anomalía que pueda ser detectada en el funcionamiento normal del servicio.

Este teléfono de contacto debe tener un coste gratuito para la persona usuaria.

Asimismo, tiene que aparecer en un lugar visible del terminal y en toda la documentación entregada a la persona usuaria: manuales, reglamento de uso, notificaciones por parte del servicio, etc. También será recordado por el personal que concierte la cita para la resolución de averías e incidencias en caso de que estas se produzcan, con la finalidad de que la persona usuaria pueda comunicar posibles modificaciones al respecto.

La empresa contratada deberá garantizar la reposición del equipamiento instalado en los domicilios de las personas usuarias, manteniendo un stock mínimo del 10% respecto a los equipos instalados en dependencias próximas al territorio donde se realice el servicio.

Anexo II

En los Pliegos de Prescripciones Técnicas Particulares que deben regir el procedimiento abierto para la contratación de una empresa prestadora del servicio de teleasistencia para los municipios de la provincia de Barcelona

ANEXO II. COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO ENTRE LA EMPRESA CONTRATADA Y LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA: CONTENIDOS MÍNIMOS DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN

Según los requerimientos establecidos en el punto de 6 del presente pliego relativo a la coordinación y seguimiento entre la empresa contratada y la Diputació de Barcelona, la empresa contratada deberá elaborar una relación de documentos de gestión y entregar a la Diputació de Barcelona, en los plazos establecidos especificados.

En este Anexo II se describen los contenidos mínimos específicos de los siguientes documentos:

1. Cuadro de mando para el seguimiento integral de la actividad general del servicio.
2. Informe de seguimiento de la actividad municipal.
3. Informe de control y seguimiento de la demanda municipal.
4. Informe de gestión del Servicio Local de Teleasistencia.

A lo largo del contrato, se podrá trabajar la incorporación de nuevos ámbitos de interés y variables necesarias para seguir la actividad del servicio. Asimismo, la Diputació de Barcelona proporcionará a la empresa contratista el modelo y contenidos de cada uno de ellos al inicio de contrato.

1. CUADRO DE MANDO PARA EL SEGUIMIENTO INTEGRAL DE LA ACTIVIDAD GENERAL DEL SERVICIO

Los datos mínimos que debe incorporar este documento son:

1.1. Indicadores de impacto general:

- Personas usuarias activas, por tipología de servicio y tipología de persona usuaria.
- Terminales instalados por modelo.
- Previsión inicial de servicios y porcentaje de desviación.
- Cobertura global para personas mayores de 65, de 80 y de 85 años.
- Municipios con servicios activos.
- Personas beneficiarias totales (dato acumulado).
- Personas usuarias con dependencia y discapacidad.

1.2. Indicadores de proceso relativos a la actividad del servicio:

- Altas (nuevas instalaciones).
- Bajas temporales y definitivas.
- Crecimiento neto.
- Análisis de la demanda total, por censo de habitantes y cobertura del servicio.
- Solicitudes pendientes totales, por censo de habitantes y cobertura del servicio.

1.3. Información sobre la tecnología complementaria activa (dispositivos de seguridad, teleasistencia móvil y teleasistencia adaptada).

1.4. Evolución del proceso de digitalización.

1.5. Indicadores cualitativos:

- Principales motivos de las bajas.
- Número de incidencias y quejas.

2. INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD MUNICIPAL

Los datos mínimos que debe incorporar este documento son:

2.1. Personas usuarias por municipio y comarca:

- Tipología de persona usuaria (titular/cotitular/cotitular sin UCR).
- Género.
- Nivel de soporte (básico/medio/alto/alto riesgo).
- Nivel de intensidad (moderada/alta).

2.2. Solicitudes de alta por municipio y por tipología de persona usuaria.

2.3. Altas pendientes por municipio, diferenciadas por:

- La fase en que se encuentran (pendiente de visita de coordinación/pendiente de instalación).
- Motivo (operativa del servicio/situación de la persona usuaria o de la vivienda/condición comunicada por el municipio y/o la Diputació de Barcelona).

2.4. Movimientos del servicio por municipio: altas, bajas definitivas y bajas anticipadas por municipio.

2.5. Casos de riesgo por municipio identificados con:

- Riesgo de maltratos maltratados por nivel de riesgo (nivel 2/nivel 3).
- Riesgo de suicidio totales y por nivel de riesgo (nivel medio/nivel alto).
- Riesgo de caídas recurrentes totales y por motivo (salud/entorno/AVD).

2.6. Tecnología complementaria instalada y pendiente de instalación por municipio:

- Dispositivos de seguridad activos (monóxido de carbono, caídas, fuego/humo, gas y presencia).
- Dispositivos de teleasistencia adaptada activos.
- Dispositivos de teleasistencia fuera del hogar.
- Sensores inteligentes de hábitos de conducta activos.
- Dispositivos de seguridad pendientes de instalación por tipología de dispositivo.
- Dispositivos de teleasistencia adaptada pendientes de instalación por tipología de dispositivo.

- 2.7. Datos de población: población mayor de 65, 80 y 85 años y por franjas de edad (menor de 60 años, entre 60-64, 65-69, 70-74, 75-79, 80-84 años y mayor de 85 años) de cada municipio.
- 2.8. Número de personas usuarias mayores de 65, 80 y 85 años y por franjas de edad, y cobertura del servicio en cada municipio sobre la población mayor de 65, 80 y 85 años y sobre las franjas de edad descritas.
- 2.9. Datos sobre el esfuerzo de crecimiento respecto al total de la población del municipio y respecto a las personas mayores de 65, 80 y 85 años de cada municipio. El esfuerzo de crecimiento se expresa en porcentaje y muestra la relación entre las solicitudes del servicio recibidas y la población del municipio que no dispone del servicio.
- 2.10. Datos sobre el histórico de crecimiento.

3. INFORME DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA DEMANDA MUNICIPAL

Los datos mínimos que debe incorporar este documento son:

- 3.1. Resumen de las demandas totales recibidas en función de la cobertura media y población, altas y crecimiento neto de los servicios municipales.
- 3.2. Datos sobre el número de habitantes, la población mayor de 65, 80 y 85 años, el porcentaje de cobertura del servicio sobre la población mayor de 65, 80 y 85 años, las nuevas demandas recibidas, las solicitudes pendientes de instalar y el número de personas usuarias de cada municipio y comarca.
- 3.3. Agrupación de los datos por municipio según el censo de habitantes y el porcentaje de cobertura del servicio sobre la población mayor de 65, 80 y 85 años.

4. INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO LOCAL DE TELEASISTENCIA

Este informe deberá presentar la información tanto en datos absolutos como relativos, y representar los más relevantes en formato gráfico.

Los datos mínimos que debe incorporar este documento son:

- 4.1. Resumen cualitativo del comportamiento general de la actividad mensual.
- 4.2. Datos generales del servicio:
 - Personas usuarias por tipología de persona usuaria.
 - Situación en el servicio de las personas usuarias (activas/bajas temporales).
 - Personas usuarias atendidas por tipología de la persona usuaria.
 - Personas usuarias y hogares con el servicio y por comarca.
 - Índice de cobertura del servicio por franjas de edad.

- 4.3. Movimiento de personas usuarias en el servicio:
- Solicitudes de alta: por tipología de persona usuaria por comarca y por urgencia.
 - Altas realizadas: por tipología de persona usuaria y comarca.
 - Altas pendientes: por la fase en que se encuentran y por motivo de la operativa.
 - Bajas: motivo de las bajas definitivas, y el número de bajas anticipadas según la tipología de persona usuaria.
- 4.4. Perfil de las personas usuarias:
- Género.
 - Edad (mayor de 65, mayor de 80 y mayor 85 años) y género.
 - Franjas de edad y género.
 - Unidad de convivencia y género.
 - Grado de dependencia reconocida y género.
 - Nivel de apoyo (básico/medio/alto/alto riesgo) y género.
 - Nivel de intensidad del servicio (moderada/alta) y género.
 - Revaluaciones realizadas según el nivel de soporte (básico/medio/alto/alto riesgo).
- 4.5. Actividad del centro de atención:
- Resumen general de llamadas (atendidas, emitidas, dispositivos de seguridad y automáticas).
 - Tipología de llamadas atendidas (de demanda de ayuda, de seguimiento técnico, de comunicación de datos y sin respuesta).
 - Tiempo medio de respuesta.
 - Tipología de llamadas emitidas (de seguimiento al usuario, de movilización de recursos, de verificación técnica y fallos).
 - Llamadas generadas por dispositivos de seguridad.
 - Llamadas técnicas automáticas por tipología de llamada (llamadas del equipo, de la UCR y otros).
- 4.6. Actividad de los Servicios de Intervención Domiciliaria:
- Intervenciones de coordinación de zona por motivos iniciales de la visita.
 - Intervenciones de las unidades móviles de primera respuesta por tipología de servicio (emergencias, contingencias y actividad programada).
 - Intervenciones de las unidades móviles de segunda respuesta por tipología de servicio (contingencias y actividad programada).
- 4.7. Prevención de riesgos y fomento de la autonomía personal:
- Programa de llamadas preventivas: número de llamadas por eje y programa.
 - Llamadas masivas por tipología.
 - Número de talleres/charlas realizadas con el detalle municipal, el análisis de la participación y el grado de satisfacción.
- 4.8. Digitalización del servicio:
- Digitalización acumulada por tipología de terminal.

- Cobertura digital por comarca.
- Tipo de intervención en los hogares (alta/cambio) y distribución por comarcas.
- Intervenciones mensuales con terminales digitales (alta, sustitución, renovación y recogida).

4.9. Control y mantenimiento de la sensorización:

- Hogares sensorizados por género de la persona usuaria.
- Hogares sensorizados por comarca.
- Altas y bajas de sensores en los hogares.
- Índice de cobertura de sensorización por comarca.

4.10. Dispositivos periféricos:

- Número de dispositivos de seguridad instalados por tipología.
- Altas y bajas de dispositivos de seguridad por tipología.
- Altas pendientes de instalación de cada tipo de dispositivo de seguridad.
- Volumen y tipo de dispositivos de teleasistencia fuera del hogar por género.
- Altas y bajas de dispositivos de teleasistencia fuera del hogar.
- Altas pendientes de instalación de cada tipo de dispositivo de teleasistencia fuera del hogar.

4.11. Accesibilidad universal:

- Personas usuarias por cada grado de discapacidad reconocido y género.
- Cuestionarios de capacidades realizados al mes, por resultado y género.
- Medidas de accesibilidad tecnológicas instaladas.
- Medidas de accesibilidad tecnológicas pendientes de instalar.
- Medidas de accesibilidad tecnológicas por comarcas.
- Medidas de accesibilidad comunicativas y de información instaladas.
- Medidas de accesibilidad comunicativas y de información pendientes de instalar.
- Medidas de accesibilidad comunicativas y de información por comarcas.

4.12. Protocolo de actuación ante el riesgo de maltratos:

- Casos valorados por nivel de riesgo.
- Evolutivo de casos en seguimiento por nivel de riesgo.
- Casos activos con indicadores suficientes de riesgo de maltratos.
- Casos activos por comarca.
- Casos activos según género de la víctima.
- Casos activos según género de la presunta persona agresora.
- Casos activos por franjas de edad de la víctima.
- Casos activos según el vínculo entre la presunta persona agresora y la víctima.
- Casos activos que aceptan o rechazan ayuda.
- Tipología de intervenciones.
- Casos valorados por la coordinación de zona.
- Emergencias atendidas por posibles maltratos.
- Casos finalizados por motivo.

4.13. Protocolo de actuación ante el riesgo de conductas suicidas:

- Casos valorados según el nivel de riesgo.
- Evolutivo de casos en seguimiento de riesgo de suicidio (moderado/alto).
- Casos activos por comarca.
- Casos activos por franjas de edad y género.
- Casos activos que aceptan o rechazan ayuda.
- Emergencias atendidas por autólisis.
- Intentos de autólisis por método empleado.
- Casos finalizados por motivo.

4.14. Protocolo de actuación ante el riesgo de caídas:

- Alertas recibidas por comarca, franjas de edad y género.
- Valoraciones de factores de riesgo realizadas.
- Recomendaciones realizadas (modificación entorno/producto de soporte).
- Casos de alertas con riesgo de caída según franjas de edad y género.
- Casos de alertas con riesgo de caída según nivel de riesgo.
- Tecnología complementaria instalada en los domicilios de las personas usuarias.

4.15. Protocolo de comunicación de incidentes con los Mossos d'Esquadra:

La Diputació de Barcelona tiene un convenio de colaboración con el Departament d'Interior por el que se regula la recogida de comunicaciones relacionadas con incidentes en materia de seguridad.

En este sentido, las comunicaciones a registrar son:

- Comunicaciones según tipo de incidente (estafa/robo con fuerza/robo con violencia o intimidación/otros).
- Comunicaciones según tentativa o consumado.
- Comunicaciones según el lugar del incidente.
- Comunicaciones según la persona informante.
- Comunicaciones según el departamento que recoge el incidente.
- Comunicaciones según si el incidente ha sido denunciado o no.
- Comunicaciones según si han sido autorizadas o no a ser comunicadas a los Mossos d'Esquadra.
- Comunicaciones por comarca.

4.16. Reclamaciones sobre el servicio:

- Número de reclamaciones por tipología.
- Reclamaciones procedentes y no procedentes.

4.17. Comunicación externa:

- Visitas, charlas y actos de difusión realizados.

4.18. Facturación:

- Información económica municipal general.

4.19. Datos históricos del servicio:

- Número de personas usuarias titulares y beneficiarias con y sin UCR.
- Crecimiento neto del servicio.
- Movimientos del servicio (solicitudes de alta, altas, bajas), ratio de bajas definitivas y personas usuarias total y bajas temporales por mes.
- Perfil de las personas usuarias (grado de dependencia reconocido).
- Índice de cobertura sobre la población mayor de 65 años.

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0032876
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Pliegos de prescripciones técnicas particulares que tienen que regir el contrato de servicios de la Diputació de Barcelona relativo a la prestación del Servicio Local de Teleasistencia para los municipios de la provincia de Barcelona.

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Yolanda Maria Moragues Casabon (TCAT)	Cap del Servei d'Atenció a la Dependència i Vulnerabilitat Social	Signa	11/06/2025 14:13

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
44561e038d352aab5e43	https://seuelectronica.diba.cat	

