

# **PLEC DE CLÀUSULES TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DEL PLA D'URGELL (TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA, AVANÇADA -PERIFÈRICS- I MÒBIL AMB GEOLOCALITZADOR I GEOBALLAT)**



# ÍNDEX

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACATE.....	2
CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ, FUNCIONS I OBJECTIUS DEL SERVEI.....	2
CLÀUSULA 3. PERFIL PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI.....	3
3.1 TIPOLOGIA DE LA PERSONA USUÀRIA.....	4
3.2 MODIFICACINS DE LA TIPOLOGIA DE LA PERSONA USUÀRIA I ALTRES CANVIS.....	4
CLÀUSULA 4. RESPONSABILITATS DELS AGENTS PARTICIPANTS EN EL SERVEI COMARCAL DE TELEASSISTÈNCIA.....	5
4.1 RESONSABILITAT DEL CONSELL COMARCAL.....	5
4.2 RESPONSABILITAT DE L'EMPRESA.....	5
4.3 REQUERIMENTS SOBRE LA IMATGE CORPORATIVA.....	6
CLÀUSULA 5. DESCRIPCIÓ, TIPOLOGIA DE DISPOSITUS INCLOSOS AL SERVEI.....	6
5.1. DESCRIPCIÓ.....	6
5.2. TIPOLOGIES DEL SERVEI, SEGONS ELS RECURSOS MATEIRALS I TECNOLÒGICS.....	6
CLÀUSULA 6. CARACTERÍSITIQUES TÈCNiques I PROCEDIMENT DE LA PRESTACIÓ...13	
6.1 PROCEDIMENT DE LA PRESTACIÓ.....	13
CLAUSULA 7. PROCEDIMENT D'ATENCIÓ I MODALITATS DE PRESTACIÓ.....	16
CLAUSULA 8 RECURSOS HUMANS.....	19
8.1. PERSONAL PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA.....	21
8.2. FORMACIÓ CONTÍNUA.....	23
CLÀUSULA 9 RECURSOS MATERIALS I TECNOLÒGICS.....	23
CLÀUSULA 10 COORIDINACIÓ I SEGUMENT DEL SERVEI.....	27
CLÀUSULA 11 GESTIO DE QUALITAT DEL SERVEI.....	29



## PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS DEL SERVEI DE TELEASSISÈNCIA AL PLA D'URGELL

### CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACATE

L'objecte del present contracte és establir les condicions tècniques particulars que han de regir la contractació del Servei de Teleassistència a la comarca del Pla d'Urgell.

La prestació d'aquest servei es farà amb modalitats de teleassistència domiciliària i teleassistència mòbil amb geolocalitzador i geoballat, amb targeta sim independent (amb trucades i dades incloses) i teleassistència avançada (domòtica o perifèrics)

La finalitat de contractació és la prestació del servei de teleassistència per un període inicial de 2 anys i es podrà prorrogar un any més.

### CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ, FUNCIONS I OBJECTIUS DEL SERVEI

**El servei de Teleassistència** és una prestació bàsica de caràcter tecnològic garantida en la Cartera de Serveis Socials del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya; i per tant exigible com a dret subjectiu amb l'acreditació de la situació de necessitat que correspongui, d'acord amb els articles 8,9 i 10 de l'annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària, constituint per tant un servei de competència municipal.

La teleassistència constitueix una modalitat d'atenció domiciliària, la qual, amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar una resposta ràpida a aquestes situacions. A l'hora també és un servei preventiu en casos de soledat, caigudes, seguretat i suport a la xarxa social i familiar.

Facilita l'assistència a les persones usuàries de manera permanent, 24 hores al dia i tots els dies de l'any.

Consisteix en la instal·lació d'un aparell i/o dispositiu a l'habitatge de la persona usuària, connectat mitjançant línia telefònica fixa o mòbil a una central receptora composta per un grup de persones específicament preparades per a donar resposta adequada a situacions d'emergència o necessitat social, sigui per sí mateix o activant recursos comunitaris.

El contacte entre l'equip d'atenció i la persona usuària es pot activar a petició d'aquesta o des del propi servei quan aquest consideri o intueixi que hi pot haver una situació de risc o bé pel seguiment del cas.

**L'objectiu** del servei és promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries mitjançant el foment de la seva autonomia i d'unes condicions adients de convivència en el propi entorn, tot fomentant la possibilitat de permanència al seu domicili. És fonamentalment una eina de suport per a les persones que decideixen envellir als seus domicilis.



Pel compliment d'aquest objectiu el servei es basa en el model d'atenció centrada a la persona, de manera que, ha de ser un suport perquè les persones puguin desenvolupar el seu projecte de vida, segon les seves necessitat, desitjos i preferències en el seu entorn i de la forma que considerin.

**Les funcions principals** del teleassistència són:

- Proporcionar un contacte permanent, bidireccional i accés als serveis de la comunitat
- Respondre de manera immediata en cas d'emergència i seguiment de la situació que activa l'alerta.
- Donar seguretat i suport a la persona usuària i a la seva família, detectant possibles riscos potencials i coneixent la seva evolució especialment a nivell socio sanitari.
- Fomentar l'autonomia de les persones, per tal de que puguin estar el màxim de temps al seu domicili, si aquesta és la seva voluntat.
- Altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent.

El Servei s'adreça a persones en situació de risc i/o fragilitat per factors d'edat, socials, sanitaris o funcionals, les 24 hores del dia els 365 dies de l'any mitjançant un terminal connectat al Centre d'atenció.

## CLÀUSULA 3. PERFIL PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

Les persones usuàries han de viure i estar empadronades en algun municipi de la comarca del Pla d'Urgell.

**El perfil** vindrà determinat pels següents criteris:

- Persones majors de 65 anys, que visquin soles o amb persones de similar edat.
- Persones majors d'edat i menors de 65 anys en situació de dependència reconeguda o altres situacions de risc valorades pels serveis socials.

En qualsevol dels casos els beneficiaris han de tenir la capacitat cognitiva suficient per poder utilitzar correctament el servei de teleassistència, menys en els casos de la modalitat de mòbil amb geolocalitzador i geoballat.

Que estiguin en una o més de les **següents situacions**:

- Malalties cròniques
- Manca de xarxa social o familiar
- Risc d'aïllament social
- Soledat
- Dificultats de mobilitat i risc de caigudes
- Altres situacions de risc valorades per serveis socials



### 3.1 TIPOLOGIA DE LA PERSONA USUÀRIA

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

- Tipus A: Titular del Servei: Persona que reuneix els requisits, disposarà del terminal i unitat de control remot-polsador (UCR), en una llar només hi podrà haver una persona tipus A.
- Tipus B: Persona usuària amb unitat de control remot-polsador (UCR) addicional que conviu amb qui ostenta la titularitat del servei i que alhora reuneix els requisits per ser-ne usuària. Aquesta persona substituirà a la persona titular (Tipus A) en cas de baixa. A un domicili pot haver una o més persones usuàries Tipus B.
- Tipus C: Persona usuària sense unitat de control remot-polsador (UCR): Persona que conviu amb el titular (Tipus A) i necessita les prestacions i atencions que el servei proporciona, però que no té la capacitat física, psíquica i/o mental per poder sol·licitar per si mateixa aquest atenció, per tant, no pot fer ús del UCR. Aquesta persona usuària haurà de causar baixa quan ho faci el titular, excepte en el cas que passi a dependre d'una altra persona titular (Tipus A).

Les persones amb limitacions de comprensió i discerniment, malalties mentals greus, demències o els menors d'edat no podran ser titulars del Servei, malgrat que podran ser persones usuàries Tipus C, dependents de la persona titular (Tipus A).

### 3.2 MODIFICACIONS DE LA TIPOLOGIA DE LA PERSONA USUÀRIA I ALTRES CANVIS

Durant el procés de prestació del servei de teleassistència, l'empresa contractada haurà de procedir a canviar la tipologia de persona usuària en els casos següents, sempre amb previ consentiment/ coordinació del Consell Comarcal:

- Defunció de la persona titular del servei (Tipus A):
  - o Si viu sola, es donarà de baixa automàticament
  - o Si hi ha vinculada una persona Tipus B, aquesta passarà a ser la titular, és a dir, automàticament passarà a donar-se d'alta com a Tipus A.
  - o Si hi ha una persona Tipus C, s'haurà d'estudiar el cas amb serveis socials comarcals per valorar si s'hi pot vincular una altra persona titular (tipus A) al domicili o caldrà donar de baixa definitiva.
- Empitjorament greu de l'estat del titular (Tipus A):



- o Si és el cas que viu sola es donarà de baixa definitivament del servei.
- o Si és el cas de convivència del titular amb una persona Tipus B; aquesta passarà a ser Tipus A. I la Tipus A, passarà a ser Tipus C.
- o Si s'agreuja l'estat de salut de la Tipus B, passarà a ser tipus C i sempre vinculat amb l'usuari titular (Tipus A)

Els Serveis Socials bàsics hauran de disposar, de forma mensual, de tota la informació de les persones usuàries amb alta, baixa o qualsevol modificació que s'hi hagi repercutit per part de l'empresa contractada, si és aquesta la que ho detecta.

En cas que siguin els Serveis Socials bàsics els que detecten la necessitat de modificar alguna dada de la persona usuària, han de traslladar a l'empresa aquesta informació.

## CLÀUSULA 4. RESPONSABILITATS DELS AGENTS PARTICIPANTS EN EL SERVEI COMARCAL DE TELEASSISTÈNCIA

Els agents que intervenen en relació a la titularitat del servei són:

- El Consell Comarcal del Pla d'Urgell, titular del servei i proveïdor del servei a les persones usuàries dins l'àmbit territorial de la seva competència. El procés de resolució de sol·licituds es gestiona per l'àrea d'atenció a les persones, i més concretament amb les tècniques competents de l'EBAS.
- L'empresa contractada per a la prestació del servei a les persones usuàries.

### 4.1 RESPONSABILITAT DEL CONSELL COMARCAL

L'ens local serà el responsable de les següents funcions generals:

- Definir el servei de teleassistència, establir el preu públic i el sistema de copagament.
- La identificació de les persones susceptibles de rebre aquest servei, la valoració inicial i la proposta de sol·licitud d'alta, mitjançant les tècniques competents de l'EBAS.
- L'actualització i manteniment de les dades personals de la persona, així com el seguiment de la persona usuària en l'àmbit territorial de la seva competència.
- La supervisió i seguiment de l'execució del contracte.
- El control i assegurament de la qualitat de la prestació.
- L'establiment de mecanismes de coordinació necessaris amb l'empresa contractada i els serveis socials amb l'objectiu d'assolir un funcionament òptim del servei



- Coordinacions periòdiques amb un mínim d'un cop a l'any, del responsable de l'empresa i la tècnica referent de cada cas, per tal de fer-ne seguiment.
- Consignar en el corresponent pressupost la quantia necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte.
- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatària en els marges de les condicions definides en aquest plec.

## 4.2 RESPONSABILITAT DE L'EMPRESA

L'empresa contractada serà la responsable de les següents funcions generals:

- Prestació del servei de teleassistència ininterrompudament tots els dies de l'any (24h/365 dies), per la qual cosa haurà de disposar de protocols específics per als àmbits d'actuació descrits a aquest plec.
- Provisió del recursos materials i humans suficients per a la prestació del servei, seguint els paràmetres especificats en aquest plec.
- Valorar dins l'expertesa dels dispositius en cartera, la sol·licitud de les tècniques de l'EBAS, per avaluar si la demanda de l'usuari i les seves necessitats es corresponen. Fer una devolutiva a la Treballadora Social referent del cas.
- Vetllar i garantir la connectivitat i cobertura de les línies mòbils 24 hores al dia i tots els dies de l'any.
- Assegurar la qualitat del servei i la satisfacció de les persones usuàries.
- Informar periòdicament del funcionament del servei a la persona responsable de l'ens local.
- Gestió i seguiment dels sistemes de informació.
- Emissió de la facturació mensual al Consell Comarcal, per mes vençut, especificant el nombre terminals actius en aquell mes.
- Garantir els mecanismes i els dispositius tecnològics i humans necessaris per fer efectiu el compliment dels requisits establerts a aquest plec.
- Està al dia de tots les seves obligacions fiscals, seguretat social, declaració responsable...
- Campanyes d'estiu i hivern anuals, on caldrà telefonar als usuaris i fer els recordatoris i recomanacions per evitar els efectes de la calor i el fred.



## 4.3 REQUERIMENTS SOBRE LA IMATGE CORPORATIVA

L'empresa contractada haurà d'incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzades del Consell Comarcal del Pla d'Urgell en la totalitat de la documentació de gestió o d'altres materials tècnic o tecnològics. Així mateix, la imatge corporativa del Consell Comarcal serà inclosa en aquelles activitats de difusió i comunicació del servei que en pugui realitzar l'empresa contractada, amb l'autorització prèvia del Consell Comarcal.

# CLÀUSULA 5. DESCRIPCIÓ, TIPOLOGIA DE DISPOSITIUS INCLOSOS AL SERVEI

## 5.1. DESCRIPCIÓ.

La Teleassistència domiciliària (en endavant TAD) és un servei de caire preventiu i de proximitat que ofereix a les persones grans, persones amb dependència i/o discapacitat i a llurs persones cuidadores, un suport personal per continuar vivint en el seu entorn habitual.

Millora la sensació de seguretat a les persones usuàries davant situacions de crisi, caigudes, emergències sanitàries o accidents domèstics; els quals poden contactar de forma immediata amb un centre d'atenció que compta amb professionals especialitzats.

## 5.2. TIPOLOGIES

L'empresa contractada ha de proveir al Servei local de teleassistència amb els següents recursos tècnics i tecnològics bàsics:

### **5.2.1 TERMINAL DOMICILIÀRIA DE TELEASSISTÈNCIA**

Aquest terminal és el dispositiu bàsic que s'instal·la al domicili de la persona usuària connectat a la xarxa elèctrica i a la línia telefònica; no obstant això, si en el domicili no es disposa de línia de telefonia fixa o que aquesta no sigui compatible amb l'aparell de teleassistència. Disposar de línia telefònica fixa al domicili, que permeti la interacció entre l'equip de teleassistència i el CA. Tanmateix en el supòsit en que no es disposi de línia telefònica fixa o que aquesta no sigui compatible amb l'equip de teleassistència, les entitats adjudicatàries facilitaràn els mitjans tècnics necessaris per comptabilitzar la telefonia mòbil amb l'equip de teleassistència.

L'empresa contractada haurà de compta amb:

- Un sistema de gestió d'equipaments tècnic que asseguri el possible creixement del servei i el manteniment preventiu i correctiu que es derivi de l'estoc en domicili.
- S'haurà de disposar d'un estoc que permeti la reposició immediata en els que casos que s'estimi necessari.

La terminal domiciliària està constituït per dues unitats:





- A- La Unitat fixa principal o terminal
- B- La Unitat de Control Remot (UCR).

- A- UNITAT FIXA PRINCIPAL O TERMINAL: ha de tenir com a mínim dos botons: el botó d'alarma i botó de cancel·lació de l'alarma; el botó d'alarma cal que estigui amb relleu per tal de garantir la seva funcionalitat a les persones amb discapacitat visual. Haurà de tenir leds avisadors de trucada i d'incidències tècniques. Aquesta unitat es podrà connectar amb el centre d'atenció mitjançant una modalitat analògica o digital. També haurà d'acceptar, com a mínim, quatre unitats de control remot que estaran clarament diferenciades i identificades quan es rebí la trucada al centre d'atenció.

Per tal de garantir les millores tecnològiques que puguin esdevenir en el decurs de la vigència del present contracte, l'adjudicatari estarà obligat a mantenir informat al Consell Comarcal de les millores tecnològiques dels terminals que puguin aparèixer en el mercat, i a proposar possibles proves de valoració per la implantació de dites millores (per exemple, terminals amb comunicació IP).

#### Funcionalitats i característiques de la unitat fixa:

L'equip de terminal domiciliari ha de ser multiprotocol que permeti la transmissió d'alarmes amb marcació automàtica i sistema de comunicació "mans lliures", fent possible que la persona usuària pugui parlar amb el Centre d'Atenció quan aquest generi una alarma mitjançant la pulsació d'un botó en el terminal o la pulsació de la unitat de control remot associada a aquets terminal o altres dispositius perifèrics associats al terminal. Disposarà de sistemes de bloqueig perquè, una vegada activada i rebuda al Centre d'atenció, la persona usuària no pugui tallar no alliberar la línia telefònica.

Les comunicacions realitzades pel terminal mitjançant la pulsació del botó d'alarma a través del UCR o qualsevol dispositiu perifèric associat, enviarà una codificació diferenciada. Es disposarà al menys, de les següents codificacions bàsiques:

- Alarma de la persona usuari des de la UCR.
- Alarma de fallida de corrent
- Alarma de la persona usuària des del terminal
- Alarma de restabliment de corrent
- Alarma de la persona usuària des de l'UCR amb bateria baixa
- Alarma de bateria baixa des de terminal
- Alarma d'autobloqueig periòdic

Qualsevol dispositiu perifèric associat al terminal domiciliari, tant en el present com en un futur, haurà d'enviar una codificació específica que identifiqui de forma única aquest dispositiu.

En cas de produir-se una alarma de qualsevol tipus, estan una altra en curs, el dispositiu ha de garantir que ambdues trucades arribin al Centre d'Atenció.



El dispositius comptaran amb un sistema implementat de protecció davant descàrregues electrostàtiques de la línia telefònica i sobre càrregues en la tensió d'alimentació.

Les característiques tècniques dels terminals domiciliaris compliran, com a mínim, les

especificitats descrites a continuació:

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



- El terminal haurà de tenir una autonomia mínima de 48 hores en repòs, inclosa una hora de conversa “mans lliures”.
  - El terminal haurà de tenir capacitat multiprotocol i capacitat per commutar entre comunicació Half i Full dúplex o similar.
  - El terminal haurà de tenir capacitat per control de volum de forma remota.
  - Disposarà d'identificacions òptiques i/o acústiques, que informin a l'usuari/a del seu estat de normal funcionament i dels avisos tècnics corresponents a Baixa bateria del terminal, anomalies, desconnexió a la xarxa elèctrica i, si s'escau a la xarxa telefònica.
  - Per evitar el bloqueig de la central receptora en cas de fallida general del fluid elèctric, el terminal transmetrà la fallida de connexió a la xarxa elèctrica en un instant de temps aleatori en un període no superior a dos hores des de la seva detecció.
  - Permetrà la connexió a la xarxa de subministrament elèctric de 220V o 125V
- B- UNITAT DE CONTROL REMOT (UCR): La seva funció és emetre la senyal codificada, via ràdio, des de qualsevol punt del domicili. Els terminals UCR, dispositius i altres accessoris hauran de complir amb tota la normativa estatal i europea en vigor.

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

- Disposar d'un botó clarament diferenciat i reconeixedor al tacte, d'activació senzilla i protegit d'activacions accidentals. La seva pulsació desencadena l'activació del sistema de forma que la persona usuària pugui entrar en contacte, en modalitat conversa “mans lliures” amb el CA.
- Haurà de tenir unes dimensions reduïdes per poder ser portat per la persona sense molèstia i si la UCR és del tipus penjoll del coll, incorporarà un mecanisme d'auxili front a tensions mecàniques (anti-estrangulació).
- Haurà de tenir un sistema d'identificació de forma que la pulsació del botó transmeti al terminal un codi diferenciable dels codis associats a altres UCR o dispositius perifèrics que puguin operar en el mateix terminal.
- Haurà de tenir un radi d'acció suficient per a garantir una cobertura de, com a mínim, 50 metres de radi a l'interior del domicili i 80 metres fora d'aquest.
- Comptarà amb una bateria d'alta duració que garanteixi el funcionament durant un període mínim d'entre 3 i 5 anys, sempre que s'hagi fet un ús correcte tant en el seu manteniment com en el número de pulsacions (màxim 2-3 al dia).
- L'UCR indicarà de forma lluminosa i diferenciada a l'usuari/a que s'ha establert la comunicació amb el centre d'atenció.
- L'UCR serà estanca a l'aigua amb IP68.
- Realitzarà reconeixement sistemàtic de funcionament per garantir el correcte estat de les bateries. En cas de mal estat enviarà un senyal codificat i diferenciat indicant l'anomalia detectada.
- La banda de freqüència d'emissió serà la reservada per normativa europea 869 MHz.



### **5.2.2 TELEASSISTÈNCIA AVANÇADA (PERIFÈRICS)**

L'empresa contractada haurà de proveir de dispositius de seguretat en aquells casos on s'identifiquin riscos de la persona usuària relacionats amb la seva salut o la seva llar, que fan necessari el reforç del terminal de teleassistència amb altres suports tecnològics amb la finalitat d'aportar més seguretat a la persona i al seu entorn familiar.

Aquestes alarmes emeses des de un detector hauran d'enviar un codi que permeti identificar el tipus de dispositiu que origina la trucada des del Centre d'Atenció.

L'empresa contractada haurà de facilitar els dispositius de seguretat, sense cost addicional i inclosos com a part del Servei Comarcal de Teleassistència, tant a valoració pròpia, com a valoració de la tècnica referent dels serveis socials bàsics.

Aquests dispositius són:

Relacionats amb els riscos de la llar:

- **Detectors de gas:** Són dispositius per detectar fuites a la llar de gasos com el butà, propà, gas natural i gas ciutat. Estan indicats per a llars que utilitzen com a combustibles, aquells que presenten riscos de fuites i són persones que pateixen freqüents pèrdues de memòria, tenen limitació visual o olfactiva o han sofert algun incident relacionat.
- **Detectors de foc/fum:** Són dispositius per detectar la presència de fums procedents d'un incendi. Estan indicats per a llars que disposen d'aparells susceptibles de provocar foc i a més són persones que pateixen freqüents pèrdues de memòria, tenen limitació visual o olfactiva o han sofert algun incident relacionat.

Relacionats amb els riscos potencials vinculats a la salut de la persona:

- **Detector de mobilitat/passivitat:** Són dispositius per controlar l'activitat i/o la inactivitat de la persona, per exemple, detectors d'obertura de portes de nevera, WC.. Alerta d'un incompliment d'una certa rutina diària que pot estar relacionada amb una situació de risc.
- **Detector de caigudes**

Els dispositius hauran de complir amb un pla de revisió periòdica per tècnics/ques especialitzats/des en un període màxim d'un any entre revisions i amb tots els sistemes de senyalització, corresponents que garanteixin un òptim funcionament.

### **5.2.3 TELEASSISTÈNCIA MÒBIL**

És una modalitat dels serveis d'atenció a les persones que, amb la tecnologia adequada, ofereix a les persones usuàries una atenció permanent i a distància, fora del seu domicili, assegurant una resposta ràpida a les eventualitats que pugin sobrevenir estigui on estigui. El servei funciona amb un aparell de telèfon mòbil (però pot ser amb format telèfon i/o rellotge) que no funcionarà com a tal (telèfon), sinó que,



únicament tindrà actiu un polsador que connectarà directament amb la central d'assistència de l'empresa i permetrà la comunicació amb "mans lliures".

Quan les persones usuàries activin el polsador, l'operador/a de la central d'assistència podrà localitzar al moment l'interlocutor/a, mitjançant el sistema GPS.

A més a més també s'hi inclou la possibilitat de geoballat; on es limita un perímetre de seguretat i si la persona que du el dispositiu el traspassa, sona l'alarma al CA.

#### **5.2.4 CENTRE D'ATENCIÓ**

L'empresa haurà de disposar d'un Centre d'Atenció que doni cobertura al Servei comarcal de Teleassistència, 24 hores al dia i els 7 dies de la setmana.

Serà el responsable de la recepció i emissió de les comunicacions i avisos enviats dels equips instal·lats en els domicilis de les persones usuàries (Terminal i UCR).

El centre d'atenció haurà de disposar de la tecnologia suficient i adequada per processar les comunicacions i avisos de manera idònia i proporcionar als operadors la informació sobre el dispositiu que les genera.

El Centre d'atenció ha de garantir la informació de totes les incidències a les tècniques de l'EBAS.

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

L'adjudicatari ha de disposar de la titularitat d'un número 900 XXX XXX, de la xarxa intel·ligent, al qual es realitzaran les trucades dels usuaris/es. Així mateix, ha de disposar de un número de RTB de capçalera al qual truquin els usuaris/es en segona opció, en cas d'incidència de la xarxa intel·ligent.

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

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

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

Els requisits mínims que ha de tenir el CA són:

- Connexions de línies telefòniques amb la xarxa pública: aquestes connexions consistiran en una quantitat suficient d'accessos primaris amb les xarxes públiques per atendre totes les trucades que originin els usuaris.
- Han de destinar com a mínim un primari per rebre les trucades de la xarxa intel·ligent (900 XXX XXX). Un altre primari per a les trucades que es puguin rebre en el número directe alternatiu al 900 XXX XXX. Un tercer primari destinat a cursar la resta de tràfic de comunicacions telefòniques.



- Per motius de seguretat, és preferible que els 2 primaris dedicats a la recepció de trucades de les persones usuàries estiguin connectats a centrals diferents de l'operador que presta el servei a l'adjudicatari, o siguin de 2 operadors diferents.
- Aplicació informàtica que permeti tenir informació de les actuacions realitzades pel sistema.
- Sistema duplicat a nivell de hardware, software, cablejat, etc.
- Sistema de comunicacions multiprotocol entre el CA i els terminals d'assistència domiciliària.
- Sistema de replicat de dades ubicat en un altre lloc.
- Sistema d'alimentació alternatiu que garanteixi el subministrament elèctric continu del centre d'atenció en cas de suspensió del subministrament extern. Aquest sistema ha de comptar, com a mínim, amb un Sistema d'Alimentació Ininterrompuda (SAI) i un grup electrogen.
- Sistema que permeti la gravació de les comunicacions telefòniques realitzades per les persones usuàries del servei (trucades entrants) i que permeti que qualsevol gravació pugui ser reproduïda de forma remota, seleccionant per data, hora, usuari i tele operador.
- Capacitat de realitzar conferències a tres (Centre d'Atenció/persona usuària/recursos externs).
- Capacitat de transferència de la trucada de la persona usuària a un recurs propi i/o extern.
- Servei de backup de la pròpia aplicació de gestió de la central receptora amb el seu terminal de comunicacions.
- Sistema d'emmagatzematge de dades estadístiques de tots els esdeveniments, que en qualsevol moment i de forma remota, permeti fer seguiment i control

#### **5.2.5 ALTRES RECURSOS**

- Dispositiu per a persones amb dificultats de comunicació:  
Es tracta d'un dispositiu específic que permet a persones amb discapacitat auditiva o visual amb dificultats de la parla utilitzar la Teleassistència, garantint una comunicació adaptada a les seves necessitats. Funciona a través d'un terminal mòbil (smartcom) que amb una metodologia d'activació tàctil permet a la persona usuària comunicar-se amb el Centre d'Atenció mitjançant missatges escrits preestablerts. La instal·lació d'aquest dispositiu es realitzarà de comú acord entre l'entitat adjudicatària i el Consell Comarcal, prèvia valoració de la situació de la persona usuària, utilitzant les escales de valoració establertes per l'Ajuntament de Reus i que determinen el grau de necessitat i d'idoneïtat de la seva instal·lació.
  - Sessions grupals d'estimulació cognitiva obertes a totes les persones majors de 65 anys a cada un dels municipis de la comarca. Mínim de sessions per municipi 2/any.

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





### 5.3 REQUERIMENTS TÈCNICS TIC

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

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

## CLÀUSULA 6. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES I PROCEDIMENT DE LA PRESTACIÓ

### 6.1 PROCEDIMENT DE LA PRESTACIÓ

#### **6.1.1 TRANSFERÈNCIA D'INFORMECCIÓ**

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa prestadora del servei, s'haurà de realitzar la transferència d'informació entre l'actual empresa prestadora del servei i l'empresa contractada, atenent els següents criteris:

- Des de la data de formalització del contracte s'establirà un període transitori d'un mes per a realitzar el traspàs de les dades dels usuaris, els elements de gestió que s'hagin



implementat durant l'execució del contracte, així com re programar els terminals i instal·lar els dispositius de seguretat, perifèrics o complementaris, entre l'actual empresa prestador l'empresa que resulti contractada, per una correcta prestació del servei.

- El Consell Comarcal efectuarà la coordinació i seguiment que consideri oportú i necessari en aquest procés de traspàs, si s'escau.
- En finalitzar el contracte i les seves pròrrogues, en el supòsit que s'adjudiqui el servei a una nova empresa, l'empresa contractada restarà obligada a prestar el servei fins que la nova empresa no hagi signat el nou contracte. A partir d'aquest moment haurà de respectar un nou període transitori que s'estima a un mes per tal de col·laborar amb el nou contractista en els traspàs del servei en les millors condicions per a la continuïtat del mateix sense perjudici d'atenció a les persones usuàries.

#### **6.1.2-ACCÉS AL SERVEI**

Els Serveis Socials Bàsics del Consell Comarcal del Pla d'Urgell seran els responsables de donar la informació, valorar la idoneïtat i fer proposta de les persones usuàries del servei de les persones.

Aquestes serveis recolliran la sol·licitud de la persona i/o d'un familiar, mitjançant model normalitzat que proporcioni el Consell Comarcal i facilitaràn a la persona usuària la següent informació bàsica:

- Característiques del servei
- Condicions d'accés al servei i obligacions de la persona usuària que garanteix d'adequada prestació.
- Funcionament general del servei
- Identificació de l'empresa que prestarà el servei
- Terminis d'instal·lació del terminal i alta del servei
- Preu del servei segons els criteris de copagament establerts a les ordenances fiscals aprovades per aquest ens. (preu públic)

En el marc de la prestació del Servei de Teleassistència domiciliària, el Consell Comarcal del Pla d'Urgell assumeix la responsabilitat de proporcionar a l'empresa contractada les dades personals bàsiques de la persona usuària per sol·licitar l'alta del Servei, mitjançant un model i circuit que determini el propi Consell i que inclourà la següent informació bàsica:

- Tipologia de la persona usuària
- La situació de risc de la persona per tal de determinar la urgència del ritme de la instal·lació.(48 hores o 7 dies)
- Persona o contacte de suport
- Informe mèdic
- Altres observacions





### **6.1.3-ALTA I AP**

Els serveis socials bàsics faran la valoració de l'expedient i es procedirà a l'aprovació de les sol·licituds que estaran degudament comunicades a l'empresa adjudicatària (correu electrònic) i seguiran el curs de l'expedient administratiu a nivell intern segons el que es preveu a la Llei 39/2015.

### **6.1.4.-INSTAL·LACIÓ/GARANTIA/MANTENIMENT I REPOSICIÓ**

L'empresa adjudicatària rebrà les ordres d'instal·lació del servei mitjançant correu electrònic i disposarà de 7 dies naturals per a la instal·lació vinculades a les sol·licituds amb caràcter normal, a comptar des de la data de comunicació de l'aprovació per part del Consell Comarcal. En el cas de sol·licituds amb caràcter d'urgència (risc imminent de patir una emergència sanitària), el termini per a la instal·lació del terminal i alta al servei no serà superior a 48 hores.

L'empresa adjudicatària haurà d'acordar telefònicament amb la persona usuària el dia i hora de la instal·lació. Es proporcionarà a la persona usuària el telèfon de l'empresa adjudicatària amb la finalitat de facilitar la comunicació davant de possibles incidències que modifiquin la cita establerta.

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

En la visita de la instal·lació, es realitzaran proves tècniques que siguin necessàries, des de el domicili, per verificar la cobertura.

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

Pel que fa el manteniment, els equips hauran d'estar programats, com a mínim, un cop cada 15 dies per realitzar comprovacions automàtiques del funcionament; i en els casos que s'hi desplaci un tècnic caldrà preavisar amb antelació a l'usuari.

Pel que fa la reparació o, si s'escau, substitució dels aparells es realitzarà si es detecta o comprova una avaria o fallida del sistema, amb un període màxim de 48 hores posteriors a la detecció d'aquesta i en els casos d'usuaris amb risc greu, amb un màxim de 24 hores.

### **6.1.5- SUSPENSÍO TEMPORAL**

És la situació que es produeix per petició expressa de manera telefònica i/o escrita de la persona usuària i/o familiars o professional de referència.

Les tècniques de l'EBAS ho comunicaran mitjançant formulari normalitzat i ho comunicaran a l'empresa i a la companya dels serveis administratius que supervisa i gestiona les factures mensuals que envia l'empresa.

El període màxim de suspensió serà de 3 mesos. Passat aquest període, els Serveis Socials Bàsics determinaran si la baixa és definitiva i utilitzaran el mateix canal de comunicació que en el cas de suspensió.

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



- A) La comunicació de l'absència temporal podrà arribar a l'empresa per diferents vies i/o canals de comunicació, persona usuari, família o tècniques EBAS
- B) L'empresa adjudicatària comunicarà al Consell Comarcal telemàticament l'activació de la suspensió indicant data i motiu.
- C) La facturació quedarà interrompuda tot el període d'absència
- D) Durant aquest període el terminal romandrà a domicili.
- E) Es comunicarà al Consell Comarcal, de forma mensual, la informació de les persones usuàries que han cursat suspensió, amb data i motiu absència.
- F) Es farà un seguiment específic de les persones en situació de suspensió temporal per tenir control sobre si s'ha de activar el servei una vegada finalitzat el període o bé s'ha d'esdevenir com a baixa definitiva.
- G) La represa del servei s'ha de comunicar telefònicament o per correu electrònic al Centre d'atenció, com a mínim 24 hores abans per part de la persona usuari, família o SSB, llevat que s'acordi el contrari.
- H) Finalitzat aquest període de 3 mesos, i si persisteixen les circumstàncies que va donar lloc a l'alta del servei, es reactivarà l'atenció en les mateixes circumstàncies que es venia realitzant; en els casos que la persona interessada o llurs familiars manifestin la intencionalitat de continuar amb suspensió, aquesta es prorrogarà 2 mesos mes com a màxim, un cop transcorregut aquest període i sense haver comunicat per part del interessat l'activació de l'alta, caldrà donar de baixa definitiva el servei i retirar els dispositius del domicili.

#### **6.1.6-BAIXA**

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

- Deixar de reunir els requisits establerts pel dret al servei
- Defunció de la persona usuària
- Ingress en un centre residencial
- Absència temporal de llarga durada del domicili habitual, sense previsió de retorn
- Incapacitació per utilitzar el servei d'una forma òptima o modificació de les circumstàncies que varen motivar l'alta en el servei
- Trasllat a un domicili que causi de baixa del padró d'habitants i/o resideixi fora del municipi.
- Manifestació expressa d'abandonar el servei per part de la persona usuària o els familiars autoritzats.



- Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració i deures contractuals, que dificultin o facin inviable la prestació del servei.

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

- La comunicació de baixa definitiva pot venir per part del usuari, família o SSB i diferents canals (telèfon, telemàticament, presencial) i això serà suficient per interrompre definitivament la prestació i cessarà automàticament a la facturació del servei.
- Un cop contrastada i confirmada la intenció de baixa definitiva, es comunicarà telemàticament als SSB o a l'empresa, sol·licitant la confirmació, en aquest moment, la baixa definitiva es farà efectiva. La baixa es computarà des de la data de la seva comunicació.
- L'empresa és l'encarregada de retirar el terminal al domicili.
- En el cas de que la persona usuària o els seus familiars es neguin a entregar el terminal a l'empresa, aquesta ha de disposar de sistemes de desactivació del servei de manera que aquest no estigui operatiu i es reclamarà legalment el retorn del terminal.
- Es comunicarà de forma mensual al Consell Comarcal del Pla d'Urgell la informació de les persones que han cursat baixa definitiva, amb data i motiu de baixa.

## CLAUSULA 7. PROCEDIMENT D'ATENCIÓ I MODALITATS DE PRESTACIÓ

L'atenció que es presta pel servei haurà de venir configurada per les següents modalitats i condicions:

- La persona usuària ha de poder establir comunicació amb el Centre d'Atenció (CA), mitjançant la pulsació del terminal o de la unitat de control remot (UCR), sempre que ho consideri necessari. El cost d'aquesta trucada, ha de ser considerat trucada local.
- Quan el Centre d'Atenció, rep una trucada, els operadors hauran d'identificar com a Servei de Teleassistència del Consell Comarcal del Pla d'Urgell i adreçar-se a la persona pel seu nom, identificant-se com teleoperador/a, sempre mantenint un tracte de respecte i amabilitat.



- Totes les trucades hauran d'estar en disposició de ser ateses pel CA en un màxim de 20 segons i totes les comunicacions rebudes al CA s'ha de respondre en un temps màxim de 15 segons, a partir de l'entrada de la trucada al CA.

Les trucades ateses en el Centre d'Atenció (CA) produiran una activació del sistema informàtic mostrant la següent informació sobre la persona usuària:

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

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

En tots els casos, els/les teleoperadors/es hauran de comptar amb un suport de protocols d'actuació d'emergències i del suport de un/a supervisor del Centre d'Atenció que davant de qualsevol dubte, garanteixi la presa de decisió més adient en cada situació. Les trucades sempre s'hauran d'atendre amb català.

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

El tipus generals de comunicacions es classificaran i podran avaluar-se per:

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

### **Tipologies de trucades:**

Les comunicacions bidireccionals entre persona usuària i Centre d'atenció es classifiquen en:

- **A) Comunicació informativa:** Faciliten l'intercanvi d'informació amb la persona usuària sobre dades, modificacions i altres continguts del servei de forma clara, senzilla i comprensible. Inclouen temes concrets que poden estar relacionats amb campanyes de promoció de la salut i informatives, promoció d'hàbits saludables i adopció de mesures concretes. La informació transmesa no prevista en el



present Plec, ha de ser prèviament notificada i acceptada per part del Consell Comarcal del Pla d'Urgell.

- **B) Comunicació per emergència:** Són trucades produïdes per situacions que impliquen risc per la integritat física, psíquica o social de la persona o el seu entorn. Requereixen l'actuació i, en el seu cas, la mobilització de recursos de l'entorn de la persona usuària externs, com ara socials o sanitaris, d'emergències o de forces de seguretat o d'altres.

La resposta davant una trucada d'emergència es farà d'acord al següent protocol i atenent als següents nivells:

- o Nivell 1. Resposta verbal: Davant qualsevol comunicació d'emergència personal del Centre d'Atenció, mitjançant una escolta activa, haurà d'avaluar la situació, determinar el motiu de la trucada i donar resposta telefònica a la demanda. Si no resulta efectiu, s'haurà de passar al següent nivell.
- o Nivell 2. Resposta verbal amb mobilització de recursos: La mobilització de recursos al domicili de la persona ha de ser motivada per una emergència domèstica, social o sanitària. Podran ser recursos de referència de la persona o altres recursos públics o privats.

Una vegada activada la mobilització de recursos, el Centre d'Atenció es posarà en contacte amb la xarxa de contactes habitual de la persona usuària per informar-los simultàniament de la situació. En cas que no es pugui contactar amb aquests o no pugin donar-ne resposta s'activaran els recursos existents en funció de la situació.

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

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

- o No s'hagi pogut mantenir un diàleg des del CA amb la persona usuària que activa la comunicació.
- o La xarxa de contactes habitual no pot establir comunicació de forma reiterada amb la persona usuària i, donat el requeriment d'aquest servei, el CA tampoc pot establir-ne la comunicació.
- o S'ha mantingut diàleg amb la persona usuària però es considera necessària la mobilització de recursos.

Un cop atesa l'emergència, es donarà per tancada i es programarà el seguiment específic de la persona usuària durant els successius dies a través de la programació d'agendes i fins el tancament de les conseqüències (no cronificades) de l'emergència. Aquestes intervencions es



recolliran mitjançant informes de seguiment que l'empresa farà arribar al Consell Comarcal.

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

Am caràcter general, el CA es posarà en contacte telefònic amb la persona usuària un cop cada 7 dies, com a mínim, sempre i quan la persona no manifesti per voluntat expressa un menor nombre de trucades.

La tipologia de trucades de seguiment i d'atenció personal és la següent:

- o De familiarització: Es realitzen a l'inici del servei i tenen com a finalitat assegurar-se que la persona usuària ha entès i coneix el funcionament del sistema. Com a mínim es garantirà una trucada setmanal durant els primers 30 dies des de la instal·lació del servei.
  - o De seguiment: Trucades setmanals de seguiment, amb la finalitat preventiva, de detecció de riscos, d'actualització de dades de l'expedient socio-sanitari de la persona usuària i de foment d'hàbits de vida saludables.
  - o De seguiment de succés: Trucades que s'estableixen al finalitzar una actuació que requereixi un seguiment de l'evolució de la mateixa feina a la seva resolució.
  - o De recordatori: Permet recordar a la persona usuària la necessitat de realitzar alguna activitat o gestió, presa de medicació, cita mèdica. Es programaran a petició de la persona usuària, familiars o per decisió del CA.
  - o De cortesia i felicitació: Felicitacions d'aniversari i dates senyalades
  - o De fi d'absència: Permeten confirmar que la persona usuària ha retornat al domicili en la data prevista (vacances, ingrés hospitalari...)
- 
- **D) Avisos automàtics produïts pel sistema**
- El CA haurà de posar-se en contacte amb la persona usuària i activar el protocol necessari per activacions dels sistemes i avaries tècniques en el sistema generades per:
- o Tall en la connexió del terminal a la xarxa elèctrica.



- o Restabliment de la connexió a la xarxa elèctrica.
- o Avís de bateria baixa del terminal
- o Avís de bateria baixa de la unitat de control remot.

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

Tanmateix també es considera oportú que el referent del territori del servei faci visites presencials, un mínim de dos cops l'any, per revalorar la situació de la persona i en els casos que es detecti qualsevol canvi significatiu caldrà que ho comuniqui a la tècnica referent de l'EBAS.

## CLÀUSULA 8 . RECURSOS HUMANS

L'empresa adjudicatària haurà de garantir i disposar dels mitjans personals suficients per satisfer adequadament les exigències del contracte.

El personal dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària, la qual estarà obligada al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral i de seguretat social. De seguretat i higiene en el treball i de prevenció de riscos laborals respecte del personal contractat per ella i sense que aquest personal tingui cap tipus de vinculació laboral amb el Consell Comarcal del Pla d'Urgell.

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

L'empresa haurà de garantir els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, així com per assegurar la continuïtat del servei i minimitzar els efectes que els canvis i substitucions del personal puguin suposar per a les persones usuaris, quan aquests siguin inevitables. L'empresa adjudicatària vetllarà perquè les seves relacions contractuals amb els professionals siguin estables i garanteixin un nivell de rotació que no superi el 10% anual. I ha de cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats sense que això suposi la manca de compliment de la prestació dels serveis per part de les empreses adjudicatàries.

En cas de vaga del personal de l'empresa adjudicatària, s'hauran de garantir els serveis mínims i adequats per cobrir les necessitats bàsiques de les persones usuàries i donar compliment al protocol d'emergències.

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

Tot personal del servei de teleassistència es comunicarà amb català amb la persona usuària, a no ser que la persona manifesti que vol ser atesa amb castellà.

Tot personal de l'empresa adjudicatària que acudeixi als domicilis de les persones usuàries, en compliment de les tasques encomanades en el





present contracte, haurà d'acreditar amb una tarja identificativa amb el nom, cognoms i càrrec i amb el logotip de l'empresa i del Consell Comarcal del Pla d'Urgell.

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

Aquest pla d'organització del personal haurà de presentar-se al Consell Comarcal del Pla d'Urgell anualment.

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

## 8.1. PERSONAL PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA

L'empresa adjudicatària ha de comptar amb el personal per a la correcta prestació del Servei i per garantir-ne un nivell òptim d'eficàcia, eficiència i qualitat. Cal tenir, com a mínim, els següents perfils professionals en l'organigrama del seu funcionament:

### **Director/a o Responsable del Servei de Teleassistència:**

El director/a del servei serà qui tindrà la màxima responsabilitat del servei de teleassistència, durant tot el període d'execució del contracte, i l'interlocutor/a vàlid en les relacions entre l'empresa adjudicatària i el Consell Comarcal del Pla d'Urgell; haurà d'informar de totes les qüestions que deriven de la gestió del servei contractat.

La designació del responsable del servei, serà comunicada per escrit al Consell Comarcal, en el termini màxim de 5 dies a comptar des de la data de la firma del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la total disponibilitat horària del responsable i la comunicació permet en cas d'emergència, mitjançant telèfon mòbil i haurà de designar una persona substituïda vàlida en la seva absència, prèvia comunicació al Consell Comarcal.

Preferiblement tindrà experiència i formació en Serveis Socials i/o Sanitaris i desenvoluparà les tasques següents:

- Vetllar pel bon funcionament general de la plataforma de teleassistència i el servei local.
- Planificar i coordinar els objectius del servei a curt, mig i llarg termini.
- Assignar els recursos tècnics i humans necessaris perquè el servei de teleassistència garanteixi els requisits desplegats en aquest plec.
- Garantir la presentació de la informació de manera immediata sempre que es requereixi.





**Coordinador/a de zona:**

Aquest perfil professional ha d'estar ubicat físicament a la comarca del Pla d'Urgell o les limítrofes, per tal de garantir la proximitat del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la total disponibilitat horària del responsable i la comunicació permet en cas d'emergència, mitjançant telèfon mòbil i haurà de designar una persona substituïda vàlida en la seva absència, prèvia comunicació al Consell Comarcal.

Preferiblement tindrà experiència i formació en Serveis Socials i/o Sanitaris i desenvoluparà les tasques següents:

- Vetllar per un bon funcionament del servei, tot garantint el traspàs de informació i les coordinacions necessàries amb les tècniques de l'EBAS i, en els moments que calgui, amb la coordinadora de l'àrea d'atenció a les persones del Consell Comarcal.
- Vetllar perquè es compleixin les qüestions purament tècniques d'aquest plec, per exemple que es realitzin les trucades als terminis establerts o sempre que sigui possible, realitzar-les directament des d'aquest rol.
- Assumir les funcions d'interlocució amb el Consell Comarcal pel que fa al seguiment i la gestió del servei i la garantia de la seva qualitat.
- Actuar com enllaç entre les persones usuàries i els responsables dels serveis.
- Realitzar les visites domiciliàries en el moment d'alta del servei així com les dues anuals previstes en aquest plec.
- Elaborar informes i memòries tècniques que siguin pertinents i exigits en aquest present plec.

**Teleoperador/a**

Funcions:

- Atendre alarmes i gestionar el seu seguiment, d'acord amb les instruccions, protocols i pautes d'actuacions personalitzades establertes.
- Realitzar les trucades de gestió d'agenda de les persones usuàries.
- Realitzar les trucades de seguiment.
- Realitzar les trucades informatives campanyes específiques.
- Contactar amb els recursos designats, en cas de no localitzar a la persona usuària.
- Comunicar incidències al director/a.
- Revisar i actualitzar l'expedient informàtic de la persona usuària.
- És el responsable de donar compliment amb els temps i tipologies de trucades que marca aquest plec.

Els teleoperadors/es disposaran del temps necessari per a tasques de coordinació amb la resta de personal del servei.



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

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

**Tècnic instal·lador i de manteniment:**

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

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

Perfil professional: Ha de tenir formació acadèmica i experiència professional en el camp de l'electricitat, electrònica i/o telefonia.

**Suport administratiu:**

Perfil complementari del qual cal garantir-ne la ràtio suficient per tal de donar cobertura a la demanda i a la qualitat del servei (facturació...).

## 8.2. FORMACIÓ CONTÍNUA

L'empresa contractada haurà de garantir què tots els professionals que componen l'equip de RRHH tinguin la formació mínima exigible i vetllar per la realització de formació complementària i de "reciclatge" que l'empresa consideri imprescindible i important per a la millora de la seva praxis professional.

La formació específica que es considera oportuna per als perfils de professionals exposats al punt 8.1 d'aquests plecs és:

- Habilitats comunicatives
- Coneixement dels recursos externs d'emergència
- Funcionament dels sistemes d'informació de teleassistència
- Instal·lació i reparació de terminals
- Gestió de conflictes

En compliment al que preveu la normativa vigent, l'empresa haurà de disposar o elaborar en el termini de 3 mesos (un cop formalitzat el contracte) un pla d'igualtat d'empresa.



## CLÀUSULA 9. RECURSOS MATERIALS I TECNOLÒGICS

L'empresa contractada ha de proveir al Servei Municipal de Teleassistència seguint les condicions tècniques dels següents dispositius:

- Centre d'Atenció
- Teleassistència domiciliària (unitat fixa, UCR i perifèrics)
- Teleassistència mòbil + geolocalitzador+ geoballat

En primer lloc, i com a premissa exigible, cal garantir la cobertura de tots els dispositius (telefonía fixa i mòbil) a tots els municipis i indrets de la comarca.

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

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

### Centre d' Atenció (CA):

És el centre que dona cobertura al servei de TAD (teleassistència domiciliària) i és el responsable de la recepció i emissió de les comunicacions, i dels avisos i alarmes enviats des dels equipaments instal·lats en els dominis de les persones usuàries (Terminal, UCR, perifèrics). Ha de donar cobertura les 24 hores del dia i els 7 dies de la setmana.

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

L'empresa adjudicatària ha de disposar de la titularitat de un número de telèfon, de la xarxa intel·ligent, al qual es realitzaran les trucades de les persones usuàries.

Així mateix, ha de disposar de un número de telèfon alternatiu al qual truquin les persones usuàries en segona opció, en cas d'incidència de la xarxa intel·ligent.

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

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

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



Els requisits mínims que ha de tenir el CA són els descrits a continuació:

- Connexions de línies telefòniques amb xarxa pública: aquestes connexions consistiran en una quantitat suficient d'accessos primaris amb les xarxes públiques per atendre totes les trucades que originen les persones usuàries.
- Han de destinar, com a mínim, un primari per rebre trucades de la xarxa intel·ligent (900XXXXXX) Un altre primari a les trucades que es puguin rebre en el número directe alternatiu a l'anterior. Un tercer primari destinat a cursar la resta de tràfic de comunicacions telefòniques.
- Aplicació informàtica que permeti tenir informació de les actuacions realitzades pel sistema.
- Sistema duplicat a nivell de hardware, software, cablejat...
- Sistema de comunicacions multi protocol entre el CA i els terminals d'assistència domiciliària, com a mínim compatible amb els terminals en funcionament que estan indicats en aquest plec.
- Sistema d'alimentació alternatiu que garanteixi el subministrament elèctric continu del CA en cas de suspensió del subministrament extern. Aquest sistema ha de comptar, com a mínim, amb un Sistema d'Alimentació Ininterrompuda (SAI) i un grup electrogen.
- Sistema que permeti la gravació de les comunicacions telefòniques realitzades per les persones usuàries del servei (trucades entrants) i que permeti que qualsevol gravació pugui ser reproduïda de forma remota, seleccionant per data, hora, persona usuària i teleoperador/a.
- Capacitat de realitzar conferències a tres ( CA/ persona usuària /recursos externs)
- Capacitat de transferència de la trucada de la persona usuària en recurs propi i/o extern.
- Servei de backup de la pròpia aplicació de gestió de la central receptora amb el seu terminal de comunicacions.
- Sistema d'emmagatzematge de dades estadístiques de tots els events, que en qualsevol moment i de forma remota, permeti fer seguiment i control en temps real i obtenir els informe per la coordinació i seguiment del servei.

#### Terminal de TAD domiciliària:

Dispositiu que s'instal·la en el domicili de la persona usuària connectat a la xarxa elèctrica i a la línia telefònica cal? i que permet la transmissió de comunicacions i avisos amb la marcació automàtica i funció vocal incorporada, així com establir contacta amb el centre d'atenció, simplement prement un botó.



El Consell Comarcal del Pla d'Urgell serà dipositari de la totalitat dels protocols de comunicacions de tots els tipus de terminals instal·lats per l'empresa adjudicatària durant la vigència del contracte.

Per tal de garantir les millores tecnològiques que puguin esdevenir en el decurs de la vigència del present contracte, l'empresa adjudicatària estarà obligada a mantenir informat al Consell Comarcal de les millores tecnològiques dels terminals que pugui aparèixer en el mercat, i a posar possibles proves de valoració per la implantació de dietes millores.

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

- L'equip ha de garantir l'emissió de trucades i l'establiment d'una comunicació verbal entre la persona usuària i el centre d'atenció, de forma nítida.
- Els equips domiciliaris hauran de ser configurats de forma que els avisos tècnics rebuts al CA hauran de tenir una codificació diferenciada. Els avisos tècnics hauran de ser derivats a altres números de telèfons amb l'objectiu d'alliberar a la central els números d'atenció directa. Els llocs d'operadors que reben els avisos tècnics han d'estar ubicats en un espai diferenciat a la resta.
- El terminal ha de permetre que des del CA es configuri la funció d'auto reconeixement automàtic del seu correcte funcionament. Aquest s'ha de realitzar de forma periòdica i silenciosa i amb un interval de temps màxim de 15 dies, tot i que el Consell Comarcal del Pla d'Urgell podria establir en determinats casos, un interval menor.
- Amb la finalitat de garantir la intimitat de la persona usuària, el terminal no permetrà l'activació remota d'altaveu ni micròfon excepte quan es produeixi una situació d'alarma no tècnica, incloent les produïdes pels dispositius de seguretat.
- Ha de tenir un micròfon d'alta sensibilitat que permeti a la persona usuària l'escolta de la conversa des de qualsevol indret del domicili mitjançant un sistema de mans lliures.
- Haurà de ser programable, tant de forma local com remota i de forma puntual o en forma massiva, des el CA. En cas de realitzar-se la re-programació remota, aquesta es podrà fer en el transcurs de la conversa amb la persona usuària i/o a través de qualsevol tipus d'avís produït per l'equip domiciliari.
- Estarà programat perquè després de l'activació, s'iniciï un període curt de durada, programable (5-8 segons), durant el qual es pugui anul·lar la transmissió al CA, en cas que la pulsació s'hagi produït per errors.



- Disposarà de sistemes de bloqueig per a que, una vegada activada la pulsació i rebuda aquesta en el CA, la persona usuària no pugui tallar ni alliberar la línia telefònica.
- Els dispositius oferts hauran de poder connectar, com a mínim, amb quatre números de telèfon diferents prèviament definits, seguint la seqüència anteriorment establerta.
- Disposarà de memòria volàtil amb la finalitat d'emmagatzemar les dades d'identificació de la persona usuària i del telèfon del CA.
- Haurà d'estar programat per donar prioritat a qualsevol comunicació o avís al CA davant d'altres tipus de comunicacions telefòniques.
- Haurà de repetir automàticament la trucada en cas de no aconseguir connecta amb el CA al primer intent després d'emetre qualsevol activació. Si tot i així, no aconsegueix comunicar amb el CA, el terminal iniciarà un cicle continuat de trucades al números de telèfon programats amb la seqüència que es consideri oportuna, fins aconseguir que la trucada sigui atesa pel CA.
- El terminal haurà de tenir autonomia mínima de 48 hores en repòs, inclosa una hora de conversa "mans lliures".
- El terminal haurà de tenir capacitat per control de volum en forma remota.
- Disposarà d'identificacions òptiques i/o acústiques, que informin a la persona usuària del seu estat de normal funcionament i dels avisos tècnics corresponents a baixa bateria del terminal, anomalies, desconnexió a la xarxa elèctrica i a la xarxa telefònica.
- Haurà de fer trucades de forma automàtica als números definits per avisos tècnics si es produeix un dels estats:
  - o Baixa bateria terminal
  - o Baixa bateria polsador
  - o Fallida d'alimentació elèctrica
  - o Recuperació d'alimentació.
- Per evitar el bloqueig de la central receptora en cas de fallida general del fuid elèctric, el terminal transmetrà la fallida de connexió a la xarxa elèctrica en un instant de temps aleatori en un període no superior a dos hores des de la seva detecció.
- Permetrà la connexió a la xarxa de subministrament elèctric de 220V o 125V.

#### Unitat de Control Remot (UCR)

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



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

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

- Disposar d'un botó clarament diferenciat i reconeixedor al tacte, d'activació senzilla i protegit d'activacions accidentals. La seva pulsació desencadena l'activació del sistema de forma que la persona usuària pugui entrar en contacte, en modalitat conversa "mans lliures" amb el Centre d'Atenció.
- Haurà de tenir unes dimensions reduïdes per poder ser portat per la persona sense molèstia i si la UCR és de tipus penjoll del coll, incorporarà un mecanisme d'auxili front a tensions mecàniques (anti-estrangulació).
- L'empresa haurà de tenir UCR tipus penjoll i rellotge.
- Haurà de tenir sistema d'identificació de forma que la pulsació del botó transmeti al terminal un codi diferenciable del codis associats a altres UCR que pugin operar en el mateix terminal.
- Haurà de tenir un radi d'acció suficient per a garantir una cobertura de, com a mínim 50 metres de radi a l'interior del domicili.
- Comptarà amb una bateria d'alta duració que garanteixi el funcionament durant un període mínim d'entre 3-5 anys, sempre i quan s'hagi fet un us correcte tant en el seu manteniment com en el número de pulsacions (màxim 2-3 al dia).
- La UCR indicarà de forma lluminosa i diferenciada a la persona usuària que s'ha establert comunicació amb el CA.
- La UCR serà estancada a l'aigua amb IP68.
- Realitzarà reconeixement sistemàtic de funcionament per garantir el correcte estat de les bateries. En cas de mal estat enviarà un senyal codificat i diferencial indicant l'anomalia detectada.
- La banda de freqüència d'emissió serà la reservada ala normativa europea 869 MHz.

#### Perifèrics (Dispositius de Seguretat) i teleassistència mòbil amb geolocalitzador:

S'hauran de proveir d'aquests dispositius en aquells casos on ho sol·liciti expressament la persona usuària o llur família, per valoració tècnica de Serveis Socials o per valoració tècnica de la pròpia empresa, en els dos últims supòsits sempre amb el consentiment i la demanda final de la persona interessada.

Aquests dispositius hauran de complir amb els plans de revisions periòdiques per tècnics/ques especialitzats/des, amb un període màxim d'un any.

Hauran de ser via ràdio i emetre sota freqüència.





El seu abast haurà de superar els 50 metres.

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

Hauran de disposar de sistemes de senyalització acústica i òptica.

Aquests dispositius també tindran avisos per baixa bateria, i aquesta haurà de tenir una durada mínima de 12 mesos.

En el cas del teleassistència mòbil cal garantir la cobertura a qualsevol indret de la Comarca del Pla d'Urgell i l'avís del geoballat.

## CLÀUSULA 10. COORDINACIÓ I SEGUMENT DEL SERVEI

L'empresa contractada haurà de coordinar-se amb els Serveis Socials Bàsics per la gestió tècnica del Servei (informació d'incidències i/o emergències d'un usuari concret...) i haurà d'emetre de manera mensual i dins els 5 dies hàbils del mes següent la següent documentació a l'equip dels serveis administratius de l'àrea d'atenció a les persones:

- Facturació
- Informe d'activitat mensual on es recullin les baixes, altes, suspensions, instal·lacions urgents, incidències, queixes, avaries...)

Aquesta documentació es validarà degudament per la coordinadora de l'àrea d'atenció a les persones del Consell Comarcal que és qui signarà la factura corresponent per tal de procedir al seu pagament.

Reunions de Coordinació: De manera semestral, com a mínim, s'establirà un calendari de reunions de seguiment del servei entre la coordinadora de l'àrea d'atenció a les persones i el director/a de l'empresa adjudicatària, per tal de realitzar una valoració global de l'evolució del Servei.

El contingut principal serà:

- Seguiment de l'activitat i funcionament del servei.
- Estat d'altes, baixes, tipus de dispositius...
- Previsions de creixement i evolució de la demanda.
- Incidències, reclamacions i resolucions de les mateixes.
- Qualsevol altra circumstància d'interès per al desenvolupament i el bon funcionament del Servei.

Memòria anual: l'empresa adjudicatària farà arribar anualment, amb data límit 28 de febrer, al Consell Comarcal del Pla d'Urgell, la memòria anual del Servei, en format electrònic que i que com a mínim el seu contingut ha de ser:

- Moviment de persones usuàries (altes, baixes, suspensions) i tipologies de dispositius que tenien prescrits i distribució territorial (per municipis)
- Anàlisi del perfil de les persones usuàries del servei
- Nombre i tipologia de trucades rebudes





- Nombre i tipologia de trucades que el CA ha emès
- Nombre de terminals instal·lats amb caràcter d'urgència
- Nombre d'avaries i incidències tècniques en els aparells
- Informe de incidències, queixes i reclamacions
- RRHH de l'empresa (organigrama actualitzat, perfils professionals i dades de la formació contínua)
- Nombre de protocols d'emergència activats
- Nombre de coordinacions amb els Serveis Socials.

El Consell Comarcal podrà sol·licitar l'ampliació d'aquesta informació mínima requerida i l'empresa adjudicatària resta obligada a aportar les dades complementàries sol·licitades, amb la finalitat de poder fer un seguiment i control del Servei.

## CLÀUSULA 11. GESTIÓ DE QUALITAT DEL SERVEI

L'empresa contractada haurà de comptar amb un Sistema de Gestió de Qualitat implantat i certificat segons la "Norma específica de Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia" o d'altre certificació o sistema equivalent documentat que garanteixi els requeriments establerts a una norma certificada. Disposarà, també, d'un Pla de Qualitat documentat, que haurà de definir, com a mínim:

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

Aquest pla caldrà aportar-lo de manera anual juntament amb la memòria esmentada en aquests plecs.

També caldrà que garanteixi uns protocols mínims que garanteixin una gestió òptima d'implementació del servei. Aquests han de ser coneguts i degudament informats a tot el personal que intervé en l'execució del servei.

Aquests protocols serien:

- Alta del servei
- Actuacions davant les comunicacions de qualsevol tipus
- Actuacions de manteniment tècnic, tan a nivell preventiu com correctiu
- Suspensió temporal del servei
- Baixa del servei
- Atenció a suggeriments, queixes i reclamacions.

## **CLÀUSULA 12. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI.**

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



Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa.

Aquesta informació es donarà verbalment i per escrit; per la coordinadora de l'empresa adjudicatària al mateix moment d'acceptació del servei. Per a poder iniciar un servei serà imprescindible haver signat la sol·licitud de la persona interessada, acompanyada d'un informe tècnic del personal de l'EBAS, on s'hi acrediti el compliment de requisits i un atorgament via Decret de Presidència el qual serà notificat a la persona interessada. L'empresa adjudicatària i els seus treballadors hauran d'afavorir una bona relació amb l'usuari/a com a base de la prestació del servei i eludir qualsevol conflicte personal amb les persones beneficiàries del servei. L'empresa haurà d'informar expressament al professional referent de l'usuari i/o responsables tècnics del servei de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

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

### **CLÀUSULA 13. TITULARITAT DE LES DADES**

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

- La totalitat de les dades transferides per a la posada en funcionament del sistema i que les que es puguin generar en el futur són propietat del Consell Comarcal.
- La restricció en l'ús de les dades, més enllà de les limitacions referides a confidencialitat i protecció de dades personals establertes en aquestes prescripcions tècniques, inclou qualsevol ús o explotació, comercial o no, d'aquestes dades de forma anònima i dissociada.

### **CLÀUSULA 14. CONFIDENCIALITAT.**

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

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

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

### **CLÀUSULA 15. PROTECCIÓ DE DADES, ENS I SEGURETAT TIC.**

L'adjudicatària, com a responsable del tractament, queda obligada al compliment de la normativa vigent nacional i europea en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal, a acreditar el compliment de la



RPGD i entenent que les dades que es tracten són d'especial protecció com econòmiques i de salut.

L'adjudicatari respondrà, per tant, de totes les infraccions en que podria incórrer en el

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

L'adjudicatari únicament tractarà les dades de caràcter personal a les que pugui tenir accés conforme a les instruccions del Consell Comarcal i no els aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte, ni les comunicarà, ni tant sols per la seva conservació, a d'altres persones/tercers. L'adjudicatari caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès que els elements tecnològics objecte del contracte hi seran exposats així com l'acció humana.

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

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

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

El sistema haurà de tenir un registre d'accessos i ús del sistema que permeti realitzar

posteriors auditories de seguretat i compliment de la normativa en matèria de protecció de dades i ENS. En concret, ha de permetre conèixer les consultes, creació, actualització i eliminació de dades per part dels usuaris del sistema amb diferents

nivells de detall segons es configuri el sistema.

El licitador haurà de presentar quines polítiques, mesures, procediments i auditories

de ciberseguretat aplicarà durant la durada del contracte.

