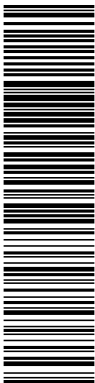


DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 1 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>

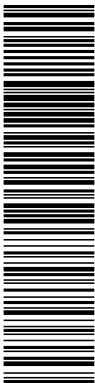


Promoció de la salut i Atenció a les Persones
PB/LT
Núm. exp.: 2025/1758

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL SERVEI
LOCAL DE TELEASSISTÈNCIA PELS MUNICIPIS DE LA
DEMARCACIÓ DE GIRONA**

Prescripcions tècniques que han de regir el procediment obert per a la contractació d'una empresa prestadora del Servei Local de Teleassistència per a municipis (menors de 100.000 habitants) i comarques de la demarcació de Girona.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 2 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



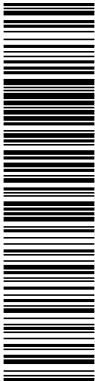
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EFE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



Contenido

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	6
2. PARTICIPANTS EN EL CONTRACTE	6
3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI LOCAL DE TELEASSISTÈNCIA	8
3.1 DEFINICIÓ	8
3.2 OBJECTIU	9
3.3 FUNCIONS	9
3.4 MODALITATS DE PRESTACIÓ	9
4. PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI	11
4.1 ACCÉS DE LES PERSONES USUÀRIES	11
4.2 TIPOLOGIA DE PERSONES USUÀRIES	12
4.3 COPAGAMENT DE LES PERSONES USUÀRIES	12
5. MODEL D'ATENCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES	13
5.1 ATENCIÓ CENTRADA EN LA PERSONA	13
5.2 PLA D'ATENCIÓ PERSONALITZAT	13
5.3 NIVELLS DE SUPORT	14
5.4 ÀREES D'INTERVENCIÓ	16
5.5 MESURES D'ACCESSIBILITAT UNIVERSAL	18
6. FUNCIONAMENT DEL SERVEI	20
6.1 ACCÉS AL SERVEI	20
6.2 ALTA EN EL SERVEI	21
6.2.1 Alta de casos urgents	21
6.2.2 Alta normalitzada	22
6.2.3 Visita domiciliària inicial	22
6.2.4 La custòdia de claus del domicili	25
6.3 BAIXA EN EL SERVEI	26
6.3.1 Baixa Temporal	26
6.3.2 Baixa definitiva	27
6.3.3 Sol·licitud de baixa definitiva	28
7. RECURSOS TECNOLÒGICS DEL SERVEI	29
7.1 UNITAT DOMICILIÀRIA DE TELEASSISTÈNCIA	29
7.1.1 Terminal domiciliari de teleassistència	30
7.1.2 Polsador unitat de control remot (UCR)	30
7.2 DIGITALITZACIÓ I CONNECTIVITAT	32
7.3 DISPOSITIUS DE SEGURETAT	35
7.3.1 Dispositius per detectar riscos a la llar	36
7.3.2 Dispositius per detectar riscos fora de la llar: Teleassistència mòbil	37
7.3.3 Dispositius per detectar riscos de salut	38

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 3 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB9EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



7.3.4	Dispositius telemàtics de suport.....	40
7.3.5	Nombre de dispositius actuals	40
7.3.6	Sistema analític predictiu per anticipar riscos i incidències	41
7.4	EINA INFORMÀTICA DE GESTIÓ	42
7.4.1	Funcions de coordinació	44
7.4.2	Funcions de gestió documental	45
7.4.3	Funcions de gestió econòmica.....	46
7.4.4	Requeriments mínims d'interoperabilitat.....	46
8.	EL CENTRE D'ATENCIÓ TELEFÒNICA (CAT)	47
8.1	CARACTERÍSTIQUES DEL CAT	48
8.2	TREBALL EN XARXA DELS CAT I LA PROXIMITAT	48
8.3	LÍNIA TELEFÒNICA DEL CAT	53
8.4	CARACTERÍSTIQUES D'ATENCIÓ TELEFÒNICA	53
8.5	TIPOLOGIA DE TRUCADES.....	55
8.5.1	Trucades Informatives.....	55
8.5.2	Trucades d'emergència.....	56
8.5.3	Trucades de seguiment.....	58
8.5.4	Trucades per avisos automàtics	60
9.	EL SERVEI D'INTERVENCIÓ DOMICILIÀRIA (SID).....	60
9.1	LES UNITATS MÒBILS	61
9.2	LES BASES TERRITORIALS	63
9.3	LES VISITES DOMICILIÀRIES	63
10.	RECURSOS HUMANS	64
10.1	ESTRUCTURA ORGANITZATIVA DEL PERSONAL.....	66
10.1.1	Director/a del servei.	66
10.1.2	Personal de supervisió.....	67
10.1.3	Responsable del CAT	68
10.1.4	Personal teleoperador.....	68
10.1.5	Personal coordinador de zona	70
10.1.6	Personal tècnic d'unitat mòbil	71
10.1.7	Personal tècnic instal·lador	72
10.1.8	Personal administratiu.....	72
10.1.9	Resum del nombre estimat de professionals segons perfil.....	73
10.1.10	Personal de suport	73
10.2	REQUERIMENTS DEL PERSONAL	74
10.3	FORMACIÓ DEL PERSONAL	74
11.	COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA I SERVEIS SOCIALS	75
11.1	REUNIONS DE COORDINACIÓ	76
11.2	EINA INFORMÀTICA DE GESTIÓ	76
11.3	ACTIVITATS FORMATIVES PER ALS ENS LOCALS.....	76

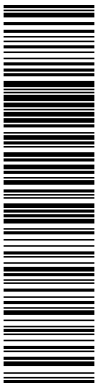
DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 4 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut



11.4	INFORME DE SEGUIMENT MENSUAL	78
11.5	MEMÒRIES ANUALS DE SEGUIMENT	78
12.	COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA I DIPSALUT	79
12.1	REUNIONS DE COORDINACIÓ	80
12.2	EINA INFORMÀTICA DE GESTIÓ	80
12.3	ACTIVITATS FORMATIVES.....	81
12.4	INFORME DE SEGUIMENT MENSUAL	81
12.5	INFORME DE SEGUIMENT QUINZENAL	81
12.6	INFORME ESPECIAL.....	81
12.7	INFORME D'AVUACIÓ	82
12.8	MEMÒRIES ANUALS DE SEGUIMENT	82
13.	COORDINACIÓ ENTRE DIPSALUT I EL TERRITORI.....	83
14.	DINAMITZACIÓ COMUNITÀRIA DEL SERVEI.....	84
14.1	ACCIONS INFORMATIVES	84
14.2	XERRADES I ACCIONS DE DIFUSIÓ	84
15.	PROCEDIMENS I PROTOCOLS DEL SERVEI	85
15.1	PROCEDIMENTS DOCUMENTATS	85
15.2	PROTOCOL DE PREVENCIÓ DEL MALTRACTAMENT	86
15.3	PROTOCOL DE PREVENCIÓ DEL RISC DE SUICIDI.....	86
15.4	PROTOCOL DE SITUACIONS D'EMERGÈNCIA I CRISI	87
15.4.1	Avisos dels serveis d'emergències i agències meteorològiques.	87
15.4.2	Afectació del servei – Comitè de crisis	88
16.	REQUERIMENTS SOBRE LA IMATGE CORPORATIVA	89
16.1	ACCIONS DE COMUNICACIÓ, PUBLICITAT I DIFUSIÓ	89
16.2	HARMONITZACIÓ DE LES ACCIONS COMUNICATIVES	89
16.3	APLICACIÓ CORRECTA DELS LOGOTIPS INSTITUCIONALS	90
16.4	XARXES SOCIALS.....	90
16.5	PERSONAL ASSIGNAT A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	91
16.6	MATERIAL DE DIFUSIÓ	91
17.	PROTECCIÓ DE DADES PLEC ADMINISTRATIU	94
18.	ESTANDARDS DE QUALITAT.....	94
18.1	SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT	94
18.2	REQUISITS MÍNIMS DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT	94
18.3	REQUERIMENT DE CONFORMITAT AMB L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT.....	98
19.	AVUACIÓ PER PART DE DIPSALUT.....	99
20.	TRANSFERÈNCIA D'INFORMACIÓ ENTRE CONTRACTISTES.....	100
20.1	CONSIDERACIONS GENERALS	100

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 5 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7A8058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



20.1.1 Pla de recepció	100
20.1.2 Pla de devolució	102
20.1.3 Gestió coordinada del pla de recepció i pla de devolució	103
20.2 PLA DE TRASPÀS DE LES BASES DE DADES I DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ	104
20.2.1 Descripció del procés del traspàs de les bases de dades	105
20.2.2 Descripció del procés del traspàs de les bases de dades	108
20.3 PLA DE TRASPÀS DE LÍNIES DE COMUNICACIÓ I INFORMACIÓ SOBRE EL CAT 110	
20.3.1 Pla de traspàs de la tecnologia bàsica i complementària	111
20.3.2 Pla de traspàs dels informes de seguiment	112
20.3.3 Pla de devolució i recepció de claus en custòdia	112
20.3.4 Pla de traspàs de recursos humans	113
21. OBLIGACIONS DELS PARTICIPANTS DEL CONTRACTE	114
21.1 OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTADA	114
21.2 OBLIGACIONS DELS ENS LOCALS	114
21.3 OBLIGACIONS DE DIPSALUT	115
22. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES	115
22.1 DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES	115
22.2 DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES	116
23. TAULA DE CLASSIFICACIÓ DE LES CONDICIONS DEL CONTRACTE	117
24. POLÍTICA LINGÜÍSTICA	119
25. GLOSSARI	119
26. ANNEX 1: REQUISITS TÈCNICS DELS RECURSOS	122
27. ANNEX 2: CONTINGUT DELS INFORMES I LES MEMÒRIES	143



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec és establir les condicions tècniques particulars que han de regir la contractació del Servei Local de Teleassistència per als ens locals de la demarcació de Girona menors de 100.000 habitants.

La finalitat de la contractació és la prestació del servei de teleassistència, durant el període comprès entre els anys 2026-2028, contemplant la possibilitat d'una pròrroga d'un màxim de dos anys addicionals.

A gener de 2025 el Servei Local de Teleassistència de Dipsalut té instal·lats 11.781 terminals domiciliaris amb un total de 13.674 persones usuàries i dona cobertura¹ al 8,78 % de les persones majors de 65 anys de la demarcació de Girona excloent la capital.

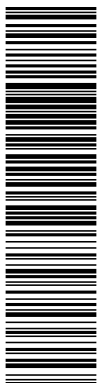
La previsió de terminals fins a la finalització del contracte, és la que es detalla a continuació:

TOTALS	2026	2027	2028
Mediana Taxa Cobertura demarcació	9,61%	10,11%	10,61%
Nombre de terminals	13.363	14.113	15.164

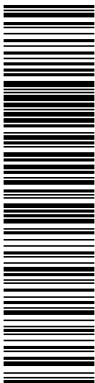
2. PARTICIPANTS EN EL CONTRACTE

El Servei Local de Teleassistència de Dipsalut és un servei proveït a tots els municipis, exceptuant la capital de la demarcació. Normalment per als menors de 20.000 habitants es presta mitjançant els serveis socials i/o serveis a les persones dels Consells Comarcals o Consorcis de referència. Els ajuntaments majors de 20.000 habitants presten directament el servei a través de la seva àrea bàsica de serveis socials o consorci de referència. En alguns casos es pot donar que municipis més petits de 20.000 també donin aquests serveis de forma directa. El servei és conseqüència de la col·laboració interinstitucional entre Dipsalut i els ens locals participants.

¹ La taxa de cobertura es la proporció del nombre de terminals del servei sobre la població major de 65 anys.



DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 7 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>

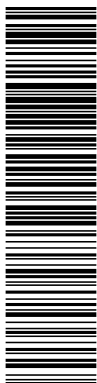


Els agents que intervenen, en relació a la titularitat del servei són:

- Dipsalut, com a administrador del procediment de contractació en nom dels ens locals participants, actua com a provisor del servei als ens locals i coordina la supervisió de l'execució del contracte per part de l'empresa adjudicatària.
- Els ens locals participants encarreguen el desenvolupament i gestió de la licitació a Dipsalut, i són titulars de la competència i responsables del seu correcte desenvolupament dins del seu àmbit territorial:
 - Consell Comarcal de l'Alt Empordà
 - Consell Comarcal del Baix Empordà
 - Consell Comarcal de la Cerdanya
 - Consorci d'Acció Social de la Garrotxa
 - Consorci de Benestar Social Gironès-Salt
 - Consell Comarcal de la Selva
 - Consorci de Benestar Social del Ripollès
 - Consell Comarcal del Pla de l'Estany
 - Ajuntament de Banyoles
 - Ajuntament de Blanes
 - Ajuntament de Figueres
 - Ajuntament de Lloret de Mar
 - Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols
 - Ajuntament de Palafrugell

L'empresa contractada, s'encarrega de la prestació del servei a les persones usuàries, prèvia convocatòria i formalització del corresponent expedient de contractació administrativa.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 8 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB9E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI LOCAL DE TELEASSISTÈNCIA

3.1 DEFINICIÓ

El Servei Local de Teleassistència és una prestació bàsica de caràcter tecnològic garantida en la Cartera de Serveis Socials del Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya i, per tant, exigible com a dret subjectiu amb l'acreditació de la situació de necessitat que correspongui, d'acord amb el Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària.

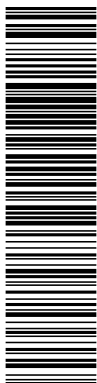
Proveït a 220 municipis de la demarcació, funciona 24 hores els 365 dies de l'any, mitjançant un terminal domiciliari que permet la comunicació bidireccional amb l'exterior i que està connectat a un Centre d'Atenció Telefònica (CAT) i que s'acompanya d'un Servei d'Intervenció Domiciliària (SID) per aquells casos en que cal desplaçar-se al domicili i/o fer el seguiment de les persones usuàries.

Constitueix una modalitat de serveis socials d'atenció domiciliària amb prestació tecnològica d'acompanyament, per tal de detectar situacions d'emergència, donar-hi una resposta ràpida, coordinar contactes i dispositius d'emergència tot garantint la comunicació permanent de la persona amb l'exterior.

Les seves principals característiques són:

- Presta un servei de Teleassistència avançada perquè inclou suports tecnològics complementaris dins i fora del domicili, així com la interconnexió amb els serveis d'informació i professionals de referència en els sistemes sanitari i social, desenvolupant processos d'atenció i protocols d'actuació en funció de la situació de necessitat detectada.
- Es basa en un model d'atenció centrada en la persona, és a dir, personalitzat, on s'assignen les prestacions en funció de les necessitats de les persones usuàries, les quals es van revisant periòdicament.
- És un servei que incorpora l'accessibilitat en els processos i les prestacions per incloure a totes les persones independentment de les seves circumstàncies.
- És proactiu i preventiu, perquè no només respon a emergències sinó que es pot anticipar a les necessitats de les persones usuàries.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 9 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



- Es desenvolupa de manera coordinada i sota el principi d'autonomia dels ens locals, tenint en compte les seves necessitats, expectatives i voluntats.
- És un servei en constant evolució que pretén seguir avançant per oferir la millor atenció a les persones usuàries, posant la mirada en les noves tecnologies relacionades amb la digitalització, el Big Data i la Intel·ligència Artificial.

3.2 OBJECTIU

L'objectiu del servei és promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries i la seva família, facilitant la seva permanència en el seu entorn de vida habitual.

3.3 FUNCIONS

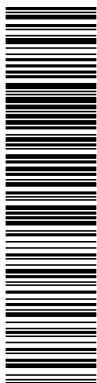
Les funcions principals del servei de teleassistència són:

- Proporcionar un contacte permanent i bidireccional entre les persones usuàries i una persona externa al domicili vinculada a un centre d'atenció telefònica.
- Respondre de forma immediata en cas d'emergència i seguiment de la situació.
- Donar seguretat i suport a la persona usuària i a la seva família, detectant possibles riscos i coneixent la seva evolució especialment a nivell sociosanitari.
- Donar suport, assessorament i acompanyament en moments de crisi, necessitats especials o en d'altres circumstàncies que així ho requereixin.
- Evitar o retardar la institucionalització, fomentant l'autonomia de les persones tot vetllant pel seu benestar.
- Col·laborar amb dels serveis públics que intervenen en l'atenció d'emergències.
- Recolzar els Serveis Socials en el seguiment de la situació de les persones usuàries i la detecció de situacions de risc.

3.4 MODALITATS DE PRESTACIÓ

La Resolució de 15 de gener de 2018, de la Secretaria d'Estat de Serveis Socials i Igualtat, per la qual es publica l'Acord del Consell Territorial de Serveis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència del 19 d'octubre de 2017, determina el contingut del servei de teleassistència bàsica i avançada, previst a la Llei

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: DDGI, Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 10 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



39/2006 de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en situació de Dependència.

Concretament descriu que el servei de teleassistència bàsica consisteix en facilitar assistència a les persones beneficiàries de forma ininterrompuda, mitjançant l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació, amb el suport dels mitjans personals necessaris, per donar resposta immediata davant de situacions d'emergència, inseguretat, soledat i aïllament. Es desenvolupa a través de la instal·lació d'un dispositiu en l'habitatge de la persona beneficiària, que està connectat a una central d'atenció receptora amb la que es comunica en cas d'urgència mitjançant l'activació del polsador.

Es considera teleassistència avançada aquella que inclou, a més dels serveis de teleassistència bàsica, aquells suports tecnològics complementaris dins i fora del domicili, així com la interconnexió amb els serveis d'informació i professionals de referència en els sistemes sanitari i social, desenvolupant processos d'atenció i protocols d'actuació en funció de la situació de necessitat detectada.

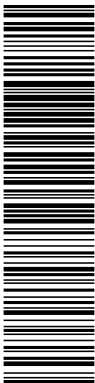
Fins ara el servei de la demarcació de Girona definia el model d'assistència en dues modalitats: la **teleassistència estàndard** (instal·lació d'un terminal domiciliari connectat a un centre d'atenció telefònica per comunicar-se mitjançant l'activació d'un polsador UCR) i la **teleassistència complementària** (incloïa, a més del terminal domiciliari i el polsador UCR, dispositius de seguretat dins i fora de la llar).

L'evolució del model ha avançat de forma progressiva fins a assolir el 100% en la modalitat avançada, segons la definició del Reial decret, fet que permet prescindir de la dualitat usada fins ara i consolidar un únic servei de **Teleassistència Avançada**.

Així es considera que el servei que presta Dipsalut és exclusivament de **Teleassistència Avançada**, atès que totes les persones usuàries, independentment de si tenen o no dispositius instal·lats, poden gaudir de les prestacions que la resolució de 15 de gener de 2018 determina com a pròpies d'aquesta modalitat:

- Supervisió remota personalitzada per detectar patrons d'activitat i generar alertes.
- Detecció de situacions de risc o emergència per incidències en el domicili
- Detecció d'alteracions en hàbits o rutines i incidències.
- Teleassistència mòbil

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 11 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSAUT. Signat 03/08/2025 20:14
	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB9EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut



- Definició de protocols d'actuació en coordinació amb serveis públics.
- Promoció de l'envelliment actiu i saludable.
- Prevenció i detecció de deteriorament cognitiu.
- Suport a la persona cuidadora.
- Atenció en situacions de dol.
- Prevenció del maltractament i suïcidi.
- Atenció en situacions de contingència i grans catàstrofes.

4. PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

4.1 ACCÉS DE LES PERSONES USUÀRIES

El Servei de Local de Teleassistència s'adreça a persones en situació de risc per factors com l'edat, la salut, la xarxa social, la ubicació territorial, la capacitat funcional i les circumstàncies socials, per possibilitar la seva permanència en l'entorn de vida habitual.

A banda de trobar-se en alguna d'aquestes circumstàncies, els principals requisits d'accés són:

- Estar empadronades a la localitat on demanen el servei
- Gaudir de les capacitats necessàries per fer un ús adequat del servei.

Els serveis socials pertinents són els responsables d'identificar, valorar la idoneïtat, prescriure i assignar el servei a les persones usuàries, així com la corresponent facturació i seguiment dels casos.

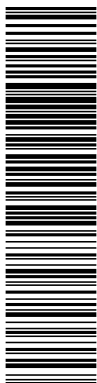
Es tendirà a afavorir que totes les persones tinguin les mateixes condicions d'accés i que es prioritzi, si és necessari, l'alta del servei a aquelles persones que d'acord amb les circumstàncies el necessiten més. Per fer-ho, es tindran en compte 2 aspectes: edat i el perfil de prioritat.

- Edat: en iguals condicions sempre tindran prioritat les persones de més edat.
- Perfil de prioritat: tindran prioritat les persones amb problemes de salut i/o de caire social.

Els factors a valorar a criteri dels serveis socials, seran els següents:

Exp:2025/1758 Plecs Tècnics Teleassistència

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 12 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSAUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB9EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut



- Malalties cròniques i/o situació de dependència
- Insuficiència i/o manca de xarxa social o familiar
- Aïllament del domicili
- Dificultats de mobilitat i/o caigudes freqüents
- Altres circumstàncies

Per tant, es tindran en consideració totes les característiques descrites en el punt 5 de la Resolució de 15 de gener de 2018 sobre determinació del contingut del servei de teleassistència bàsica i avançada, esmentada anteriorment.

4.2 TIPOLOGIA DE PERSONES USUÀRIES

Existeixen tres tipologies de persones usuàries, segons la titularitat:

- Tipus A: Persona usuària titular del servei (terminals domiciliaris). Persona que paga el servei. Aquest pagament pot ser o no gratuït.
- Tipus B: Persona que conviu amb un/a usuari/a tipus A que alhora reuneix els requisits per ser també usuari/a i disposar d'un polsador URC propi.
- Tipus C: Persona que conviu amb una persona usuària tipus A i no es autònom per usar el servei i, per tant, no pot disposar d'un polsador URC propi.

Per tant, les persones usuàries A són titulars i les persones usuàries B i C són cotitulars.

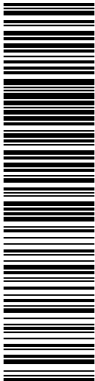
4.3 COPAGAMENT DE LES PERSONES USUÀRIES

Dins del servei hi ha persones usuàries que tenen el servei gratuït i persones usuàries que han de realitzar un copagament.

El tipus de copagament es concreta segons la renda disponible.

El mètode per calcular la renda disponible i els corresponents l·lindars quedarà regulada en els convenis de col·laboració entre els ens locals i Dipsalut. Les valoracions es faran des de serveis socials i seran informades a l'empresa contractada en el moment de sol·licitud d'alta i prèviament a la instal·lació o alta del servei.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 13 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSAUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>

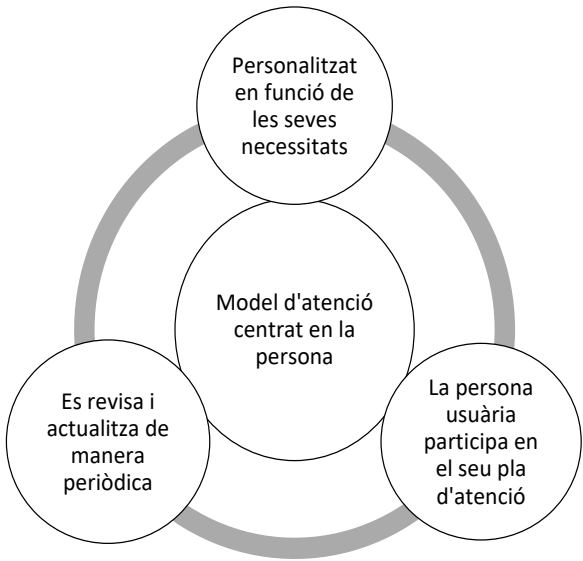


5. MODEL D'ATENCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES

5.1 ATENCIÓ CENTRADA EN LA PERSONA

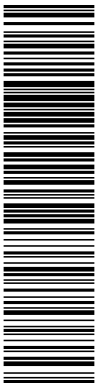
Les persones usuàries del Servei Local de Teleassistència són diverses i tenen circumstàncies, necessitats i expectatives molt diferent les unes de les altres. El model de servei actual es centra en la persona, s'adapta a les seves necessitats concretes en cada etapa de la seva vida i permet intensificar d'atenció en situacions de més vulnerabilitat. Un aspecte clau d'aquest model de servei és la participació activa de la persona usuària en el pla d'atenció.

Per tant, el Servei Local de Teleassistència de Dipsalut es basa en un model d'atenció centrat en la persona.



5.2 PLA D'ATENCIÓ PERSONALITZAT

El Pla d'Atenció Personalitzada (PAP) del servei és un document que recull quin tipus d'atenció rep cada persona usuària. L'elaboració inicial del PAP es duu a terme per part



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



del personal coordinador de zona durant la visita domiciliària inicial. La persona usuària participa en la seva elaboració i també el signa.

El PAP es fonamenta en una avaluació inicial que recull dades sobre les relacions socials, la salut i l'estat de l'habitatge de la persona usuària. Per elaborar-lo, s'utilitzen diferents instruments de valoració. Per tant, en aquesta valoració es tenen en compte diferents aspectes com ara: malalties, risc de caigudes, soledat no desitjada, barreres arquitectòniques, etc.

A partir de la informació obtinguda, es dissenya un pla d'atenció personalitzat que inclou un nivell de suport. També inclou mesures d'accessibilitat, accions preventives, dispositius de seguretat i altres especificacions relacionades amb la seguretat i el benestar de la persona usuària. Cada sis mesos, es realitza una revisió telefònica i/o presencial per ajustar el pla segons les necessitats canviants de la persona.

Abans d'aquesta revaloració també es poden detectar canvis en la situació de la persona usuària a través d'avisos del sistema, els professionals o l'entorn proper. Si es detecta la necessitat, s'ha de fer una revaloració abans i establir els canvis necessaris.

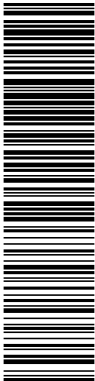
L'empresa contractada s'haurà de dotar els mecanismes necessaris per assegurar que totes les persones usuàries tenen un PAP basat en el model d'atenció centrat en la persona i preveure mecanismes per compartir-lo i aprovar-lo conjuntament amb els serveis socials.

5.3 NIVELLS DE SUPORT

Per determinar el nivell de suport que necessita la persona usuària, l'empresa contractada s'haurà de dotar d'un sistema de valoració basat en el model d'atenció centrada en la persona, que tingui en compte la seva situació social i de salut.

En aquest sentit es proposen com a mínim quatre nivells:

Nivell de suport	Descripció	Percentatge actual
Bàsic	Persones usuàries que tenen bones relacions socials (és a dir, una xarxa de persones properes) i un bon estat de salut.	51,82%
Mitjà	Persones usuàries que tenen bones relacions socials i mal estat de salut, o bé poques relacions socials i bon estat de salut.	44,67%



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>

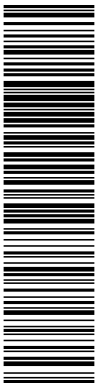


Alt	Persones usuàries que tenen escasses o nul·les relacions socials, independentment de quin sigui el seu estat de salut.	2,51%
Molt alt	Persones usuàries que presenten un gran nivell de vulnerabilitat com a conseqüència de situacions personals complexes en les que s'apliquen protocols de seguiment i coordinació específics.	1%
Total		100%

Hi ha altres factors que es poden tenir en compte en la determinació de la intensitat del suport que es podran treballar, si escau, de manera conjunta entre l'empresa contractada, serveis socials i Dipsalut.

Cada nivell de suport porta associat un tipus de seguiment telefònic i presencial mínim per part de l'empresa contractada. Al llarg del present plec s'aniran explicant aquests tipus de seguiment en cadascun dels apartats corresponents. Tanmateix, a continuació es mostra una taula de resum:

Nivell de suport	Descripció	Periodicitat de trucades	Periodicitat de visites
Bàsic	Bones relacions socials i un bon estat de salut.	cada 40 dies naturals	1 anual a les persones més grans de 80 anys
Mitjà	Bones relacions socials i mal estat de salut, o bé poques relacions socials i bon estat de salut.	cada 30 dies naturals	1 anual
Alt	Escasses o nul·les relacions socials, independentment de quin sigui el seu estat de salut.	cada 10 dies naturals	1 anual



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



Molt alt	Presenten un gran nivell de vulnerabilitat i s'apliquen protocols específics.	segons protocol de risc específic	segons protocol de risc específic
----------	---	-----------------------------------	-----------------------------------

El Servei Local de Teleassistència en aquest moment atén majoritàriament a persones més grans de 80 anys. Considerant només aquest factor, és habitual que hi hagi canvis en les situacions de les persones usuàries durant el temps de permanència en el servei, fet que pot implicar modificacions dels nivells de suport amb l'objectiu d'adaptar, en tot moment, la intensitat del servei a les necessitats que es van produint.

Així doncs, el nivell de suport no és un estadi fixe, sinó que pot variar amb el temps. Per tant, l'empresa contractada haurà d'emprar mecanismes per detectar si les persones usuàries necessiten canviar el nivell de suport que reben.

També haurà d'informar mensualment els serveis socials municipals dels canvis detectats en la situació de les persones usuàries del municipi i si impliquen un canvi en el nivell de suport. En cas que siguin els serveis socials municipals els que detectin la necessitat de modificar el suport que s'està donant des del servei i/o alguna dada de la persona usuària que hagi de ser modificada, aquesta ho podrà comunicar a l'empresa contractada perquè es produeixin els canvis necessaris.

5.4 ÀREES D'INTERVENCIÓ

La importància d'elaborar un Pla d'Atenció Personalitzat (PAP) amb un nivell de suport assignat radica en la necessitat de proporcionar una atenció adaptada a les necessitats específiques de cada persona usuària. És fonamental dur a terme intervencions específiques en cadascun dels àmbits identificats per assegurar el benestar i la seguretat de les persones usuàries.

Les accions descrites a continuació representen un mínim que l'empresa adjudicatària haurà de complir per garantir un servei de qualitat. Es tractarà de proporcionar, de cada àmbit, el que realment necessita la persona usuària.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 17 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSAUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14

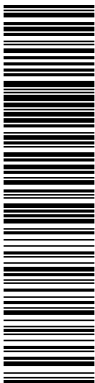
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut



Aquestes accions s'han de dur a terme a través de la instal·lació de tecnologia, el seguiment telefònic i presencial, l'edició de materials, la formació del personal corresponent, els sistemes de detecció i derivació, entre d'altres.

- **Risc de caigudes:** L'empresa haurà de desenvolupar mesures per a la prevenció i detecció de caigudes entre les persones usuàries, assegurant-se que es prenguin les precaucions necessàries per minimitzar aquest risc.
- **Riscos a la llar:** Es requerirà que l'empresa identifiqui i mitigui els riscos potencials dins de la llar, garantint un entorn segur per a les persones usuàries.
- **Riscos fora de la llar:** L'empresa haurà de proporcionar suport i seguretat a les persones usuàries quan es trobin fora de la seva llar.
- **Risc de maltractament:** L'empresa haurà d'establir mecanismes per detectar i respondre davant possibles situacions de maltractament.
- **Risc de suïcidi:** Es requerirà que l'empresa estableixi mecanismes per detectar i implementar mesures addicionals en casos de risc de suïcidi.
- **Aïllament social i soledat:** L'empresa haurà de fomentar la connexió social i proporcionar suport emocional per combatre l'aïllament social i la soledat entre les persones usuàries.
- **Suport a les persones cuidadores:** L'empresa haurà de tenir molt present a les persones cuidadores, reconeixent la importància del seu paper en la cura de les persones usuàries. Caldrà proporcionar suport emocional i recursos per millorar les seves habilitats i coneixements, així com prestacions per alleujar la seva càrrega i espais per compartir experiències.
- **Hàbits saludables:** L'empresa haurà de promoure pràctiques de vida saludable entre les persones usuàries relacionades.
- **Deteriorament cognitiu i demència:** L'empresa, dintre de les seves possibilitats, haurà assegurant-se que les persones amb deteriorament cognitiu i demència rebin l'atenció adequada per a les seves necessitats específiques.
- **Situacions de contingència:** Es requerirà que l'empresa desenvolupi actuacions per protegir i donar suport a les persones usuàries en qualsevol situació que afecti a la seva seguretat.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: DDGI, Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 18 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSAUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB9EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



5.5 MESURES D'ACCESSIBILITAT UNIVERSAL

El Servei Local de Teleassistència és un servei accessible universalment i per tant, és un requeriment que ha de complir l'empresa contractada com a part fonamental i transversal al model de prestació centrat en la persona.

En aquest sentit, l'Accessibilitat Universal és la condició que han de complir els entorns, processos, béns, productes i serveis, així com els objectes, eines i dispositius per ser comprensibles, usables i practicables per a totes les persones en condicions de seguretat i comoditat i de la forma més autònoma i natural possible.

Amb l'aprovació del Codi d'accessibilitat de Catalunya al Decret 209/203 de 28 de novembre, es desplega de forma normativa la Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat, determinant els requisits, els paràmetres i els criteris per complir les condicions que preveu la Llei.

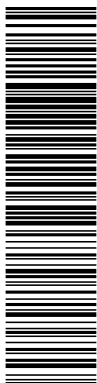
Aquest Codi d'accessibilitat de Catalunya integra les condicions d'accessibilitat universal, física, sensorial i cognitiva, d'acord amb els condicions bàsiques d'accessibilitat que determina el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, i amb les directius internacionals de la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat.

Així mateix, l'empresa contractada haurà de tenir en compte els acords recollits al Pacte Nacional pels drets de les persones amb discapacitat aprovat pel Govern de la Generalitat de Catalunya al mes d'abril de 2025 i que recull els objectius, reptes i mesures que han d'incorporar les polítiques públiques de la Generalitat de Catalunya per estar alineades i donar compliment a les directrius i principis de la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat de les Nacions Unides.

En aquest sentit, l'empresa contractada haurà de tenir en compte que:

- La metodologia de la integració de l'accessibilitat en el Servei Local de Teleassistència ha de tenir impacte en tots els processos del servei, seguint les instruccions del Codi d'accessibilitat de Catalunya, tal i com recull de forma general l'article 136 relatiu als serveis de la salut i de caràcter social, i en particular l'article 136.7 que fa referència a què els serveis de teleassistència han de preveure l'adopció dels sistemes de comunicació i les tecnologies adequades

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 19 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



per a l'atenció i la comunicació amb les persones amb discapacitat, segons les seves necessitats.

- L'accessibilitat ha de tenir recursos humans, materials i tecnològics específics per al seu compliment durant la vigència del contracte i les seves pròrrogues, sense cap interrupció de les prestacions i mesures.

L'Accessibilitat Universal es fa operativa al Servei Local de Teleassistència a través de l'adaptació del servei a les capacitats físiques, psíquiques i sensorials de la persona, valoració que ha de formar part del pla d'atenció personal i es determina en la primera visita de valoració que es realitza a la persona usuària.

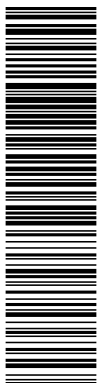
En aquest sentit, l'empresa contractada ha de disposar d'un pla d'accessibilitat integral que garanteixi l'adopció de mesures d'accessibilitat en tots els processos d'atenció del servei, en particular en el procés d'alta de la persona usuària: valoració, instal·lació i revaloracions periòdiques per tal d'adaptar:

- Els canals de comunicació (escrit, oral i/o audiovisual) que s'utilitzen per informar i atendre les persones, que han d'integrar les següents mesures d'accessibilitat i totes aquelles instruccions que reculli el Codi d'Accessibilitat de Catalunya:
 - Lectura Fàcil
 - Sistema Braille
 - Audioguies
 - Audiodescripció
 - Sistemes de comunicació augmentativa i alternativa.
 - Llenguatge de signes (presencial o virtual)
 - Subtitulació

La tecnologia instal·lada que ha de permetre adoptar mesures d'accessibilitat per adaptar els senyals acústics i lluminosos i ha d'impactar sobre l'ergonomia del disseny.

L'empresa contractada haurà de fer un seguiment de les mesures d'accessibilitat implantades.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 20 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EFE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



6. FUNCIONAMENT DEL SERVEI

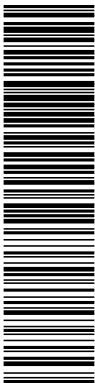
6.1 ACCÉS AL SERVEI

És competència dels serveis socials la valoració i selecció de les persones usuàries que poden accedir al servei.

Els serveis socials recolliran la sol·licitud de la persona i/o un familiar mitjançant un document propi o a través dels canals que consideri més adients i informarà la persona usuària sobre:

- La definició i la prestació del servei
- Les condicions d'accés al servei i les obligacions de la persona usuària per garantir una adequada prestació.
- El funcionament general del servei
- Els drets de les persones usuàries, i la seva decisió sobre quina tecnologia volen al domicili.
- El tractament de les seves dades i la manera com exercir els seus drets reconeguts al Reglament general de protecció de dades (accés a les dades, portabilitat, rectificació, supressió, sol·licitud de limitació al tractament o oposició).
 - Els terminis d'instal·lació del terminal, o altra tecnologia complementària si s'escau, en l'alta del servei.
 - La identificació de l'empresa que prestarà el servei
 - Si s'escau la possibilitat de la custòdia de claus.
 - El preu del servei i el cost que s'estableix per la persona usuària, en cas de copagament.

En el marc de la prestació del servei de teleassistència, els serveis socials valoraran les circumstàncies personals de les possibles persones usuàries i proporcionaran a l'empresa contractada les dades personals i de valoració de la situació de la persona necessàries per tramitar l'alta en el Servei Local de Teleassistència (de manera individual o en una relació d'altres). Les dades de la persona sol·licitant inclouran la següent informació bàsica:



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



- Dades personals identificatives i de contacte: nom, cognoms, adreça, població i número telefònic de contacte.
- Dades tècniques (tipologia de línia telefònica i proveïdor telefònic de la persona usuària).
- Si escau, situació de dependència de la persona i grau de valoració, situació de risc que determina el temps d'instal·lació, d'acord amb el que es concreta en aquest plec o altres observacions que considerin.

Aquesta informació serà traspassada per l'ens local a l'empresa contractada mitjançant una eina informàtica de gestió que proporcionarà l'empresa contractada per a la coordinació amb els ens locals i el seguiment. Les característiques d'aquesta eina estan descrites en l'apartat 7.4 "eina informàtica de gestió" i també en l'Annex I.

6.2 ALTA EN EL SERVEI

L'empresa contractada serà la responsable de l'alta en el servei de teleassistència a partir de la sol·licitud d'alta realitzada per part dels serveis socials i de la instal·lació del terminal domiciliari i els dispositius de seguretat al domicili de la persona usuària.

També serà l'encarregada del manteniment tècnic preventiu dels aparells i d'altres tecnologies associades així com de la substitució dels mateixos en el cas que sigui necessari.

Els terminis d'instal·lació del terminal domiciliari seran els següents:

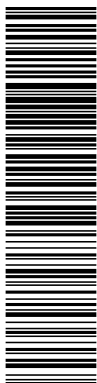
Alta de casos urgents	48 hores
Alta normalitzada	15 dies naturals

6.2.1 Alta de casos urgents

Si el cas està prèviament valorat com a urgent, el termini d'instal·lació no serà superior a les 48 hores des de la notificació per part de serveis socials. Serà considerada una alta urgent quan es dona una situació extraordinària en què la persona sol·licitant corre un perill real i imminent de patir una emergència social o sanitària o està en una situació d'extrema necessitat. Un alta urgent vindrà identificada pels serveis socials en els casos que es donin simultàniament, com a mínim, dues de les tres situació següents:

- 1.Manca de xarxa sociofamiliar

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 22 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14 ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



- 2.Situació de salut de la persona usuària:
 - Malaltia greu amb tractaments agressius.
 - Malaltia que pugui causar una pèrdua de consciència sobtada.
 - Persones que rebin un tractament pal·liatiu.
- 3.Riscos i/o incidències recurrents en la persona:
 - Caigudes freqüents.
 - Hospitalització reiterada o de llarga durada.
 - Accidents en el domicili en el últim mes.

Els casos identificats com a urgents no podran ser més d'un cada cinc sol·licituds (20%) que es produeixin (consecutives o no) en cada territori (comarca o municipi) durant un més. Només es podrà superar aquesta xifra si hi ha un informe d'urgència degudament justificat pels professionals tècnics de serveis socials de referència.

6.2.2 Alta normalitzada

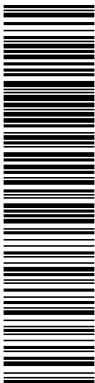
És aquella que no té un caràcter d'urgència. El termini per instal·lar el terminal domiciliari en aquest tipus d'alta és de 15 dies naturals des de la notificació per part de serveis socials. Aquests tindran la possibilitat d'identificar com a prioritàries una o varies altes, per tal d'orientar l'empresa contractada sobre l'ordre d'instal·lació de les sol·licituds. Les altes normalitzades es poden veure afectades per límits pressupostaris, problemes tècnics o situacions específiques de la persona usuària. Aquestes causes sempre hauran de ser alienes a l'empresa contractada i, en tot cas, aquesta haurà de motivar la superació dels terminis d'instal·lació indicats.

L'empresa no podrà oferir serveis privats a les persones usuàries, fet que no exclou la prestació de serveis a nivell privat si la persona els contracta de forma directa com per exemple el servei de teleassistència per períodes de vacances.

6.2.3 Visita domiciliària inicial

L'empresa contractada concertarà telefònicament, amb la col·laboració dels serveis socials de referència, una visita domiciliària amb la persona usuària. Aquesta visita es realitzarà en el termini de 7 naturals dies des de la petició d'alta de serveis socials, tot i

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 23 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsSalut>



que la instal·lació definitiva del terminal es podrà realitzar en un termini de 15 dies naturals (a excepció dels casos tipificats com a urgents).

El personal que realitzi la visita haurà d'anar correctament acreditat. Aquesta visita es concretarà d'acord amb l'agenda de les persones usuàries i l'empresa contractada haurà de desenvolupar les següents tasques:

- a) Informar la persona usuària de les prestacions del servei.
 - Lliurar i explicar a la persona usuària una guia d'ús del servei, amb el contingut que estableixi Dipsalut, on es recollirà informació vinculada a la prestació del servei, el funcionament, l'acceptació de drets i deures, així com els telèfons de contacte en cas d'avaria.
 - Lliurar i explicar a la persona usuària un manual d'informació, funcionament i ús dels aparells tecnològics i dispositius amb material gràfic adaptat.
 - Explicar les característiques específiques del funcionament del Servei Local de Teleassistència perquè les persones usuàries puguin entendre i aprofitar el servei.
 - Lliurar i explicar a la persona usuària informació relativa a la protecció de dades, limitacions del servei i/o la tecnologia.
 - Lliurar, explicar i recollir la signatura de la persona usuària del document d'acceptació del servei (consentiment informat).
 - Explicar el protocol de custòdia i mobilització de claus i, si escau, fer les gestions que corresponguin per iniciar-lo.
 - Informar a la persona usuària dels terminis d'instal·lació, que no poden ser superiors a 15 dies naturals en altes normalitzades o 48 hores en els casos valorats amb a urgents, ambdós a comptar des de la petició d'alta dels serveis socials.
 - Comprovar si en el domicili pot funcionar el terminal (en el cas que el/la professional que acudeix a la primera visita no tingui els recursos per instal·lar el terminal pot fer comprovacions de funcionament per assegurar que en la propera visita serà viable instal·lar el terminal i, si escau, els dispositius).
- b) Recollir informació de la persona usuària.
 - Identificar la llengua d'atenció preferent.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 24 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14

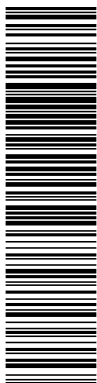


Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



- Complementar la informació de la persona usuària que venia amb la sol·licitud d'alta per part dels serveis socials.
 - Recopilar informació per elaborar el PAP, explicar-li, fer-la participar en la presa de decisions i recollir la seva signatura.
 - Valorar la idoneïtat de proposar la instal·lació d'altres dispositius complementaris.
 - Detectar situacions de risc afegit que puguin complementar els informes emesos prèviament pels serveis socials.
 - Identificar l'existència d'abusos o maltractaments a la llar que pugin rebre les persones usuàries per part d'altres persones: familiars, cuidadors/es professionals o no professionals...
 - Identificar el nivell d'estrès de la persona cuidadora, especialment si aquesta també és usuària del servei.
 - Valorar si les persones usuàries tenen dificultats funcionals (auditives, d'expressió, motrius...) que facin necessària una adaptació del servei.
 - Tota aquesta informació haurà de constituir l'expedient de la persona usuària en el servei i haurà d'estar informatitzada i preparada per a la seva gestió i que, com a concreció del model d'atenció centrada en la persona, s'haurà de traduir en un Pla d'atenció individualitzat o estratègia similar que haurà d'estar disponible per poder ser validada amb els serveis socials.
- c) Instal·lar el terminal domiciliari i els dispositius de seguretat
- Explicar els requeriments tècnics per a la instal·lació del terminal domiciliari i dispositius de seguretat (en cas que la persona usuària no compleixi els requisits se l'haurà d'informar dels proveïdors de telefonia que poden resoldre la necessitat així com dels costos que puguin derivar-se).
 - Instal·lar el terminal domiciliari i, si n'hi ha, també els dispositius de seguretat. Es podrà fer en la visita domiciliària inicial o en una successiva (sempre respectant els terminis d'instal·lació descrits en aquest plec). Ho podrà fer qualsevol tècnic que, amb la formació especialitzada que correspongui, pugui realitzar aquesta operació.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 25 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB9E7A8058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



- Explicar el funcionament del terminal domiciliari, els controls automàtics del sistema, el polsador UCR i els dispositius de seguretat a les persones usuàries, així com oferir tota la informació relacionada amb el seu us i manteniment.
- Lliurar el manual de funcionament de tots els aparells tecnològics i dispositius amb material gràfic adaptat.
- Realitzar les proves tècniques que sigui necessàries des del domicili per verificar la cobertura. Aquestes trucades tindran un cost mínim per a la persona usuària (màxim una trucada local) i seran l'evidència del correcte funcionament del terminal domiciliari i del polsador UCR, confirmant l'alta de la persona en el servei.
- Realitzar la instal·lació de forma que el terminal domiciliari tingui la capacitat de prioritzar qualsevol comunicació per pulsació del terminal o del polsador UCR a qualsevol tipus de comunicació telefònica, exceptuant que hi hagi impediments tècnics insalvables que ho impedeixin.
- En qualsevol cas sempre caldrà l'autorització de la persona usuària, prèvia a la instal·lació de qualsevol dispositiu tecnològic al domicili.

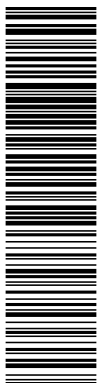
6.2.4 La custòdia de claus del domicili

La custòdia de claus permet disposar d'una còpia de les claus del domicili de la persona usuària. El fet de tenir-la facilita l'accés ràpid al domicili en cas d'emergència per intervenir-hi ràpidament, per tant, dona tranquil·litat a les persones usuàries i també als seus familiars.

Les persones usuàries que es beneficien d'aquesta prestació solen ser aquelles que no tenen cap contacte proper amb claus o, si el tenen, aquest viu lluny o passa moltes hores fora del seu domicili, i per tant, en cas d'emergència no pot facilitar-les. Ara bé, qualsevol persona usuària que necessiti la prestació hi pot tenir accés.

La custòdia de claus la pot fer la policia local (en els municipis on sigui present aquest cos policial i hi hagi acord per fer aquesta tasca) o bé, en els territoris on aquesta no sigui una opció viable, la unitat mòbil de teleassistència pot custodiar i mobilitzar les claus.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 26 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



La idoneïtat de tenir aquesta prestació pot venir donada pels serveis socials i/o pel personal coordinador de zona que fa la visita domiciliària inicial. Durant l'estada en el servei també es pot detectar aquesta necessitat en trucades o visites de seguiment, o per part dels serveis socials. Si la persona usuària hi està d'acord, se li demana que faci una còpia de les claus i li faciliti al personal de l'empresa contractada perquè aquesta faci la gestió corresponent. Per poder gaudir d'aquesta prestació ha de ser correctament informada i signar un document de conformitat.

L'empresa contractada haurà de disposar d'un protocol de custòdia de claus que compleixi totes les mesures de protecció i seguretat.

6.3 BAIXA EN EL SERVEI

Hi ha dos tipologies de baixa en el servei: la baixa temporal i la baixa definitiva.

6.3.1 Baixa Temporal

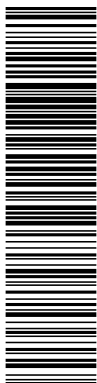
Es considerarà la baixa temporal del servei quan hi hagi una absència temporal de la persona usuària del domicili durant un període limitat que serà com a màxim de 3 mesos o un termini amb una data de retorn concreta. La comunicació de la baixa temporal podrà arribar a l'empresa contractada per diferents vies:

- La persona usuària o els seus familiars ho comuniquen directament al CAT mitjançant el terminal domiciliari. Serà suficient la comunicació via telèfon. Aquesta trucada interromp temporalment la prestació del servei. Aquesta informació quedarà registrada a l'eina informàtica de gestió.
- Els serveis socials comuniquen a l'empresa contractada l'absència temporal de la persona. En aquest cas la comunicació es realitzarà a través de la plataforma informàtica de gestió.
- Des del CAT es detecta l'absència de la persona usuària mitjançant les trucades de seguiment periòdiques.

Durant la baixa temporal del servei:

- Els serveis socials municipals disposaran d'informació de les persones usuàries que han cursat suspensió mensualment, la data i el motiu de l'absència.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 27 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



- Es podrà efectuar una mobilitat territorial de la persona usuària si així ho sol·licita ella mateixa o els serveis socials.
- Es farà un seguiment específic de les persones usuàries per saber si s'ha de reactivar el servei una vegada finalitzat el període o bé si ha esdevingut una baixa definitiva.
- Es valorarà si cal o no retirar el terminal del domicili per al seu manteniment tècnic i/o per a la seva substitució tecnològica en cas que l'aparell hagi quedat tecnològicament desfasat. Si calgués la retirada, l'empresa contractada es desplaçarà al domicili de la persona i es signarà un informe d'intervenció tècnica, que s'arxivarà al expedient.
- S'interromprà la facturació de la persona usuària.

La represa del servei s'haurà de comunicar telefònicament al CAT, com a mínim 72 hores abans per part de la persona usuària, els seus familiars, o els serveis socials municipals.

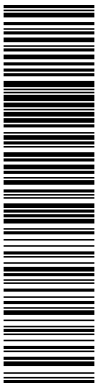
Si s'ha procedit a la retirada del terminal, la reinstal·lació es farà en un període no superior a 48 hores.

6.3.2 Baixa definitiva

Existeixen diferents motius pels quals una persona deixa de ser usuari/a del servei. Aquests són:

- Defunció de la persona usuària.
- Ingrés en un centre residencial.
- Absència temporal de llarga durada (> 3 mesos) del domicili habitual.
- Incapacitació per utilitzar el servei d'una forma òptima.
- Modificació de les circumstàncies que varen motivar l'alta en el servei.
- Trasllat de domicili que causi una baixa en el Padró Municipal d'Habitants d'un municipi de la demarcació de Girona, que impliqui un canvi en l'àrea bàsica de serveis socials que li correspon (podran efectuar-se trasllats entre municipis menors de 20.000 habitants dins una mateixa comarca sense que impliqui la consideració de baixa del servei).

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: DDGI, Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 28 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7A8058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



- Manifestació expressa de la persona usuària o dels familiars autoritzats.

6.3.3 Sol·licitud de baixa definitiva

La sol·licitud de baixa definitiva podrà arribar a l'empresa contractada per diferents vies:

- La persona usuària o els seus familiars comuniquen directament al CAT mitjançant el terminal o trucada telefònica.
- Des del CAT es detecta l'absència de la persona usuària mitjançant les trucades de seguiment periòdiques i es contrasta aquesta informació amb els serveis socials de referència.
- Els serveis socials municipals comuniquen a l'empresa la baixa definitiva de la persona usuària.

Un cop rebuda la sol·licitud de baixa, si aquesta no procedeix de serveis socials l'empresa ho notificarà a serveis socials sol·licitant la baixa definitiva i que la confirmació de la baixa s'haurà de donar en un màxim de 10 dies. En aquest moment, la baixa definitiva es farà efectiva. No es podrà realitzar cap baixa definitiva sense l'autorització expressa dels serveis socials corresponents, que hauran de tenir tota la informació necessària per realitzar el dictamen que estimin oportú.

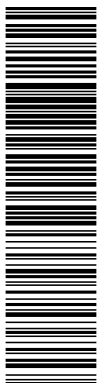
Aquesta comunicació es realitzarà mitjançant l'eina informàtica de gestió. La facturació del terminal cessarà com a màxim a les 12h següents de la comunicació de serveis socials.

L'empresa, en un màxim de 30 dies, procedirà a retirar el terminal del domicili, signant un document d'intervenció tècnica que serà el comprovant de la retirada.

En el cas que en un domicili hi hagi persones usuàries titulars i cotitulars i es produeixin baixes del servei, caldrà tenir en compte el següent:

- Defunció de la persona titular del servei:
 - L'empresa haurà de donar de baixa a la persona titular del servei i revalorar a la persona o persones que resten al domicili. Es poden donar les següents situacions:
 - Si hi ha una persona cotitular al domicili, automàticament es donarà d'alta com a titular.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 29 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7A8058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



-Si hi ha una persona usuària al domicili que no pot fer ús del servei per sí mateixa, s'haurà d'estudiar el cas amb els serveis socials per valorar si pot trobar-se una altra persona titular al domicili i, en cas contrari, donar de baixa definitiva la persona cotitular.

- b) Defunció de la persona cotitular del servei (o persona convivent):
- L'empresa haurà de revalorar la persona o persones que resten al domicili per conèixer si aquesta pèrdua repercuteix en el nivell de suport que requereixen.

7. RECURSOS TECNOLÒGICS DEL SERVEI

Per a la provisió del Servei Local de Teleassistència l'empresa contractada haurà de disposar dels recursos materials i tecnològics bàsics, d'acord amb les condicions tècniques que es descriuen en aquest plec.

En termes generals caldrà un sistema de gestió i manteniment preventiu i correctiu dels recursos materials i tecnològics que assegurï el bon funcionament del servei. Un estoc suficient que permeti la reparació i/o reposició immediata en els casos necessaris i d'acord amb els termes especificats en l'Annex I.

Caldrà que l'empresa contractada faciliti a les persones usuàries un manual d'informació, funcionament i ús dels aparells tecnològics i els dispositius associats al seu pla d'atenció personalitzat amb material gràfic adaptat.

A continuació farem referència a:

- La unitat domiciliària de teleassistència: terminal domiciliari i polsador UCR
- La digitalització i la connectivitat
- Els dispositius de seguretat
- L'eina informàtica de gestió

7.1 UNITAT DOMICILIÀRIA DE TELEASSISTÈNCIA

La unitat domiciliària de teleassistència està formada pels dispositius bàsics que s'instal·len al domicili de la persona usuària i que permeten la comunicació amb el CAT. Està constituïda per dos components:



7.1.1 Terminal domiciliari de teleassistència

Ha de tenir un mínim de dos botons (botó d'alarma i botó de cancel·lació d'alarma). Haurà de tenir *leds* avisadors de trucada i d'incidències tècniques. Aquest terminal es podrà connectar amb el CAT a través de la línia telefònica fixa, mòbil o a través d'altres mitjans compatibles. Els terminals instal·lats a les llars han d'incorporar una identificació amb el logotip corporatiu de Dipsalut o del programa i un número de telèfon d'atenció gratuïta per a les persones usuàries al qual puguin dirigir-se en cas d'averies i/o talls en la línia elèctrica o telefònica que impliquin una incidència en el servei. Aquesta identificació ha de ser de fàcil localització i completament visible.

El Servei Local de Teleassistència iniciarà la present contractació amb un escenari parcialment digitalitzat, situació que implica la convivència de dues tipologies de terminals:

-Terminals digitals, amb autonomia tecnològica, que es connecten amb el centre d'atenció a través de comunicació GSM 4G o superior mitjançant targeta SIM, MicroSIM, NanoSIM o e SIM.

-Terminals analògics que es connecten amb el centre d'atenció a través de la tecnologia fixa, mòbil o d'altres mitjans compatibles que disposi la persona a la seva llar.

L'empresa contractada haurà d'assegurar que es realitzar el manteniment adequat de tots els terminals així com les corresponents comprovacions automàtiques de correcte funcionament, com es detalla a l'Annex 2.

Si l'empresa comprova que hi ha una avaria i/o fallida del sistema haurà de realitzar les pertinents reparacions i/o substitucions en els següents terminis:

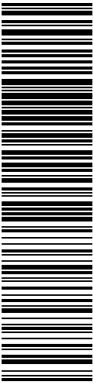
Nivell de suport	Termini
Molt alt i alt	48 hores
Mitja i baix	

7.1.2 Polsador unitat de control remot (UCR)

Tindrà la finalitat d'emetre el senyal codificat via ràdio des de qualsevol punt del domicili. Haurà de disposar d'un element de subjecció en modalitat de polsera o penjoll, essent necessària la incorporació d'una adaptació per evitar escanyaments. Aquest haurà de tenir un radi d'acció suficient per garantir una cobertura de al menys 50 metres de radi



DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 31 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSAUT. Signat 03/08/2025 20:14 ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



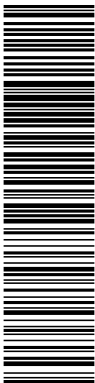
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



a l'interior dels habitatges. Aquest component també haurà de comptar amb una versió adaptada per a persones amb dificultats de mobilitat a les extremitats superiors.

Així mateix, aquesta UCR podrà tenir integrada la funció de detecció de caigudes. Es cas de persones amb dificultats de comunicació i problemes amb la parla i/o l'oïda, l'empresa contractada haurà de posar a la seva disposició un terminal domiciliari adaptat en compliment als requisits sobre Accessibilitat Universal del servei. Durant la vigència del contracte es proveirà el nombre de dispositius adaptats a dificultats de comunicació que siguin necessaris. La valoració de necessitat vindrà determinada per l'ens local. Tots els terminals i les UCR han de complir amb la normativa estatal i europea en vigor. En general, s'exigeix que l'empresa contractada:

- Compleixi la Directiva (UE) 2022/2380 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de novembre del 2022 relativa a l'harmonització de les legislacions dels estats membres sobre la comercialització d'equips radioelèctrics que estableix un marc regulador per a la comercialització i la posada en servei a la Unió Europea d'equips radioelèctrics.
- Compleixi la normativa europea i espanyola en vigor, en particular la norma UNE 158401:2019 i, amb l'objecte que el servei no causi impactes negatius en el medi ambient, els equips utilitzats han de complir els requisits relacionats amb el consum energètic establerts d'acord amb la Directiva 2009/125/CE i, que no han de contenir les substàncies restringides enumerades a l'annex II de la Directiva 2011/65/UE. Així mateix, s'exigeix el marcat CE corresponent, de forma que estiguin certificats per un laboratori acreditat o un autocertificat.
- Atengui les especificacions tècniques dels equips a utilitzar en els serveis de valor afegit de telecomandament, telemèdia, telealarma i telesenyaltzació, tal i com especifica la Direcció General de Telecomunicacions on s'exigeix el rang de freqüències compreses entre 869.20 i 869.25 Mhz d'acord amb la CEPT/ERC/REC [70-03]. Els senyals entre el terminal i la UCR o els dispositius, han d'utilitzar un senyal de radiofreqüències d'una banda absent d'interferències.
- Tingui compatibilitat electromagnètica (EMC) del dispositiu de terminal i UCR, marcada per la normativa europea en vigor.



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



- La UCR ha de ser hermètica a l'aigua i complir com a mínim amb una classificació IP67 pel que fa al grau de protecció conforme a la norma internacional IEC 60529 o bé la seva versió nacional UNE-EN 60529.
- En general, la tecnologia i dispositius associats al servei han de complir amb la família de normes europees EN 50134 'Social alarm Systems'.

Les característiques generals de l'equipament tecnològic utilitzat per a la prestació del servei hauran de:

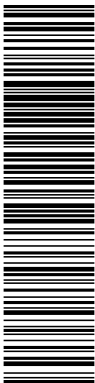
- Complir amb els requisits exigits per la normativa vigent descrita anteriorment.
- Acceptar la connexió de diferents perifèrics, com els dispositius de seguretat, en funció de les necessitats de la persona usuària.
- Detectar diferents estats anòmals del sistema en el domicili de la persona usuària, com a mínim, tall en la connexió del terminal amb la xarxa elèctrica, restabliment de la connexió a la xarxa elèctrica, baixa càrrega de les bateries del terminal, baixa càrrega de la bateria de la UCR i les absències del canal de comunicacions, consistents en tall amb la connexió telefònica en els casos dels terminals analògics, i manca de cobertura de la SIM o desconexió d'internet, en el cas de terminals digitals.
- Realitzar de forma automàtica i silenciosa la comprovació del funcionament del terminal analògic de la persona usuària i la connectivitat de la línia telefònica amb la periodicitat establerta al present plec.
- Tenir capacitat d'enviar petits paquets de dades, en el cas dels terminals digitals, que informin de la seva correcta connexió a internet i contingui el log de l'estat del dispositiu.

7.2 DIGITALITZACIÓ I CONNECTIVITAT

L'empresa contractada haurà de presentar un Pla de digitalització del Servei Local de Teleassistència per tal de tenir el 100% dels terminals digitals en un màxim de tres anys. Actualment el 55% dels terminals domiciliaris ja son digitals La substitució progressiva dels terminals analògics s'haurà de completar com mínim en els següents terminis:

1 any de contracte	2 any de contracte	3 any de contracte
20%	15%	10%

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 33 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



Com a mínim, doncs, el primer any de contracte el 75% dels terminals digitals hauran de ser digitals; el segon any de contracte ho hauran de ser el 90%; el tercer any de contracte el 100% dels terminals hauran de ser digitals (a excepció de casos molt puntuals de domicilis on no pugui funcionar un terminal digital i sigui necessari tenir un terminal analògic. Aquests casos s'hauran de justificar amb un informe).

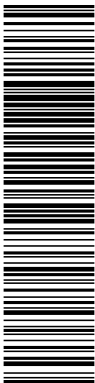
Aquesta exigència té la finalitat d'adaptar el servei a l'actual desenvolupament i transformació de les xarxes i infraestructures de les telecomunicacions i que recullen les principals agendes digitals d'àmbit europeu, estatal i nacional. Aquesta transició digital s'entén com una complementació dels serveis proveïts fins ara a les persones usuàries i com una possibilitat de millora del servei a comarques gironines.

Aquesta transició digital ha de comportar un procés d'integració completa als sistemes d'informació i dispositius.

Aquesta transició digital haurà de ser realitzada durant la vigència del contracte i s'haurà d'executar atenent als següents requeriments mínims:

- L'empresa contractada haurà de vetllar per establir mecanismes que garanteixin la seguretat de les persones usuàries en aquesta transició digital.
- El desplegament haurà de prioritzar aquells domicilis on actualment hi ha problemes tecnològics per accedir al servei i/o dificultats de compatibilitat amb els proveïdors tecnològics. La relació d'aquets domicilis serà objecte d'identificació específica, en cas que es realitzi un transferència d'informació entre empreses. Així mateix, es garantirà que les persones amb nivells de suport molt alt, alt i mitjà siguin considerades prioritàries en aquest canvi digital.
- Dipsalut i els serveis socials podran aportar a l'inici del període contractual altres criteris aplicables per facilitar la implantació del sistema de digitalització en aquells casos en que sorgeixin dificultats, que tindran en consideració la disponibilitat de connexió al domicili o la situació social de la persona usuària
- La digitalització haurà de garantir una distribució territorial equitativa per tot el territori de comarques gironines.
- La transició digital haurà de contemplar la coexistència entre serveis prestats en format analògic i serveis prestats en format digital de tal forma que es garanteixi la prestació d'un servei de teleassistència homogeni.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 34 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7A8B058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



- La digitalització haurà de ser avaluada una vegada es finalitzi el seu període d'implantació i s'haurà de realitzar un informe de resultats que inclogui propostes de millora per al futur.
- La digitalització es proposarà a les persones usuàries i caldrà la seva acceptació per a poder-la fer efectiva en el domicili.

L'empresa contractada haurà de presentar les possibles millores tecnològiques d'innovació relativa als equipaments tecnològics que puguin aparèixer en el mercat durant l'execució del contracte, així com la proposta de proves de valoració per a la implantació d'aquestes millores en terminals domiciliaris, polsadors UCR i/o dispositius de seguretat, sense que els preus unitaris oferts es vegin modificats.

Pel que fa a les alarmes d'atenció immediata, les comunicacions sense fil amb el terminal domiciliari hauran d'utilitzar el rang de freqüència harmonitzat de teleassistència. Aquesta informació detallada sobre rangs de freqüència, potència i cicle de treball es pot consultar al Cuadro Nacional de Atribución de Frecuencias, CNAF disponible a <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2023-14422>

La potència i el cicle de treball de l'emissor no han de superar els límits establerts.

A fi de contracte el 100% del parc de terminals domiciliaris hauran de ser digitals, a excepció d'aquells casos puntuals en que hi hagi domicilis on no sigui possible la instal·lació d'un terminal digital i s'hagi instal·lar un d'analògic.

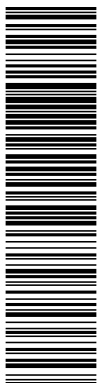
En el cas que en un domicili no es pugui instal·lar un terminal digital, i calgui posar un terminal analògic, però la persona no disposi de línia telefònica l'empresa contractada farà un estudi de les opcions més avantatjoses per l'usuari. L'empresa contractada haurà de vetllar per oferir als usuaris la informació necessària per obtenir les millors ofertes del mercat en cada moment.

En aquests casos s'instal·larà al domicili alguna tecnologia (línia o targeta) que permeti la connexió del servei. El cost de la instal·lació i el cost mensual d'aquest servei aniran a càrrec de la persona usuària. En el cas que en la valoració econòmica la persona usuària es trobi en el tram de gratuïtat es proposarà sempre que es pugui un dispositiu amb el menor cost possible per la persona usuària.

Dipsalut vetllarà per tal de facilitar l'accessibilitat tecnològica de les persones que puguin ser beneficiàries del servei però que estiguin a l'espera per dificultats tecnològiques i

Exp:2025/1758 Plecs Tècnics Teleassistència

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 35 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



col·laborarà sempre que sigui possible amb l'empresa contractada i/o serveis socials per tal de resoldre aquesta dificultat d'accés al servei.

7.3 DISPOSITIUS DE SEGURETAT

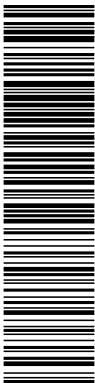
Els dispositius de seguretat són suports tecnològics addicionals que es proporcionen en casos on s'identifiquen potencials riscos per a la persona usuària, relacionats amb la seva salut o la seva llar. Aquests dispositius tenen l'objectiu d'incrementar la seguretat de la persona a dins i fora del seu domicili, vetllant pel seu benestar i el del seu entorn. En cas d'emergència, aquests dispositius envien una alarma al CAT amb un codi que permet identificar el tipus de dispositiu que ha originat la trucada.

Els serveis socials podran proposar l'assignació d'aquests dispositius en la sol·licitud d'alta i en qualsevol moment mentre la persona sigui usuària del servei, per tal de que el personal coordinador de zona del servei s'encarregui d'avaluar-los en la visita domiciliària inicial i al llarg de la seva estada en el servei. Per tant, l'assignació de dispositius formarà part del PAP de la persona usuària.

L'empresa contractada haurà de:

- Vetllar per que els dispositius compleixin amb totes les garanties de seguretat i estàndards de qualitat.
- Garantir un sistema de gestió dels recursos tecnològics que permeti el creixement i asseguri el manteniment, la reparació i/o substitució en els termes especificats a l'Annex I.
- Comunicar a Dipsalut de les possibles millores tecnològiques o la innovació que pugui aparèixer en el mercat, així com la proposta de proves de valoració per a la implantació d'aquestes millores en terminals domiciliaris, polsadors UCR i/o dispositius de seguretat.
- Assegurar-se de que, sempre que sigui possible, els dispositius de seguretat incorporin les adaptacions específiques necessàries per persones amb dificultats auditives, de comunicació, visuals, motrius... Per tant, les propostes tecnològiques hauran d'incorporar requisits d'accessibilitat universal perquè totes les persones usuàries puguin gaudir del servei amb el mateix grau de seguretat. Per tal d'assolir aquesta accessibilitat universal es podran plantejar

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 36 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSAUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



laboratoris per a l'anàlisi de les solucions tecnològiques vinculades a necessitats específiques.

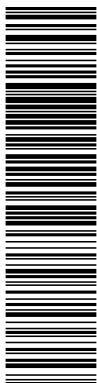
- Assegurar-se de que els dispositius compleixen un pla de revisió periòdica pel personal tècnic especialitzat en un període màxim d'un any entre revisions.
- Assegurar-se de que els dispositius que depenguin de bateries per al seu funcionament tenen activa la funció d'emissió de trucada tècnica de baixa bateria amb la codificació adequada per a la seva identificació pel CAT.

L'empresa contractada haurà de proveir dispositius de seguretat en aquells casos on s'identifiquin potencials riscos per a la persona usuària. A l'inici del contracte, haurà de posar a disposició del Servei Local de Teleassistència a comarques gironines, la tipologia i nombre de dispositius que es descriuen a continuació:

7.3.1 Dispositius per detectar riscos a la llar

- Detector 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, tant si són elèctrics com si no (cuina de gas, braser elèctric o de carbó, xemeneia etc.) i a més són persones que pateixen freqüents pèrdues de memòria, tenen problemes de mobilitat, limitació visual o olfactiva, viuen en un domicili aïllat, l'estat del domicili presenta dèficits o han sofert algun incident relacionat amb el foc. Inclourà la detecció de CO₂.
- Detector 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 una limitació visual o olfactiva o han sofert algun incident relacionat.
- Detector de monòxid de carboni: són dispositius que detecten concentració de monòxid de carboni, habitualment produïda per una mala combustió d'estufes, brasers o xemeneies. Estan indicats per llars que utilitzen com a sistema de calefacció brasers, xemeneies o estufes de gas butà que puguin estar en mal estat i que, a més, tinguin mobilitat reduïda.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 37 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14 ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsSalut>



7.3.2 Dispositius per detectar riscos fora de la llar: Teleassistència mòbil

La teleassistència mòbil (TAM) és una modalitat de servei que es presta fora del domicili mitjançant un dispositiu que garanteix el contacte des de qualsevol punt geogràfic que tingui cobertura de telefonia mòbil amb el CAT les 24 hores i els 365 dies de l'any dins de la demarcació de Girona.

Aquest dispositiu està dissenyat per comunicar situacions d'emergència fora del domicili, en espais oberts, a través de l'enviament del senyal de posicionament mitjançant tecnologia GPS (Sistema Global de Comunicacions Mòbils) o les seves posteriors evolucions (3G, 4G, 5G, etc.) o d'altres funcions especialitzades a través de la integració d'acceleròmetres o detectors de Radio Freqüència, entre d'altres.

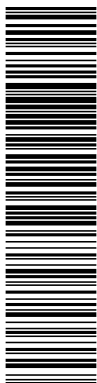
Es tracta d'un terminal mòbil que permet activar una trucada d'alarma al CAT i des d'allà es pugui mobilitzar el recurs d'emergència que sigui necessari i/o avisar els contactes de la persona usuària, quedant exempta la mobilització del recurs de la unitat mòbil en espais públics, ja que l'atenció a emergències fora de llar és competència dels cossos de seguretat i emergència corresponents.

La teleassistència mòbil té l'objectiu d'afavorir l'autonomia personal oferint seguretat fora de la llar a les persones usuàries del servei. Com per exemple les que presenten riscos associats a la salut (mobilitat reduïda, dèficits sensorials, caigudes, episodis d'afectació a la salut, malalties cròniques, deteriorament cognitiu inicial, mala percepció de salut...) domicili en un entorn aïllat o manca de xarxa social i/o familiar, etc.

Existeixen diferents tipus de dispositius de TAM. Actualment el servei disposa de diferents dispositius de teleassistència mòbil en funció del perfil de la persona usuària i les seves necessitats:

- Terminal mòbil amb geolocalitzador: és un terminal mòbil amb geolocalitzador que permet activar fàcilment una trucada d'alarma i enviar la informació de la ubicació de la persona usuària al temps que s'estableix la comunicació amb el CAT, amb la finalitat d'agilitzar qualsevol tipus d'ajuda o mobilització de recursos. Aquest dispositiu es facilita a persones que conserven l'autonomia, no habituades a l'ús d'un smartphone, que busquen disposar de seguretat extra per si els passa alguna cosa fora de casa.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 38 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



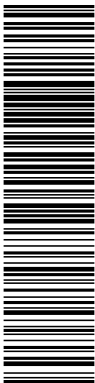
- Geolocalitzador per persones amb deteriorament cognitiu: és un dispositiu petit que es pot col·locar en objectes quotidians com butxaques, carteres, bosses de mà, penjolls o clauers. Permet establir zones de seguretat, activant una alarma si la persona usuària surt d'una zona segura o entra en una zona perillosa i permet la comunicació bidireccional per veu amb el CAT. Es facilita a persones amb deteriorament cognitiu inicial que encara conserven certa autonomia en les seves tasques diàries (però que poden tenir episodis de desorientació).
- App amb Geolocalitzador: és una aplicació que compta amb geolocalització i en cas d'emergència, la persona usuària pot comunicar-se amb el CAT. Està dirigit a persones que conserven l'autonomia, volen disposar d'un sistema extra de seguretat fora del domicili i estan habituades a l'ús de smartphones.

7.3.3 Dispositius per detectar riscos de salut

- Detector de caigudes: són dispositius per detectar caigudes de les persones usuàries. Estan indicats per persones amb riscos o historial de caigudes freqüents.
- Detector de moviment: són dispositius que informen sobre el moviment en les habitacions cada 30 segons amb el fi de supervisar els patrons de moviment se les persones usuàries per tenir la certesa que es troben bé.
- Detector d'ocupació: són dispositius que alerten si la persona s'aixeca del llit o del sofà i no hi torna en un període determinat. Està pensat per facilitar el descans de les persones que cuiden d'altres persones dependents.
- Detector d'Enuresi: són dispositius que alerten si detecten humitat. Està pensat per facilitar el descans de les persones que cuiden d'altres persones amb trastorns d'enuresi o encopresi.
- Sistema intel·ligent d'hàbits de conducta:

El Servei Local de Teleassistència té implantat un sistema intel·ligent d'hàbits de conducta orientat a la detecció precoç de riscos a través de noves funcionalitats de monitorització de rutines amb l'objectiu d'aportar més prevenció, seguretat, cura i benestar tant a les persones usuàries com a la seva família i/o entorn. Aquest sistema

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 39 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>

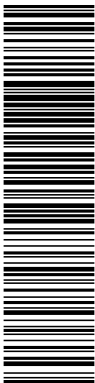


d'Intel·ligència Artificial en basa en l'Internet de les Coses (*IOT-Internet of the Things*) i desenvolupa funcionalitats innovadores basades en el '*sensing*' (monitorització de riscos intel·ligents). Aquest abordatge en la prestació té l'objectiu d'aportar més prevenció, seguretat, cura i benestar tant a les persones usuàries com al seu entorn cuidador a través de nous sistemes d'alertes per detectar precoçment situacions de risc com el deteriorament cognitiu, la pobresa, la malaltia física, emocional i/o mental o l'impacte de la soledat extrema, entre d'altres.

En aquest sentit, l'empresa contractada ha d'implantar un sistema intel·ligent d'hàbits de conducta que incorpori la següent tecnologia específica:

- Una unitat receptora o gateway domiciliària.
- Un conjunt de sensors multipropòsit no invasius (no graven imatge ni so) instal·lats a cada estança de la casa que incorporen variables de detecció de temperatura, humitat, presència, lluminositat, acceleració i consum elèctric.
- Aquest conjunt de dispositius tenen la finalitat d'obtenir patrons de comportament (*sensing*) per tal de poder detectar precoçment canvis d'hàbits, situacions d'emergència o riscos com els següents:
 - Identificació de la presència de persones a cada habitació de la llar.
 - Comptatge del nombre de persones a la llar.
 - Monitoratge d'entrades i sortides de la llar (visites).
 - Índex d'activitat (moviment entre habitacions) per hores.
 - Anàlisi del patró de moviment d'una persona (velocitat, anomalies, oblits).
 - Detecció d'ús del bany.
 - Detecció d'ús de la dutxa (aigua calenta/freda).
 - Detecció d'anar al llit o aixecar-se pel matí.
 - Identificació de l'ús de dispositius elèctrics com aparells d'aire condicionat/calefacció, cuines, rentavaixelles, rentadora.
 - Utilització de la lluminària: llums enceses.
 - Detecció d'obertura de finestres i persianes.

D'aquests àmbits, l'empresa contractada ha de crear els indicadors (*thinkers*) del projecte i aquesta tasca es una de les finalitats que té aquest sistema i que vindran a



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



definir, entre d'altres, patrons de moviment dins de la llar, patrons de son/vigília, patrons de l'ús del bany o de presència a la llar.

En els domicilis que tinguin aquest sistema instal·lat s'haurà de garantir l'ampliació de la capacitat de dades de navegació de la targeta SIM del terminal digital del domicili en els casos de persones usuàries que no tenen WiFi a la seva llar amb la finalitat de poder donar cobertura al servei.

7.3.4 Dispositius telemàtics de suport

- App per persones cuidadores: és una aplicació per oferir informació i suport emocional a les persones cuidadores.
- Plataforma d'exercicis cognitius: plataforma que permet fer activitats adaptades per nivell de dificultat a fi d'exercitar i entrenar habilitats com l'atenció, el càlcul, la memòria, és a dir, mantenir una ment activa.

7.3.5 Nombre de dispositius actuals

L'empresa contractada haurà de proveir dels dispositius de seguretat que estiguin disponibles en el moment de la contractació, que com a mínim seran:

Tipologia	Dispositius per detectar riscos a la llar		
Subtipus	Detector de foc/fum	Detector de gas	Detector de CO
Nombre	700	500	20

Tipologia	Dispositius per detectar riscos fora de la llar (TAM)		
Subtipus	Terminal mòbil amb Geolocalitzador	Geolocalitzador per persones amb deteriorament cognitiu	App amb Geolocalitzador
Nombre	100	100	100

Tipologia	Dispositius per detectar riscos de salut				
Subtipus	Detector de caigudes	Detector de moviment	Detector d'ocupació	Detector d'enuresi	Sistema intel·ligent
Nombre	500	120	50	50	50

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



Tipologia	Dispositius per donar suport	
Subtipus	App per persones cuidadores	Plataforma d'exercicis cognitius
Nombre	50	50

A l'inici del contracte l'empresa haurà de disposar de com a mínim, tots els dispositius que consten a les taules en les qualitats descrites.

També haurà de proveir dels dispositius adaptats necessaris per a persones amb dificultats motrius, auditives o d'expressió oral (que no hauran de suposar cap cost addicional del servei).

El creixement i/o disponibilitat de dispositius s'establirà en base a les necessitats de les persones usuàries.

S'entén que aquestes dades són orientatives i aproximades i que finalment l'evolució de la tecnologia, la seguretat de les persones i l'atenció personalitzada és el que cal prioritzar en el moment de definir el nombre necessari.

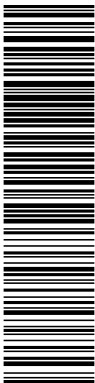
7.3.6 Sistema analític predictiu per anticipar riscos i incidències

L'empresa contractista haurà de disposar d'un sistema analític predictiu basat en models d'aprenentatge automàtic (*Machine Learning*) amb la finalitat d'anticipar riscos i incidències i avançar-se a futures necessitats de les persones usuàries i de la demanda futura del servei.

Els requisits generals mínims d'aquesta solució tecnològica han de:

- Basar-se en arquitectura de microserveis i/o modularitzada per permetre un correcte escalat i un ús eficient dels recursos de computació i emmagatzematge.
- Permetre l'execució planificada dels algoritmes.
- Exposar un nivell suficient de parametrització per poder ajustar el comportament d'algoritmes i modular la quantitat d'alertes generades pel sistema.
- Disposar de interfaces d'intercanvi d'informació amb sistemes externs d'informació estandarditzades tipus API Rest o similars per facilitar la seva integració, tant per a la connexió a dades com per a la consulta de resultats.
- Facilitar l'anonimització de dades de treball que puguin ser sensibles.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 42 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



Pel que fa als requisits funcionals mínims dels algoritmes de la solució, aquests han de:

- Usar dades d'interacció dinàmica de la persona usuària i dels dispositius instal·lats al domicili, amb l'ús del servei (trucades, visites, alertes, entre d'altres).
- Donar cobertura a vàries àrees d'interès de la prestació del servei que incloguin dimensions d'interès del servei present i futur.

7.4 EINA INFORMÀTICA DE GESTIÓ

L'empresa contractada haurà de disposar d'una solució tecnològica segura de gestió basada en entorn web, eficient i segura, que permeti fer un seguiment del servei, faciliti la coordinació entre l'empresa i els ens locals, permeti la consulta de persones usuàries i incorpori eines de visualització dels indicadors econòmics, amb la finalitat de poder gestionar l'activitat del servei des de cadascun dels serveis socials municipals.

Aquesta eina ha de permetre l'intercanvi àgil, transparent i segur de la informació relacionada amb el servei i les persones usuàries del mateix, de forma que es garanteixi la coordinació entre els municipis i l'empresa contractada.

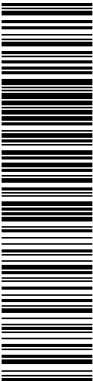
La solució ha de complir uns requisits tècnics, de seguretat i d'accessibilitat mínims, així com facilitar diferents funcionalitats mínimes que es recullen en el present apartat del plec.

Pel que fa als requisits tècnics mínims generals exigits, la solució tecnològica ha de:

- Estar basada en arquitectura de microserveis i/o modularitzada per permetre un correcte escalat i un ús eficient dels recursos de computació i emmagatzematge.
- Disposar d'interfaces d'intercanvi d'informació amb sistemes externs d'informació estandarditzades tipus API Rest o similars per facilitar la seva integració, tant per a la connexió a dades, com per a la consulta de resultats.
- Haver passat una auditoria de seguretat per un proveïdor extern que tingui certificació ENS, com a mínim en el seu nivell mitjà.

Pel que fa als requisits de seguretat mínims exigits, la solució tecnològica ha de:

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 43 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



- Incorporar un sistema de Gestió d'Identitat i Accés (IAM) robust i segur per controlar i gestionar els drets d'accés al sistema dels usuaris, garantint l'autenticació, autorització i auditoria adequades. El sistema IAM haurà de ser preferiblement centralitzat, i tindrà polítiques d'accés basades en rols (RBAC).
- Suportar l'autenticació multifactorial (MFA) per a tots els usuaris.
- Estar configurada per bloquejar automàticament els comptes d'usuari després d'un nombre especificat d'intents fallits d'inici de sessió en un període determinat, amb la finalitat de prevenir intents d'accés no autoritzats.
- Incorporar mecanismes de gestió de sessions segures que incloguin l'expiració automàtica de les sessions inactives. Aquest temps ha de ser modificable.
- Mantenir un registre detallat de totes els intents d'inici de sessió, incloent la data, hora, resultat de l'autenticació i accions posteriors realitzades en el sistema. Es temps que caldrà mantenir, de forma orientativa, el registre d'informació ha de ser tres mesos a la solució tecnològica i un any de retenció de backup.
- Estar xifrades totes les comunicacions entre els ens locals i el servidor utilitzant protocols segurs així com les dades sensibles emmagatzemades al sistema utilitzant algorismes criptogràfics robustos i actualitzats.

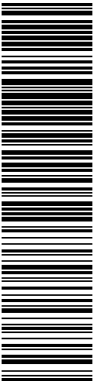
Per tant, l'eina informàtica de gestió haurà de comptar amb les oportunes mesures d'índole tècnica i organitzativa que garanteixin la seguretat de la informació, segons allò establert en aquest plec i el plec de clàusules administratives, particulars d'acord amb la legislació vigent en matèria de protecció de dades i estar sotmesa a les oportunes inspeccions, controls i auditories de seguretat de la informació.

En el cas de fallida tècnica o dificultats temporals d'accés per part dels ens locals a l'eina caldrà que l'empresa contractada faciliti l'enviament de la informació a través d'altres canals de comunicació amb les mateixes garanties.

L'empresa contractada (en el cas que no sigui l'actual proveïdora) haurà de migrar totes les dades actuals al nou sistema de gestió en els terminis que s'han establert en el corresponent apartat del present plec.

Pel que fa als requisits d'accessibilitat:

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 44 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut



En seguiment del compliment dels criteris generals d'Accessibilitat Universal exigits a les clàusula del present plec, que apliquen a tots els procediments, protocols, tecnologia i processos implicats en l'atenció de les persones usuàries, de la mateixa forma, la solució tecnològica ha de garantir el compliment dels estàndards d'accessibilitat web, permetent que tots els usuaris del sistema (ens locals, treballadors i treballadores de l'empresa contractista i Dipsalut) puguin accedir i usar la informació i els serveis oferts de forma equitativa i efectiva.

En aquest sentit, s'exigeix que, com a mínim:

- El disseny i colors utilitzats en l'aplicació han de garantir un contrast suficient entre el text i el fons per garantir la llegibilitat.
- Ha de tenir una font i grandària de lletra de fàcil lectura, usabilitat que ha d'aplicar a les icones usades. La plataforma web actual usa Sans Pro/Roboto mín 12 px i Material icons, estàndards accessibles i universals en entorns webs.
- La navegació ha de ser simple i intuïtiva.
- El suport ha de ser multi-idioma (mínim català i castellà).
- L'aplicació ha de ser responsive de tal forma que s'adapti correctament a diferents grandàries de pantalla i dispositius mòbils.
- Ha de ser compatible amb diferents navegadors estàndards (Chrome, Edge, Safari, Firefox, Brave). .

Les funcionalitats mínimes que s'han de poder portar a terme a través d'aquesta eina informàtica de gestió estan relacionades amb tres àmbits: coordinació, gestió documental i gestió econòmica.

7.4.1 Funcions de coordinació

Les funcionalitats han de permetre, com a mínim:

- Enviar sol·licituds d'alta, tant d'una en una com de forma massiva mitjançant fitxer .csv o similar. A la sol·licitud es podrà incorporar informació sobre la tipologia de servei i persona usuària.
- Generar un document/empremta amb les dades sobre la sol·licitud d'alta.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 45 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut



- Cercar de forma avançada per detalls de persona usuària (nom, cognom, DNI, telèfon, adreça...) o d'altres filtres avançats d'informació estructurada com la situació de la persona en el servei (activa, en suspensió temporal, baixa, tramitada...), data de sol·licitud en el servei, d'alta o de baixa, tipologia de servei o persona, grau de dependència o dispositius perifèrics instal·lats.
- Veure detalls mínims de la fitxa de la persona usuària i la seva unitat de convivència (cotitulars), dispositius de tecnologia complementària instal·lats, intensitat del servei i periodicitat de les agendes de seguiment.
- Extreure llistats de persones usuàries amb l'opció de poder ordenar-los per diferents camps.
- Prescriure dispositius i/o tecnologia complementària.
- Sol·licitar la valoració d'un risc específic, com maltractaments o conductes suïcides.

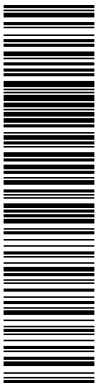
7.4.2 Funcions de gestió documental

Les funcionalitats han de permetre, com a mínim:

- Accés i descarrega d'informes i memòries del servei, en el format que indiqui Dipsalut. En concret, cadascun dels serveis socials disposarà de:
- Informe mensual.
- Memòria anual del servei per ens local participant del projecte i per municipi.
- Altres informes, estudis o enquestes que realitzi l'empresa contractada a proposta de Dipsalut en el marc del objecte del contracte.
- Documentació del servei (guies amb informació de totes les prestacions i dispositius programes i protocols, dossiers formatius, actes de reunions, vídeos explicatius del servei, etc.)
- Informes de facturació.
- Actes de reunions i altres documents de treball

Dipsalut i els serveis socials donaran directrius a l'empresa contractada sobre quina informació es posa a l'aplicatiu, amb quines especificitats i amb quina periodicitat.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: DDGI, Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 46 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14 ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



7.4.3 Funcions de gestió econòmica

Las funcionalitats relacionades amb gestió econòmica han de:

- Informar i editar el pressupost municipal i visualitzar la despesa.
- Permetre consultar els principals indicadors que afecten a la facturació del servei o decisions econòmiques. En aquest sentit s'han de mostrar en el panel econòmic de monitorització, indicadors agregats útils del servei com:
 - Nombre de persones usuàries actives.
 - Nombre d'altres i baixes en el període.
 - Tipologies de servei i persona usuària.
 - Canvis o suspensions en un determinat període.
 - Cobertures del servei per a majors de 65, 80 i 85 anys.
 - Gènere, unitat de convivència.

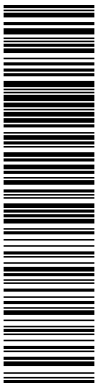
L'empresa contractada haurà de consultar a Dipsalut sobre el tipus de variables a incloure en el mòdul econòmic per fer simulacions de pressupost i altes, amb l'objectiu que l'eina tingui un disseny adequat i plenament funcional.

7.4.4 Requeriments mínims d'interoperabilitat

Durant aquest contracte es treballarà per a la interoperabilitat de sistemes. La intenció és mirar d'interrelacionar, en la mesura que sigui possible, els diversos programes utilitzats per les àrees bàsiques de serveis socials i/o altres serveis per agilitzar tasques i millorar l'atenció de les persones usuàries.

Per tant, les solucions tecnològiques i sistemes d'informació per la gestió del servei de teleassistència que proveeixi l'empresa contractista han de tenir capacitat d'integració i interoperabilitat amb altres sistemes d'informació o plataformes de gestió assistencial de salut i de serveis socials per tal de permetre la prestació de serveis integrals amb garanties de seguretat.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 47 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



En aquest sentit, i atès que la Generalitat va aprovar l'Acord de Govern GOV/91/2019, de 25 de juny, pel qual es publica el Pla d'atenció integrada social i sanitària (PAISS), s'ha de tenir en compte l'estratègia posada en marxa per assolir un model integral d'atenció social i sanitària que té la finalitat d'atendre les necessitats socials de la població, i en especialment d'aquelles més vulnerables.

Com encara ens trobem en un moment de construcció de serveis interconnectats, no es detallen de manera exacta els requisits tècnics concrets, però si que es demana que l'empresa contractada tingui capacitat d'integració i interoperabilitat i que es posi a disposició de Dipsalut per anar incorporant els elements tecnològics necessaris per fer efectiva aquesta realitat.

Per tant, l'empresa contractada s'haurà de comprometre a treballar de manera conjunta amb Dipsalut i les altres administracions per adequar els seus sistemes d'informació i gestió, a mesura que es vagin desenvolupant i concretant els processos d'interconnexió entre serveis. Per aquest motiu, s'haurà de tenir en compte el desenvolupament progressiu dels treballs d'integració que ja s'estan portant a terme a la demarcació de Girona i els que es posin en marxa properament.

L'empresa contractada haurà de tenir en compte aquest context d'integració participant en els treballs necessaris per analitzar i identificar dades si s'escau i és viable connectar-se a dades rellevants de l'atenció social i sanitària, per la millora de la gestió i de la pròpia atenció del Servei Local de Teleassistència.

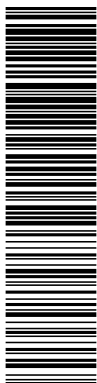
L'empresa contractada haurà de cooperar en desenvolupament d'eines tecnològiques o procediments necessaris per implementar-la, així com el compromís de col·laboració dels equips professionals posats a disposició per l'empresa contractada.

8. EL CENTRE D'ATENCIÓ TELEFÒNICA (CAT)

El centre d'atenció telefònica és l'emplaçament on es troba ubicat el personal teleoperador, i per tant, des d'on es reben i s'emeten les trucades a les persones usuàries.

L'empresa contractada haurà de disposar d'un CAT que doni cobertura al Servei Local de Teleassistència. La seva funció és comunicar-se amb les persones usuàries i el seu

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 48 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



entorn, així com gestionar els avisos procedents dels diferents aparells tecnològics (terminal domiciliari, polsador UCR, dispositius de seguretat, etc.).

8.1 CARACTERÍSTIQUES DEL CAT

Haurà de disposar de la tecnologia (software de gestió de servei, hardware, servidors, etc.) amb capacitat suficient per processar les comunicacions i avisos adequadament i proporcionar als operadors la informació sobre el dispositiu que les genera.

Podrà ser auditat per entitats especialitzades si així ho requereix Dipsalut una vegada signat el contracte. L'empresa contractada haurà de facilitar tota la informació necessària que li sigui requerida en aquests processos.

La tecnologia que doni suport ha d'estar dimensionada per a la prestació del servei i en funció de les persones usuàries. Aquest dimensionament inclou un nombre suficient i tipus adequat de canals de comunicació per a la prestació del servei. L'empresa haurà d'informar periòdicament del nombre total de persones usuàries que s'atenen des del CAT, de les incidències esdevingudes l'últim semestre i les mesures desplegades per evitar-les.

8.2 TREBALL EN XARXA DELS CAT I LA PROXIMITAT

Durant l'últim any d'execució de l'actual contracte, diverses afectacions (caigudes i/o saturacions de xarxa telefònica, col·lapse de la xarxa elèctrica...) han posat en tensió la prestació del servei, posant de relleu la importància d'una gestió de proximitat que ha permès optimitzar la resposta. La capacitat de mobilització de recursos tècnics i humans del territori, van ser claus per a minimitzar els temps de resposta a l'atenció als i les usuàries.

D'altra banda el coneixement del territori dels professionals del CAT és un element essencial en l'optimització de la resposta en casos d'emergències. Així un centre d'atenció local millora significativament els temps de resposta perquè pot ser clau en la gestió d'emergències, gràcies al coneixement del territori, la capacitat d'accedir a informació actualitzada i la proximitat amb els serveis afectats.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 49 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut



La ubicació de proximitat facilita la coordinació amb el personal d'intervenció, amb altres serveis locals i amb Dipsalut, que alhora pot fer un seguiment més proper i eficaç del servei.

Pe tot això l'empresa contractada haurà de tenir almenys:

- Un CAT principal a la demarcació de Girona.
- Un CAT de suport, que garanteixi l'operativitat tècnica en cas d'emergència i s'ubiqui en un altre edifici al CAT principal. Aquest centre i els seus elements tècnics serviran de còpia de seguretat i recolzament i garantiran la continuïtat i atenció del 100% del servei en cas de contingència des del propi centre o des d'un remot.

Aquesta experiència de caigudes del sistema durant aquest últim any de servei, també han posat de relleu per altra banda, les dificultats de resoldre-ho amb un CAT principal i el de suport, pel que es demana que:

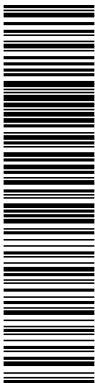
- El CAT principal i el CAT de suport hauran d'estar connectats en xarxa amb altres CAT de manera que com a mínim un tercer CAT pugui actuar de suport en cas de necessitat i que garanteixi el 100% la continuïtat del servei.

El CAT ubicat a la província de Girona haurà d'estar degudament i preferentment identificat amb la imatge corporativa de Dipsalut i complementàriament de l'empresa adjudicatària.

Aquesta exigència opera com un compromís d'adscripció de mitjans.

L'article 3.2 de la Llei 20/2013, de 9 de desembre, de garantia de la unitat de mercat prohibeix qualsevol actuació administrativa que tingui per efecte directe o indirecte la discriminació per raó d'establiment o residència de l'operador econòmic. Aquest precepte es concreta en el seu article 18 que considera actuacions que limiten la llibertat d'establiment i la llibertat de circulació, l'establiment de requisits en la licitació publicada basats directe o indirectament en el lloc de residència o establiment de l'operador i en particular, que l'establiment o el domicili social es trobin en el territori de l'autoritat competent o que disposi d'un establiment físic dins el seu territori.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: DDGI, Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 50 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSAUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8FE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut



No obstant això la jurisprudència ha confirmat la legalitat del principi de proximitat (sentència 1447/2021, de 9 de desembre del Tribunal Suprem) atès que els principis d'igualtat de tracte i no discriminació i la nul·litat de les clàusules d'arrelament territorial han d'abondar-se prenent en consideració l'objecte del contracte en existir, en ocasions, una *específica regulació* que incideix en la forma en que ha de prestar-se el servei. En aquest sentit la resolució 378/2023, de 19 d'octubre, del Tribunal Administratiu de Contractació Administrativa de la Comunitat de Madrid.

Pel que fa a aquesta regulació específica, la imposició de l'obligació de proximitat del call center pren com a base la Llei 39/2006 , de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència que disposa, en el seu article 3.j), els principis de qualitat i sostenibilitat en la prestació d'aquest tipus de serveis. El Títol II d'aquest Llei està dedicat a la qualitat i eficàcia d'aquest sistema. Va més enllà, doncs, de les declaracions de principis, i es planteja mesures concretes per a garantir-la. La qualitat esdevé així, no només en un *principi*, sinó en un *objectiu legal*, ja que l'única possibilitat que preveu per aquest tipus de serveis vitals és que siguin de qualitat.

La Llei contempla també la qualitat com a *mitjà* per assegurar l'efectiva prestació de serveis. "*El Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència fomentarà la qualitat de l'atenció a la dependència per tal d'assegurar l'eficàcia de les prestacions i els serveis*" (Art. 34.1).

Així mateix, atès que els destinataris d'aquest servei són persones grans, persones depenents, persones amb una especial vulnerabilitat o de diversitat funcional , l'article 22 de l'esmentada Llei 39/2006 exigeix la seva atenció immediata i la necessitat de fixar estàndars de qualitat (article 35).

Per tant, no pot afirmar-se amb caràcter general que l'exigència de tenir un establiment físic a determinada distància del terme municipal constitueixi una restricció a la lliure competència sinó que haurà d'examinar-se cas per cas.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 51 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB9E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



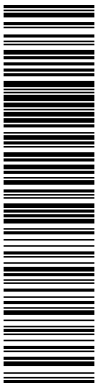
En concret, el paràmetre de legalitat de la mesura és la justificació de la seva necessitat en relació amb l'objecte del contracte. En aquest sentit, la Sentència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea, de 22 d'octubre de 2015.

Doncs bé, si s'analitza l'objecte del present contracte, s'estima proporcionat i justificat aquesta exigència per les següents raons:

- a) Els agents locals tenen un millor coneixement del context territorial, els costums dels llocs, els seus serveis sanitaris i d'emergències locals, la qual cosa els permet oferir respostes més immediates, precises i adaptades. Això és especialment rellevant en un servei com la teleassistència, on la rapidesa en la resposta i la comprensió de l'entorn són clau. Tenir un millor coneixement dels protocols i recursos locals (el detall la ubicació dels barris, els serveis d'ambulància més ràpids i eficients, situació de tot tipus de centres mèdics i el detall s de rutes en funció de les peculiaritats del territori), permet donar les indicacions més precises i realistes.
- b) És necessari que quan l'usuari demandi el servei, rebi una resposta clara i entenedora. El call center local oferirà una atenció més propra i culturalment més alineada amb l'usuari. Això es traduirà en una comunicació més fluida, major capacitat per resoldre el problemes amb sensibilitat local i evitarà errors.
- c) Compartir accent, idioma i referències culturals, genera confiança i comoditat en persones grans o en situació vulnerable. En un servei com la teleassistència, la confiança i la sensació de ser comprès són factors claus en l'experiència de l'usuari/ària.
- d) Malgrat que les noves tecnologies permeten operar des de qualsevol part del món, aquestes encara no han substituït l'empatia, la comprensió cultural i l'adaptabilitat que ofereix l'atenció local i personalitzada.

En definitiva, el servei de teleassistència no és un servei qualsevol en el mercat, és un servei sensible dins la sanitat pública i, el seu coneixement del territori serà clau per una prestació adequada i de qualitat de l'objecte d'aquest contracte amb la finalitat de poder donar una resposta immediata davant situacions d'emergència, inseguretat, soledat i aïllament.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: DDGI, Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 52 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSAUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



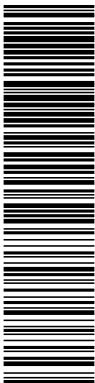
Finalment i en el mateix sentit, per la seva gran similitud en el present cas, podem citar la Resolució nº 546/2018, de 1 de juny, que va afirmar el següent: *“el servicio de teleasistencia a contratar tiene una serie de singularidades derivadas de las circunstancias personales de sus destinatarios (octogenarios, personas en situación de vulnerabilidad social o diversidad funcional) que exigen un profundo conocimiento del entorno sanitario, social y cultural en el que se desenvuelven los destinatarios”. Així, “dada la singularidad de los destinatarios parece razonable y proporcionado que se exija una vinculación con el territorio en el que va a desempeñarse la función”.*

CARACTERÍSTIQUES DE LA XARXA DE SUPORT DEL CAT PRINCIPAL

La xarxa de Centres d'Atenció Telefònics de suport al CAT principal i secundari hauran de complir amb les següents característiques.

- Aquests centre/s hauran de pertànyer a la mateixa empresa contractada.
- Els centres, disposaran de sistemes ininterromputs d'alimentació elèctrica que garanteixin el correcte funcionament dels CAT en cas de tall de subministrament elèctric general. Aquests sistemes hauran de suportar com a mínim l'equipament dels CAT (inclosa la il·luminació).
- Hauran de tenir accessibles un nombre suficient de línies telefòniques per a la prestació del servei i s'haurà de disposar com a mínim d'un backup de les línies telefòniques destinades per rebre i emetre les trucades del servei.
- La tecnologia que dona suport als CAT haurà de permetre realitzar transferències o multiconferències de les comunicacions rebudes. Aquesta funció té l'objectiu d'habilitar la col·laboració amb altres agents externs com són els serveis d'atenció a emergències de la comunitat.
- Les sales tècniques on s'ubica l'equipament tecnològic dels CAT hauran de disposar d'un sistema de climatització principal i altre de backup que garanteixi el total funcionalment dels equips.
- Tots els CAT, tant el principal com els de suport hauran, de disposar d'un sistema de gravació per a totes les trucades telefòniques rebudes i emeses.
- En cas d'emergència s'autoritza que el sistema només pugui operar en llengua castellana.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: DDGI, Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 53 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



Les característiques i els requeriments tecnològics del CAT apareixen ampliades a l'Annex I.

8.3 LÍNIA TELEFÒNICA DEL CAT

El contractista ha de ser titular, al menys, d'un número 900 de la xarxa intel·ligent, a través del qual es realitzin aquestes trucades de les persones usuàries que serà amb un cost gratuït per a la persona usuària en tots els casos.

Al llarg del contracte, sempre i quan sigui viable i possible tècnicament, el contractista estudiarà la forma de fer possible que es pugui identificar el número d'emissió del CAT amb el nom de "Servei Local de Teleassistència". L'objectiu serà que en qualsevol comunicació que es faci des del CAT a les persones usuàries, a la pantalla receptora apareguin les paraules "Servei Local de Teleassistència" per tal que aquestes puguin identificar fàcilment que se les està trucant des del Servei. Amb això es pretén evitar que les persones usuàries sentin confusió en veure números que per les seves característiques podrien semblar comercials.

En cas d'incidència tecnologia que posi en risc el funcionament ordinari del CAT s'enviarà, en un termini màxim de 2 h des de l'inici de la incidència, un correu electrònic a la persona responsable del servei de Dipsalut i a cadascuns dels referents dels ens locals perquè en tinguin constància. S'enviarà un altre correu immediatament després del restabliment ordinari del servei.

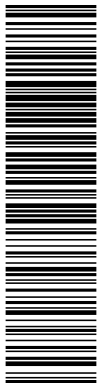
A les 24 hores posteriors a la resolució de la incidència, l'empresa emetrà un informe detallat (amb detall horari) de les intervencions realitzades i què hagin permès garantir la continuïtat en la prestació del servei en com a mínim l'entrada de trucades. Aquest informe serà enviat a Dipsalut.

L'empresa contractada haurà de presentar un protocol de situacions d'emergència i crisi (que inclou incidències que afectin al funcionament del CAT), que es descriu en el corresponent apartat del present plec.

8.4 CARACTERÍSTIQUES D'ATENCIÓ TELEFÒNICA

L'atenció que es presta des del CAT s'haurà de desenvolupar tenint en compte el següent:

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 54 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



La persona usuària podrà establir comunicació amb el CAT mitjançant la pulsació del terminal domiciliari o del polsador UCR, sempre que ho consideri necessari. Aquesta trucada no tindrà cap cost per a la persona usuària, independentment del tipus de línia o companyia de subministrament telefònic.

Davant qualsevol trucada rebuda en el CAT, els i les professionals s'hauran d'identificar com a Servei Local de Teleassistència de Dipsalut i adreçar-se a la persona pel seu nom i mateix idioma (català o castellà), identificar-se com a teleoperador/a del servei, amb professionalitat i respecte cap a la persona usuària.

La persona usuària haurà d'estar assabentada que la conversa serà gravada. El contingut del missatge anterior a la gravació haurà de ser consensuat i aprovat per Dipsalut.

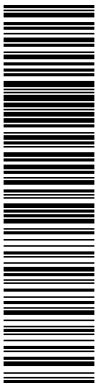
Totes les comunicacions entrants s'han de respondre en un temps mitjà màxim de 10 segons, a comptar des de l'entrada de la trucada en el centre d'atenció.

Les trucades ateses en el CAT 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 domiciliari o polsador UCR que genera l'alarma.
- Identificació del dispositiu de seguretat que genera l'alarma.
- Dades més rellevants de la persona usuària.
- Accés a l'expedient complet del pla d'atenció personalitzat.
- Recursos disponibles per mobilitzar.
- Procediments d'actuació davant d'incidències.

Caldrà que el personal del CAT pugui visualitzar ràpidament el tipus de suport que rep la persona usuària, si té algun protocol específic activat o es troba en una situació de risc.

Per seguretat del sistema, una vegada generada la trucada per la persona usuària tan sols podrà ser finalitzada des del CAT.



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB9EE7A8058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



En tots els casos, el personal teleoperador haurà de comptar amb el suport dels protocols d'actuació d'emergències, d'un/a supervisor/a i/o de la coordinació d'un/a responsable del CAT.

8.5 TIPOLOGIA DE TRUCADES

La comunicació que s'estableix entre el CAT i les persones usuàries és bidireccional. En funció de l'origen de la trucada, podem establir la següent classificació:

Tipologia	Descripció
Trucades rebudes	Procedents de les persones usuàries mitjançant el terminal domiciliari o el polsador UCR.
Trucades emeses	Del CAT a les persones usuàries, els seus contactes o recursos de referència.
Trucades d'alarmes tècniques	Procedents dels terminals domiciliaris. Són comprovacions automàtiques programades amb una determinada periodicitat que es fan des dels terminals al CAT per verificar el seu correcte funcionament.
Trucades d'alarmes de seguretat	Procedents dels terminals domiciliaris com a conseqüència de l'activació dels dispositius de seguretat (es produeixen de manera automàtica quan detecten el perill pel qual han estat dissenyats).

En funció de la finalitat de les trucades, aquestes es poden classificar en:

Tipologia	Descripció
Trucades informatives	Serveixen per facilitar l'intercanvi d'informació entre el CAT i les persones usuàries i prevenen riscos.
Trucades d'emergència	Serveixen per gestionar situacions que impliquen un risc per a la integritat de les persones usuàries o del seu entorn.
Trucades de seguiment	Serveixen per realitzar un seguiment de les persones usuàries i per tant, transmetre-les suport.
Trucades per avaries	Serveixen comunicar-se amb les persones usuàries quan es produeixen avisos automàtics relacionats amb avaries.

A continuació, s'explicaran amb més detall cadascuna de les tipologies:

8.5.1 Trucades Informatives

serveixen per facilitar l'intercanvi d'informació sobre: dades de les persones usuàries, aspectes de funcionament del servei, campanyes de conscienciació, estudis, enquestes de satisfacció o prevenció de riscos.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 56 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut



En relació a les darreres, tenen la finalitat de prevenir sobre aspectes que poden representar un risc per a les persones usuàries en general, i/o que s'han detectat a nivell individual a través de l'entrevista de valoració. Totes les persones usuàries del servei reben aquestes trucades sobre promoció d'hàbits de vida saludables, riscos de la seva llar, de l'entorn o sobre situacions climàtiques extremes.

En concret, es tracten els temes següents:

- Seguretat: consells sobre prevenció de caigudes, riscos dins i fora de la llar, incendis...
- Salut: consells sobre higiene i cura, hàbits saludables, campanyes de vacunació...
- Consum: consells sobre l'ús de l'aigua i la electricitat.
- Meteorologia extrema: onades de fred o calor, inundacions, ventades...
- Actualitat: avís sobre el canvi horari, equipaments municipals, esdeveniments al territori...
- El servei: com fer un bon ús del servei.

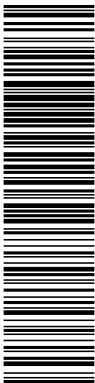
Dipsalut proporcionarà a l'empresa contractada, amb caràcter anual, un calendari que recollirà de forma mensual els àmbits temàtics sobre els que s'orientaran aquestes trucades. Aquest podrà modificar-se per qüestions específiques que calgui comunicar o per protegir les persones usuàries davant una catàstrofe sobrevinguda o problema que afecti al seu territori. També estaran relacionades amb altres coordinacions promogudes per Dipsalut amb altres serveis públics com bombers, mossos d'esquadra, el departament de salut o serveis socials.

L'empresa haurà d'informar a Dipsalut amb caràcter previ, d'aquelles trucades informatives no previstes, com per exemple estudis o enquestes de satisfacció, especialment aquelles que no estan previstes en el present plec, per al seu consentiment. També caldrà que s'informi quan aquestes trucades s'emeten a petició dels ens locals.

8.5.2 Trucades d'emergència

Serveixen per gestionar situacions que impliquen un risc per a la integritat física, psíquica o social de les persones usuàries o del seu entorn. Requereixen l'actuació

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 57 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



immediata i, en el seu cas, la mobilització de recursos propis del servei (unitats mòbils) o de l'entorn de les persones usuàries, o externs, com ara socials o sanitaris, d'emergències o de forces de seguretat, entre d'altres. La resposta davant una trucada d'emergència es farà d'acord amb el protocol descrit a continuació i atenent als següents nivells:

Nivell 1. Resposta verbal:

Davant qualsevol comunicació d'emergència, el personal del CAT, 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 nivell següent.

Nivell 2. Resposta verbal amb mobilització de recursos:

La mobilització de recursos al domicili de la persona usuària ha de ser motivada per una emergència domèstica, social o sanitària. Podran ser:

- Recursos propis del Servei Local de Teleassistència: unitats mòbils, que es detallen en aquest plec.
- Recursos de referència de la persona.
- Recursos públics i/o privats.

Una vegada activada la mobilització de recursos, el CAT es posarà simultàniament en contacte amb la xarxa de contactes habitual de la persona usuària per informar-la de la situació.

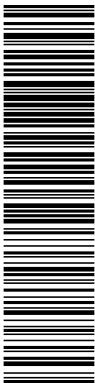
El CAT serà responsable de realitzar el seguiment de les actuacions portades a terme i, en cas de trasllat de la persona des del seu domicili per part d'un recurs sanitari, farà el seguiment oportú de l'ingrés i del retorn de la persona a la seva llar. Aquesta informació es facilitarà a serveis socials per a que puguin fer acompanyament social en els casos que sigui necessari.

Es procedirà a la mobilització de recursos propis del servei (unitats mòbils) quan l'emergència així ho requereixi.

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

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

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 58 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7A7B058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



- S'ha rebut una alarma al CAT, però no es pot establir contacte amb la persona usuària ni tampoc amb el seu entorn més proper.
- La xarxa de contactes habitual no pot establir comunicació de forma reiterada amb la persona usuària i, atès el requeriment d'aquesta al servei, el CAT tampoc pot establir-ne comunicació.
- S'ha mantingut diàleg amb la persona usuària però es considera necessària la mobilització de recursos.
- S'ha activat una unitat mòbil però es requereixen recursos socials o sanitaris d'emergència per la situació de la persona usuària.
- Per avís dels dispositius de seguretat segons els protocols establerts.

Un cop atesa l'emergència, es donarà per tancada i es programarà conjuntament amb els serveis socials el seguiment específic de la persona usuària durant els successius dies a través de la programació d'agendes i/o de visites de seguiment específiques de la unitat mòbil i fins el tancament de les conseqüències (no cronificades) de l'emergència.

8.5.3 Trucades de seguiment

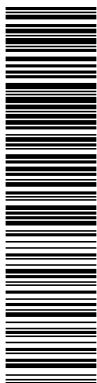
Serveixen per comprovar l'estat físic i/o anímic de les persones usuàries, o per recordar-les cites, activitats o gestions. La seva finalitat és transmetre-les suport emocional i acompanyament. La tipologia de trucades de seguiment és la següent:

- Trucades de seguiment general: serveixen per mantenir un contacte periòdic amb les persones usuàries. Es realitzen amb una freqüència mínima periòdica establerta en funció del nivell de suport assignat, intensificant-se amb aquelles que presenten una especial vulnerabilitat.

Aquests terminis són:

Nivell de suport assignat	Periodicitat de trucades
Bàsic	cada 40 dies naturals
Mitjà	cada 30 dies naturals
Alt	cada 10 dies naturals
Molt alt	segons protocol de risc específic

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 59 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB9E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



El termini es podrà ampliar per requeriment de la persona usuària i/o de la seva família i escurçar de forma temporal a proposta dels serveis socials, en casos de persones usuàries que es trobin en situacions complexes.

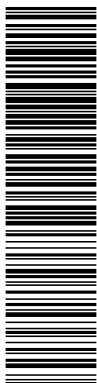
En cas que des del CAT no s'aconsegueixi establir contacte amb la persona usuària, es repetirà la trucada durant els tres dies següents, en franges horàries diferents. Si persisteix la manca de comunicació, s'haurà de procedir a contactar amb un familiar autoritzat per la persona usuària per obtenir la informació necessària sobre la situació.

- Trucades de revaloració: serveixen per determinar si ha canviat la situació social i de salut de la persona usuària, fet que podria implicar un canvi en el nivell de suport o bé en la tipologia de servei, així com determinar alguna prestació complementària o protocol específic. Aquestes es realitzen cada sis mesos a totes les persones usuàries del servei, tot i que poden ser substituïdes per visites domiciliàries en cas que els serveis socials ho demanin, els serveis d'intervenció domiciliària ho considerin necessari o bé es detectin canvis rellevants en la situació de les persones usuàries com per exemple: caigudes freqüents o més trucades al CAT.

Quan en una trucada de revaloració es detecta un canvi que pot afectar en la prestació del servei, el personal coordinador de zona fa una visita a la persona usuària per dissenyar i acordar conjuntament el seu nou PAP.

- Trucades d'agenda o recordatori: serveixen per notificar a la persona usuària una activitat concreta de forma esporàdica o amb la periodicitat que es fixi, així com les trucades relacionades amb felicitacions d'aniversari o amb dates o èpoques concretes de l'any com, per exemple, el nadal.
- Trucades extraordinàries de control: serveixen per fer un seguiment de les persones usuàries davant una situació meteorològica extrema o d'altres esdeveniments al territori que puguin afectar-les (fuites de gas o d'altres tòxics, talls de subministrament elèctric massius, incendis, inundacions, etc.). Generalment, aquesta tipologia de trucades venen determinades pels avisos del Centre de Coordinació Operativa de Catalunya (Protecció Civil).

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 60 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7A8058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



8.5.4 Trucades per avisos automàtics

Serveixen comunicar-se amb les persones usuàries quan es produeixen avisos automàtics relacionats amb avaries.

El CAT haurà de posar-se en contacte amb la persona usuària per avaries tècniques en el sistema generades per:

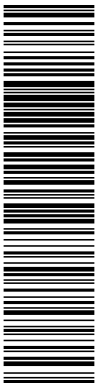
- Tall en la connexió del terminal domiciliari a la xarxa elèctrica.
- Restabliment de la connexió a la xarxa elèctrica.
- Avís de bateria baixa del terminal domiciliari.
- Avís de bateria baixa del polsador UCR.

També haurà de realitzar les comprovacions necessàries per restablir el servei de forma immediata.

9. EL SERVEI D'INTERVENCIÓ DOMICILIÀRIA (SID)

Els servei d'intervenció domiciliària és essencial per proporcionar un suport presencial i continu a les persones usuàries del servei. Compta amb professionals que es desplacen al domicili periòdicament o sempre que sigui necessari per realitzar diferents intervencions. Inclou:

- El personal coordinador de zona: professionals que realitzen la primera visita domiciliària, fan el seguiment de les persones usuàries i es coordinen amb els serveis socials.
- El personal tècnic instal·lador: professionals que realitzen les instal·lacions de tots els aparells tecnològics així com el seu manteniment.
- El persona tècnic de les unitats mòbils: professionals que atenen emergències, contingències, realitzen seguiments i activitat programada. A continuació s'explicarà més amb detall la tasca de les unitats mòbils:



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



9.1 LES UNITATS MÒBILS

Les unitats mòbils conformen un recurs d'atenció a emergències socials i tècniques de forma presencial al domicili de les persones usuàries, fent diferents torns per poder prestar atenció diürna i nocturna tots els dies de la setmana.

Aquest recurs està format per un conjunt de mitjans humans i materials que, amb caràcter mòbil, complementen els serveis prestats des del CAT a través de la intervenció presencial en el domicili. La seva finalitat és dur a terme actuacions socials de primera resposta, seguiment de les persones usuàries o, en casos necessaris, intervencions tecnològiques bàsiques.

Les unitats mòbils atenen, segons el temps de resposta requerit, emergències, contingències o activitat programada.

Tipus de mobilització	Descripció
Emergències	Són situacions on la salut i el benestar de la persona usuària poder estar en perill de forma real o potencial. Aquestes requeriran la mobilització immediata de la unitat mòbil i la seva arribada en un temps de 40 minuts com a màxim.
Contingències	Són situacions on es requereix la intervenció però la persona usuària no està en perill, com per exemple, l'atenció i/o l'assessorament per problemes socials, el suport a les activitats de la vida diària, el suport urgent a la gestió de casos, les urgències d'instal·lació i/o connexió, el manteniment correctiu urgent de l'equipament o la tramitació urgent de la custòdia de claus, entre d'altres.
Activitat programada	Són les activitats programades del servei.

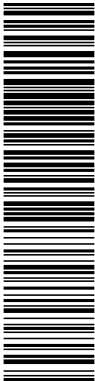
Les unitats mòbils garantiran una sèrie de prestacions prioritàries en el marc del servei, i d'altres que seran complementàries o secundàries.

Les **funcions prioritàries** de les unitats mòbils són:

- Intervenir directament davant d'emergències de caire social derivades, per exemple, d'un intent de robatori, una sospita de maltractaments, un accident o sinistre a la llar. En aquests casos, des del CAT es mobilitzarà la unitat mòbil al domicili de la persona usuària i, si s'estima oportú, de forma complementària es mobilitzaran les persones de contacte de la persona usuària i els recursos d'atenció a emergències.

Per a les persones usuàries amb falta de xarxa social també es podran activar les unitats mòbils quan hi hagi problemàtiques socials o sanitàries. També quan la persona truqui

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 62 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsSalut>



al CAT i ho demani perquè no pot realitzar una acció en el seu domicili (assistència amb elements essencials de la llar, ajuda en la mobilitat dins de la casa...) i no compta amb el suport d'altres professionals (com el servei d'atenció domiciliària...) o familiar.

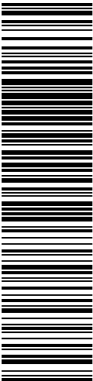
- Aixecament de caigudes produïdes al domicili. En aquests casos, des del CAT es mobilitzarà la unitat mòbil al domicili de la persona usuària i s'abandonarà quan hi hagi una certesa absoluta que la persona torna a estar en una situació normalitzada i no hi ha motius que facin sospitar d'alguna conseqüència sobre la salut de la persona.
- Donar suport a les emergències sanitàries detectades des del CAT per la unitat mòbil quan arriba al domicili de la persona.

Les funcions complementàries o secundàries de les unitats mòbils són:

- Custòdia de claus. La unitat mòbil realitzarà la custòdia de les claus d'aquelles persones en situacions de soledat i fragilitat en aquells municipis on no hi hagi acords de custòdia amb la policia local.
- Mobilització de claus. La unitat mòbil realitzarà gestions en la recollida i/o mobilització de les claus de domicilis de persones usuàries dels municipis que les tinguin en custòdia.
- Seguiment personalitzat de l'estat de persones identificades en situació de risc. Aquests casos seran acordats amb els serveis socials municipals.
- Companyia i suport en casos específics.
- Intervencions tècniques bàsiques relacionades amb el manteniment de la unitat domiciliària de teleassistència i altres dispositius.

L'empresa contractada haurà de proveir com a mínim 7 unitats mòbils (vehicles) amb els recursos necessaris i suficients (humans, materials i tècnics) que realitzaran intervencions als ens locals de les comarques gironines de les quals:

Nombre de UM	Tipus UM	Descripció
4	Primera resposta	Tindran la finalitat d'atendre emergències o contingències, i també podran fer activitat programada segons les necessitats puntuals del servei, tot i que la seva funció serà primordialment reactiva. Estaran ubicades en bases territorials acordades amb Dipsalut i els ens locals.
3	Segona resposta	Tindran la finalitat de realitzar activitat programada i, eventualment, atendran contingències.



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



D'acord amb una de les condicions especials d'execució indicades en el plec de clàusules administratives particulars del contracte, tots els vehicles de les unitats mòbils hauran de disposar del distintiu zero.

Les 7 Unitats Mòbils hauran d'efectuar un mínim de 30.000 hores anuals, que es recolliran a través d'un pla operatiu d'atenció a emergències en el territori. Una unitat mòbil no podrà estar inoperativa durant més d'una setmana, per tan caldrà preveure un sistema de suplències durant les vacances, baixes o altres tipus absències del personal referent.

9.2 LES BASES TERRITORIALS

Les bases territorials són els punts estratègics des d'on operen les unitats mòbils per garantir una resposta ràpida i eficient a les necessitats de les persones usuàries. Estan distribuïdes pel territori per assegurar una cobertura completa i una intervenció ràpida en cas d'emergència.

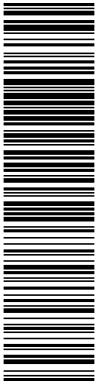
L'empresa contractada haurà de presentar una proposta de distribució de les bases territorials i pactar amb Dipsalut i els ens locals la seva ubicació i condicions d'estada.

Amb posterioritat a l'adjudicació del procediment de contractació per a la prestació del Servei Local de Teleassistència, Dipsalut treballarà un conveni tipus que regirà les condicions relatives a les bases territorials, com poden ser: espai d'aparcament, distintius per circular en zones de trànsit restringit, etc. Aquest conveni tipus servirà de base per a la signatura dels convenis específics amb els ajuntaments que les acullin.

9.3 LES VISITES DOMICILIÀRIES

L'empresa contractada haurà realitzar, al menys, una visita domiciliària anual de seguiment a les persones usuàries identificades amb un nivell de suport mitjà i alt. Una visita anual per a les persones més grans de 80 anys amb un nivell de suport baix i totes les necessàries per a les persones amb un nivell de suport molt alt.

Nivell de suport	Periodicitat de visites
Bàsic	1 anual a les persones més grans de 80 anys
Mitjà	1 anual



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



Alt	1 anual
Molt alt	segons protocol de risc específic

El personal que realitzi les visites haurà d'anar correctament acreditat. Aquestes visites hauran de ser realitzades o supervisades per un/a coordinador/a de zona i s'omplirà un informe de la situació de la persona que s'inclourà en el seu PAP.

La informació recollida haurà de ser traspassada als serveis socials corresponents i estarà disponible a l'eina informàtica de gestió que disposi l'empresa contractada per coordinar-se amb els ens locals.

Aquestes visites es realitzaran independentment de les visites que siguin necessàries per realitzar l'alta en el servei i/o per la instal·lació de terminals i manteniment tècnic del servei.

Les visites no exclouen la valoració contínua que l'empresa contractada haurà de fer per conèixer si la situació de la persona canvia de manera que calgui una modificació en la intensitat de servei que es proporciona.

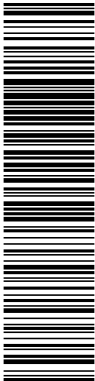
10. RECURSOS HUMANS

L'empresa contractada haurà de comptar amb un equip mínim de professionals adscrits al projecte, els quals hauran de dedicar-se íntegrament, sempre que sigui possible, a les tasques que s'especifiquen a continuació i distribuïts per el nombre i dedicació segons la ràtio d'atenció directa descrita en el present plec.

Aquest apartat està regit pel conveni vigent de referència adaptant-se, si així és necessari, a possibles modificacions del VIII Conveni marc estatal de serveis d'atenció a les persones dependents i desenvolupament de la promoció de l'autonomia personal. Com a referència per a tota l'estructura de recursos humans el nombre anual d'hores treballades és de 1750 hores.

A cada epígraf es descriu el perfil, les funcions, el nombre actual de professionals i la ratio a complir amb una estimació de creixement per anys segons l'estimació de creixement del nombre de terminals instal·lats. Les estimacions de creixement de cada perfil tenen una missió purament estimativa a efectes pressupostaris.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 65 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>

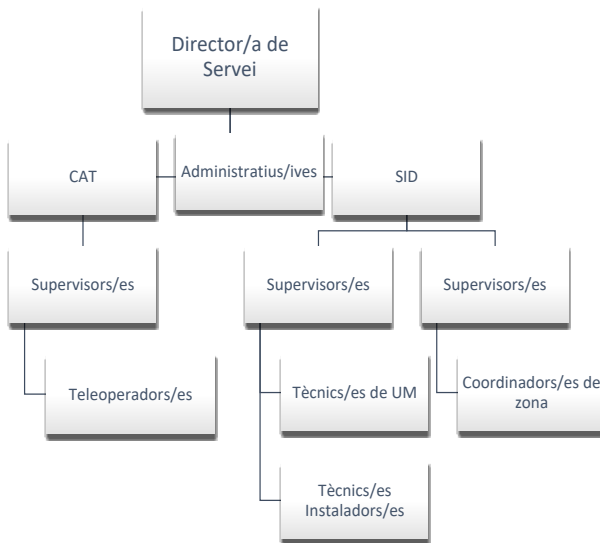


Dipsalut
Organisme de Salut Pública
de la **Diputació de Girona**

En qualsevol cas el dimensionament de l'estructura dependrà de l'empresa d'acord amb informant sempre a Dipsalut que vetllarà sempre per l'òptim funcionament de servei.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: DDGI, Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 66 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14 ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14

10.1 ESTRUCTURA ORGANITZATIVA DEL PERSONAL



Els recursos humans del servei estan formats per personal de coordinació (director/a de servei, responsable del CAT i personal de supervisió del CAT i del SID) i tot el personal que està sota el seu comandament (personal teleoperador, personal coordinador de zona, personal tècnic d'unitats mòbils i personal tècnic instal·lador).

10.1.1 Director/a del servei.

El director o directora de servei és la figura encarregada d'assignar els recursos tècnics i humans necessaris perquè el Servei Local de Teleassistència compleixi amb els requeriments i estàndards de qualitat del present plec. Durant el contacte, aquesta figura és l'enllaç entre l'empresa contractada i Dipsalut.

Les seves funcions principals són:

- Vetllar pel correcte desenvolupament del servei.
- Assegurar el compliment del present plec i del projecte tècnic presentat per l'empresa.



- Planificar, coordinar, desenvolupar i avaluar el compliment dels objectius del servei a curt, mig i llarg termini.
- Coordinar el CAT i el SID del servei.
- Exercir la interlocució diària amb Dipsalut per al seguiment del servei.
- Garantir la presentació de la informació en 24 h sempre que es requereixi.
- Donar resposta a incidències massives que afectin al servei, tant per causes pròpies com alienes i participar de la comissió d'emergències de Dipsalut.
- Planificar i realitzar reunions de seguiment amb Dipsalut i els ens locals, per tal de treballar conjuntament en l'assoliment dels objectius de servei.

Nombre de professionals:

Perfil professional	Servei a inici del contracte	Augment de personal
Director/a del servei	1/2 jornada	1/4 jornada a l'arribar als 15.000 terminals

Previsió de creixement:

	2026	2027	2028
Terminals	13.363	14.113	15.164
Responsable projecte	0,50	0,50	0,75

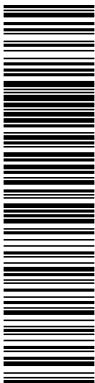
10.1.2 Personal de supervisió

Els supervisors i les supervidores, sota el comandament del director o directora del servei, vetllen per la correcta activitat del CAT i del SID en cada torn, distribuint les tasques i assessorant en cas d'incidències. Acompanyen els i les professionals durant les seves funcions i/o les revisen per avaluar-ne la qualitat i corregir actuacions inadequades. També recull suggeriments i resol situacions complexes, a més de gestionar les queixes rebudes i informar a la direcció.

El servei ha de comptar com a mínim amb tres supervisors/es que han de desenvolupar les següents tasques:

- Coordinar els equips de professionals (personal teleoperador, personal coordinador de zona, personal tècnic d'unitat mòbil i personal tècnic instal·lador) i controlar el desenvolupament de les seves tasques.
- Assegurar la qualitat en tot allò relacionat amb la gestió operativa dels diferents equips.





Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



- Recollir i donar resposta a les incidències que es puguin produir en el servei.

Nombre de professionals:

Perfil professional	Servei a inici del contracte	Ratio estimada professional / terminals
Supervisor/a	2 Jornades complertes	½ jornada / 3.000 terminals

Previsió de creixement

	2026	2027	2028
Terminals	13.363	14.113	15.164
Supervisor/a	2	2	2,5

10.1.3 Responsable del CAT

La figura de responsable del CAT vetlla pel seu correcte funcionament i assumeix les següents tasques:

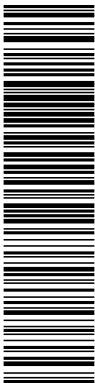
- Coordinar l'equip professional del CAT.
- Planificar, coordinar i monitoritzar l'activitat de gestió de les trucades que realitza el personal teleoperador del CAT.
- Garantir el correcte funcionament de l'equipament tecnològic i informar de les incidències, establint mecanismes i solucions preventives d'aquestes incidències.
- Gestionar eficaçment les comunicacions que s'emeten i es reben al CAT.
- Responsabilitzar-se de la mobilització dels recursos necessaris (propis o externs), si s'escau, per motiu d'emergència.

Les funcions de la figura de responsable del CAT es podran repartir en l'estructura directiva del servei a criteri de l'empresa sempre que sigui comunicat a Dipsalut.

10.1.4 Personal teleoperador

Les teleoperadores i els teleoperadors, sota la coordinació d'un/a supervisor/a, són professionals responsables de la comunicació bidireccional entre el CAT i les persones usuàries a través de la gestió de trucades telefòniques.

Actualment el CAT està format per un equip de 14 teleoperadors/es organitzat en dos torns que permeten gestionar tot el volum de trucades del servei. Hi ha un CAT ubicat a



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



Girona ciutat, actiu de 7 a 23 hores de dilluns a divendres. La resta d'hores les trucades s'atenen en un CAT centralitzat a Dipsalut.

En qualsevol cas el servei ha de garantir el nombre suficient de teleoperadors i teleoperadores perquè puguin atendre 24h els 365 dies l'any totes les trucades entrants i també emetre les trucades corresponents.

El personal teleoperador desenvolupa les següents tasques:

- Realitzar les trucades segons les pautes establertes en el present plec.
- Realitzar les trucades necessàries per garantir la qualitat i el continu assistencial a les persones usuàries per circumstàncies i situacions de contingència específiques.
- Gestionar trucades d'emergència d'acord amb les instruccions, protocols i pautes personalitzades que s'estableixin.
- Contactar amb les persones de referència de la persona usuària o amb els recursos externs, en cas de no poder contactar amb la pròpia persona.
- Revisar i mantenir actualitzat l'expedient de la persona usuària informant als comandaments superiors de les incidències detectades que requereixin ser coordinades.
- Comunicar les incidències que es produeixen als comandaments superiors o d'altres situacions excepcionals detectades que no es trobin protocol·litzades o requereixin de coordinació amb altres professionals del servei.
- Revisar i mantenir actualitzat el pla d'atenció personalitzat de la persona usuària.

Nombre de professionals:

Perfil professional	Servei a inici del contracte	Ratio estimada professional / terminals
Teleoperador/a	14 jornades senceres	½ jornada / 500 terminals

Previsió estimada de creixement

	2026	2027	2028
Terminals	13.363	14.113	15.164
Teleoperador/a	13,00	14,00	15,00

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 70 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut

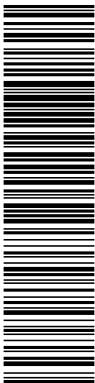


10.1.5 Personal coordinador de zona

Els coordinadors i les coordinadores de zona són professionals responsables de l'atenció directa a les persones usuàries del servei i de la coordinació amb els serveis socials de referència.

Actualment l'equip està format per 12 professionals que desenvolupen les següents tasques.

- Coordinar, gestionar i organitzar el servei en el territori.
- Realitzar la primera visita al domicili de la persona usuària amb l'objectiu d'informar-la sobre el servei, recollir les seves dades, realitzar les valoracions pertinents, elaborar el seu PAP, entregar documentació i recollir les signatures.
- Dirigir i organitzar l'equip tècnic responsable de les instal·lacions o l'equip de la unitat mòbil corresponent per al manteniment o visites de suport.
- Assumir les funcions d'interlocució amb els serveis socials i altres actors comunitaris en relació al seguiment de casos i la gestió del servei en cada comarca o municipi.
- Mantenir una comunicació fluïda en cas d'incidències i/o necessitats específiques de les persones usuàries.
- Realitzar les visites domiciliàries requerides per elaborar l'informe de valoració de la situació de la persona amb els nivells de suport que es defineixen i amb una periodicitat anual per al nivell de suport mitjà, alt o per a persones majors de 80 anys amb un nivell de suport baix.
- Realitzar les visites domiciliàries derivades de la detecció de riscos específics com per exemple la sospita de maltractaments o de conducta suïcida, entre d'altres riscos.
- Realitzar les altres visites requerides en el plec i/o derivades de l'execució de protocols específics.
- Ser la persona de confiança i referència per a les persones usuàries del seu territori mantenint-hi una comunicació fluïda que permeti resoldre les incidències i necessitats específiques de cada persona.
- Mantenir el sistema d'informació actualitzat en tot allò que faci referència al seguiment de les persones usuàries.



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB9E7A8058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



- Elaborar els informes i memòries tècniques que siguin pertinents i exigits en el present plec relatiu al seguiment de l'activitat del servei.
- Realitzar les tasques de planificació, coordinació i execució relacionades amb la intervenció en la comunitat.

Nombre de professionals:

Perfil professional	Servei a inici del contracte	Ratio estimada professional / terminals
Coordinador/a de zona	12 Jornades senceres	½ jornada / 500 terminals

Previsió estimada de creixement

	2026	2027	2028
Terminals	13.363	14.113	15.164
Coordinador/a	13,00	14,00	15,00

10.1.6 Personal tècnic d'unitat mòbil

Els tècnics i tècniques d'unitat mòbil són professionals amb funcions relacionades amb la intervenció social i de caire tecnològic als domicilis de les persones usuàries. Concretament intervenen en emergències, atenen contingències, realitzen seguiments i actuacions d'activitat programada.

Actualment aquest equip està format per 11 professionals que desenvolupen les següents tasques:

- Intervenir directament davant d'emergències de caire social derivades, per exemple, d'un intent de robatori, una sospita de maltractaments, una caiguda, accident o sinistre a la llar.
- Donar suport a les emergències sanitàries detectades pel CAT.
- Realitzar gestions relacionades amb la custòdia de claus.
- Fer seguiments puntuals personalitzats de l'estat de persones identificades en situació de risc.
- Donar companyia i suport en casos específics.
- Realitzar intervencions tècniques bàsiques relacionades amb el manteniment de la tecnologia associada al servei així com les retirades dels aparells.

Nombre de professionals

Perfil professional	Servei a inici del contracte	Ratio estimada professional / terminals
---------------------	------------------------------	---

Exp:2025/1758 Plecs Tècnics Teleassistència



Tècnic/a d'Unitat Mòbil	11 jornades senceres	½ jornada / 500 terminals
-------------------------	----------------------	---------------------------

Previsió aproximada de creixement:

	2026	2027	2028
Terminals	13.363	14.113	15.164
Tècnic/a Unitat Mòbil	13,00	14,00	15,00

10.1.7 Personal tècnic instal·lador

Els tècnics i tècniques instal·ladors/es són professionals que realitzen funcions relacionades amb la tecnologia:

- Instal·lar l'equipament tecnològic de les unitats domiciliàries (terminal i polsador UCR) i els dispositius de seguretat.
- Realitzar el manteniment tècnic de les unitats domiciliàries (terminal i polsador UCR) i els dispositius de seguretat.
- Atendre incidències que es puguin produir dins de l'àmbit de la seva competència.
- Explicar i ensenyar el funcionament dels aparells a les persones usuàries.
- Realitzar baixes i retirades d'equips als domicilis.

Nombre de professionals:

Perfil professional	Servei a inici del contracte	Ratio estimada professional / terminals
Tècnic/a Instal·lador/a	1 jornada sencera	½ jornada / 5.000 terminals

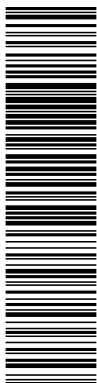
Previsió estimada creixement:

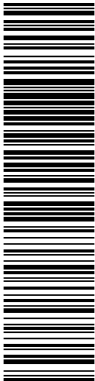
	2026	2027	2028
Terminals	13.363	14.113	15.164
Instal·lador/a	1,5	1,5	2

10.1.8 Personal administratiu

Els administratius i les administratives són professionals que recolzen la resta de personal realitzant gestions de caire administratiu tals com:

- Atendre el telèfon i el correu genèric on arriben consultes per part de persones usuàries, familiars o professionals de serveis socials.
- Realitzar tasques administratives relacionades amb els programes informàtics del servei.





Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB9EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut



- Realitzar tasques administratives relacionades amb el material de magatzem
- Donar suport al personal de direcció i supervisió en tasques d'oficina.

Nombre de professionals:

Perfil professional	Servei a inici del contracte	Ratio estimada professional / terminals
Administratiu/a	3 jornades senceres	½ Jornada / 2.000 terminals

Previsió estima de creixement:

	2026	2027	2028
Terminals	13.363	14.113	15.164
Administratius	3,00	3,50	4,00

10.1.9 Resum del nombre estimat de professionals segons perfil

A continuació s'ofereix una taula resum de l'estimació de creixement dels recursos humans assignats al servei.

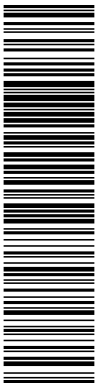
Aquests valors son estimatius a efectes pressupostaris i l'empresa d'acord amb Dipsalut té potestat organitzativa per organitzar el servei amb la finalitat d'optimitzar la qualitat en l'atenció als i les usuàries.

	Nombre estimat de professionals		
	2026	2027	2028
Terminals	13.363	14.113	15.164
Director/a de servei	0,5	0,5	0,75
Supervisors/es	2,0	2,0	2,5
Teleoperadors/es	13,0	14,0	15,0
Coordinadors/es zona	13,0	14,0	15,0
Tècnic/a Unitat Mòbil	13,0	14,0	15,0
Instalador/a	1,5	1,5	2,0
Administratius	3,0	3,5	4,0
	45	49,5	54,25

10.1.10 Personal de suport

El personal de suport són diferents perfils professionals (informàtics, gestió de magatzem, comunicació, recursos humans, etc.) que desenvolupen tasques

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 74 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB9EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



relacionades amb el seu àmbit de competència i que contribueixen a la prestació del servei.

L'empresa contractada haurà de comptar amb personal de suport en nombre suficient per que el servei funcioni de manera òptima i complint els estàndards de qualitat del present plec.

10.2 REQUERIMENTS DEL PERSONAL

En relació a tots els perfils professionals, malgrat que s'estableixen unes ràtios, serà responsabilitat de l'empresa contractada disposar del personal suficient per al correcte funcionament del servei, garantint l'atenció telefònica per part del personal teleoperador 24 hores i el compliment del present plec.

L'empresa podrà organitzar territorialment aquests professionals segons criteris d'eficiència i eficàcia i/o optimitzar les ràtios, sempre que justifiqui que l'estratègia permet oferir un servei de qualitat centrat en la persona i prèvia autorització de Dipsalut.

Per tant, en qualsevol cas la presència mínima de tots els perfils professionals haurà de ser justificada i informada a Dipsalut per a la seva aprovació.

10.3 FORMACIÓ DEL PERSONAL

L'empresa contractada haurà de:

- Assegurar que tot el personal del servei tingui la formació i les competències necessàries per desenvolupar la seva feina.
- Mantenir actualitzat l'arxiu de dades amb titulacions, experiència i formació continua del personal.
- Proporcionar les hores de formació segons el conveni.

S'haurà de presentar el pla de formació anual de totes les persones treballadores perquè Dipsalut i els ens locals ens siguin coneixedors, puguin fer-hi aportacions i sigui aprovat conjuntament. El pla de formació del personal podrà contemplar formació on-line si així es considera adequat.

Es vetllarà per oferir una formació competencial amb aplicació directa en les tasques laborals i l'acreditació dels certificats de professionalitat per al personal amb més anys

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 75 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSAUT. Signat 03/08/2025 20:14
	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



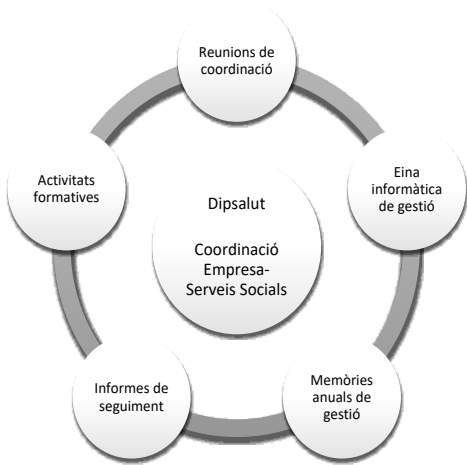
destinats al servei especialment per al personal del CAT per tal d'apoderar-lo i posar en valor la seva experiència professional.

L'empresa haurà de presentar un programa de formació contínua que inclogui accions formatives relacionades amb les necessitats dels equips de treball per a la realització de les seves tasques, gestió d'incidències, aspectes de millora de la qualitat així com d'altres continguts especialitzats per perfils i llocs de treball, aquest document haurà de ser presentat anualment a Dipsalut.

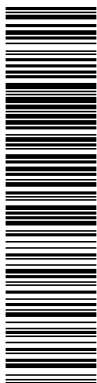
11. COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA I SERVEIS SOCIALS

L'empresa contractada haurà de coordinar-se amb els serveis socials a través de les figures professionals que corresponguin en cada moment. Per coordinació entenem les accions de comunicació entre ambdues parts així com el flux de tota la informació relacionada amb el servei.

Per tant, aquesta coordinació es farà a través de diferents vies:



DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 76 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB9EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



11.1 REUNIONS DE COORDINACIÓ

L'empresa contractada haurà de realitzar reunions ordinàries presencials de seguiment de l'activitat del servei amb els serveis socials corresponents, a través dels professionals coordinadors de zona.

Les reunions tindran la finalitat de planificar i gestionar el servei, fer el seguiment i derivació de casos i abordar d'incidències. Com a mínim hi haurà una reunió mensual amb els territoris de més de 600 persones usuàries, una reunió bimensual amb els de més 200 persones usuàries, i una de trimestral amb els de menys usuaris. Segons el desenvolupament del servei i els objectius que s'acordin se'n podran fer de complementàries.

Aquests seguiments no exclouen la interlocució diària així com tampoc la extraordinària necessària entre l'empresa contractada i els serveis socials, especialment pel que fa a la gestió d'incidències, l'abordatge de casos específics de risc i les tasques de coordinació.

11.2 EINA INFORMÀTICA DE GESTIÓ

Com s'ha esmentat en un apartat del present plec, l'empresa contractada facilitarà una eina informàtica de gestió, que, conjuntament amb els canals habituals de comunicació, servirà de mitjà per a la coordinació dels processos relacionats amb altes, baixes i actualització de la informació de les persones usuàries.

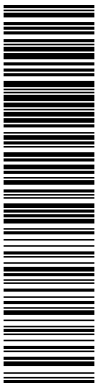
11.3 ACTIVITATS FORMATIVES PER ALS ENS LOCALS

Dins del marc del servei es considera que les activitats formatives també són eines de coordinació, en tant que esdevenen espais estratègics on s'aclareixen dubtes i es poden detectar aspectes de funcionament que cal abordar.

L'empresa contractada haurà de presentar una proposta de programa de formació sobre el Servei Local de Teleassistència a serveis socials de inlogui:

- Un mínim de dos formacions presencials anuals a cadascun dels serveis socials.
- Un mínim de 7 formacions online anuals destinada tots els i les professionals de serveis socials (que podran connectar-se a la sessió al mateix temps).

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 77 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



- Un mínim de dos activitats presencials de reflexió estratègica a Dipsalut destinada als serveis socials.
- Les guies, manuals i dossiers formatius que siguin necessaris per explicar el servei.
- Vídeos explicatius del servei per a cada temàtica (funcionament, tecnologia, programes, protocols, etc.)

L'empresa haurà de presentar aquesta proposta a l'inici de contracte a Dipsalut per a la seva autorització. Aquesta haurà de contenir: títol de l'activitat, durada o nombre de pàgines, contingut, formadors/es, metodologia, data aproximada, lloc, públic destinatari i sistema d'avaluació de la qualitat de l'activitat.

Sempre que sigui possible, les formacions presencials o online hauran de realitzar-se en un sol dia i en la franja de matí, dedicant les hores que siguin adients per a la temàtica a tractar.

Les temàtiques de les activitats formatives hauran d'estar relacionades amb: actualització del funcionament del servei, digitalització, tecnologia, programa informàtic de gestió, accessibilitat, atenció centrada en la persona, protocols, programes, etc.

Un cop consensuada amb Dipsalut, l'empresa oferirà les formacions presencials a cada territori a l'inici de cada any i es pactaran les dates. Cada territori podrà triar les dates que més li convinguin i adequar la formació a les seves necessitats. També podrà decidir no acollir-se a la proposta, i per tant, no programar cap activitat formativa o només fer-ne una part.

La finalitat de la proposta formativa presentada per l'empresa ha de ser que els i les professionals de serveis socials tinguin tots els coneixements necessaris del servei, tant els de base com les novetats implementades.

Aquestes formacions no exclouen la interlocució diària entre els ens i l'empresa contractada per a l'assessorament, la resolució de dubtes o aclariment de qualsevol aspecte de funcionament o prestacions del servei.

Tot el contingut que es derivi d'aquestes formacions (presentacions, dossiers, vídeos, etc.) haurà d'estar disponible a l'eina informàtica de gestió per a la seva consulta i descàrrega.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut



11.4 INFORME DE SEGUIMENT MENSUAL

L'empresa contractada lliurarà a cadascun dels serveis socials, un informe de seguiment amb caràcter mensual que recollirà els principals indicadors del Servei Local de Teleassistència. Es presentaran, via correu electrònic (o per la via que determinin els serveis socials) i en format electrònic explotable 10 dies després del període corresponent. El contingut serà pactat amb Dipsalut i principalment haurà de contenir els indicadors recollits en l'Annex 2 del present plec (que es concretaran a l'inici del contracte).

11.5 MEMÒRIES ANUALS DE SEGUIMENT

Les memòries anuals de seguiment són documents que recullen i analitzen les dades i resultats obtinguts pel servei durant un any. Inclouen informació relacionada amb el volum de persones usuàries, la cobertura del servei i l'activitat del CAT i del SID.

Aquestes memòries són essencials identificar àrees de millora i assegurar que es compleixen els objectius establerts. També proporcionen transparència i rendició de comptes als ens locals.

Anualment, l'empresa contractada haurà de realitzar una memòria del Servei Local de Teleassistència amb un format gràfic per a la seva divulgació per cadascun dels municipis de la demarcació de Girona i també per cada comarca.

Aquests dossiers seran lliurats a Dipsalut per correu electrònic o una altra via que sol·liciti, en el termini màxim de 40 dies després de la finalització de l'any natural de l'exercici. Posteriorment, a petició de Dipsalut, es podran ubicar a l'eina de gestió informàtica del servei per a la seva consulta i descàrrega. El contingut i el tipus de disseny gràfic emprat serà pactat amb Dipsalut 6 mesos abans de la data de presentació i principalment haurà de contenir els indicadors recollits en l'Annex 2 del present plec.

- Taula de terminis en la coordinació

Acció de coordinació		Terminis mínims
Comunicació		diària
Reunions presencials	ordinàries	1 mensual/ territoris amb 600 usuaris, 1 bimensual/ territoris amb 200 usuaris i 1 trimestral amb la resta

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut

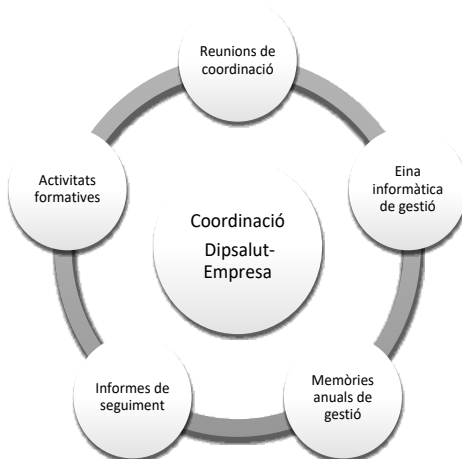


Eina informàtica de gestió	Interlocució diària
Activitats formatives	Anualment: 2 presencials a cada serveis socials, 7 online per al conjunt, 2 presencials a Dipsalut i tots els materials explicatius necessaris.
Informes	1 informe mensual de seguiment del servei
Memòries	1 memòria anual per a cada comarca i municipi

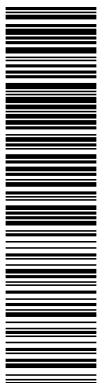
12. COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA I DIPSALUT

L'empresa contractada haurà de coordinar-se amb Dipsalut a través del director o directora de servei i altres perfils professionals en cas de necessitat. Per coordinació entenem les accions de comunicació entre ambdues parts així com el flux de tota la informació relacionada amb el servei.

Per tant, aquesta coordinació es farà a través de diferents vies:



DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 80 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB9EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



12.1 REUNIONS DE COORDINACIÓ

L'empresa contractada haurà de fer totes les reunions de seguiment amb Dipsalut com siguin necessàries per poder realitzar un bon seguiment del servei. A principi d'any es pactaran les dates per realitzar, al menys, una reunió mensual presencial, i la resta de reunions s'aniran programant en funció de les necessitats. Algunes de les reunions també podran ser online.

En les reunions es podran abordar els següents temes:

- Anàlisi de l'activitat general i de tot el funcionament del servei.
- Seguiment de l'activitat municipal.
- Dades agregades o desagregades.
- Implementació de noves prestacions.
- Aspectes de coordinació.
- Temes relacionats amb el personal del servei.
- Difusió.
- Planificació del creixement.
- Planificació i disseny de nous procediments o prestacions.
- Assegurament de la qualitat i la millora contínua.
- Seguiment de queixes i reclamacions.
- Avaluació de solucions tecnològiques innovadores.
- Foment d'espais de participació i reflexió estratègica.
- Activitats formatives.
- Qualsevol altre aspecte relacionat amb el servei .

L'empresa contractada haurà d'elaborar l'acta de les reunions i facilitar-la a Dipsalut dins les següents 48 hores.

12.2 EINA INFORMÀTICA DE GESTIÓ

Dipsalut podrà tenir accés a l'eina informàtica de gestió.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 81 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14 ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut



12.3 ACTIVITATS FORMATIVES

Dipsalut també podrà participar en les activitats formatives de l'empresa a serveis socials.

Dipsalut, l'empresa contractada i els ens locals podran proposar, sempre que sigui necessari, la realització d'activitats de caire reflexiu, estratègic i d'avaluació amb l'objectiu de connectar les necessitats de les persones amb el escenaris innovadors del servei. En aquests espais podran participar persones usuàries i professionals experts/es en la matèria tractada. Tanmateix, l'empresa contractada haurà de participar i col·laborar, sempre que se li demani.

12.4 INFORME DE SEGUIMENT MENSUAL

L'empresa contractada haurà d'elaborar un document en format excel amb el seguiment de tota l'activitat del servei a la demarcació. Aquest document es lliurarà per correu electrònic, o una altra via que sol·liciti, a Dipsalut durant els 10 dies naturals posteriors al tancament del mes. El contingut serà pactat amb Dipsalut i principalment haurà de contenir els indicadors recollits en l'Annex 2 del present plec.

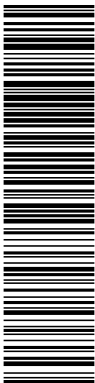
12.5 INFORME DE SEGUIMENT QUINZENAL

L'empresa contractada haurà d'elaborar un document en format excel amb algunes dades de l'activitat del servei a la demarcació. Aquest document es lliurarà per correu electrònic, o una altra via que sol·liciti, a Dipsalut durant els 5 dies naturals posteriors al tancament de la quinzena. El contingut serà pactat amb Dipsalut i principalment haurà de contenir els indicadors recollits en l'Annex 2 del present plec.

12.6 INFORME ESPECIAL

Els informes especials són documents que s'han d'emetre puntualment i per fets sobrevinguts. N'hi ha de dos tipus: els informes per queixes i els informes per situacions d'emergència. L'empresa contractada haurà d'emetre aquests informes en el termini de 7 dies naturals, a partir dels fets.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 82 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



El termini per emetre els informes no exclou que l'empresa hagi de comunicar i detallar qualsevol esdeveniment advers a Dipsalut de manera immediata a partir del moment en que succeeix i facilitar-li la informació que sigui requerida en tot moment.

Aquest enfocament garanteix que Dipsalut estigui plenament informat sobre qualsevol incident significatiu i les accions preses per resoldre'l, així com les estratègies preventives implementades per evitar futurs problemes de la mateixa índole. El contingut serà pactat amb Dipsalut i principalment haurà de contenir els punts recollits en l'Annex 2 del present plec.

12.7 INFORME D'AVUACIÓ

L'empresa contractada haurà de facilitar per correu electrònic, dos informes d'avaluació.

Un dels informes serà el d'avaluació de la satisfacció de les persones usuàries pel servei rebut. Aquest haurà de ser estadísticament significatiu respecte el nombre d'usuaris del servei i facilitar informació que permeti valorar les diferents parts del servei. El seu contingut serà pactat amb Dipsalut i principalment haurà de contenir els punts recollits en l'Annex 2 del present plec. S'entregarà a Dipsalut en el termini màxim de 40 dies després de la finalització de l'any natural de l'exercici.

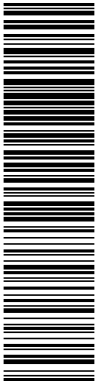
L'altre és l'informe d'avaluació del funcionament del servei, que serà entregat a Dipsalut trimestralment. El seu contingut serà pactat amb Dipsalut i principalment haurà de contenir els indicadors recollits en l'Annex 2 del present plec.

12.8 MEMÒRIES ANUALS DE SEGUIMENT

Les memòries anuals de seguiment són documents que recullen i analitzen les dades i resultats obtinguts pel servei durant un any. Inclouen informació relacionada amb el volum de persones usuàries, la cobertura del servei i l'activitat del CAT i del SID.

Aquestes memòries són essencials identificar àrees de millora i assegurar que es compleixen els objectius establerts. També proporcionen transparència i rendició de comptes als ens locals.

Anualment, a banda de les memòries de cada municipi i comarca, l'empresa contractada haurà de realitzar una Memòria General del Servei Local de Teleassistència en format gràfic que englobi tota l'activitat.



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



Aquest dossier serà lliurat a Dipsalut per correu electrònic, o una altra via que sol·liciti, en el termini màxim de 20 dies després de la finalització de l'any natural de l'exercici. El contingut i el tipus de disseny gràfic emprat serà pactat amb Dipsalut 6 mesos abans de la data de presentació i principalment haurà de contenir els indicadors recollits en l'Annex 2 del present plec.

- Taula de terminis en la coordinació

Acció de coordinació	Terminis mínims
Comunicació	diària
Reunions ordinàries presencials	1 mensual presencial
Activitats formatives	Anualment: 2 presencials a cada serveis socials, 7 online per al conjunt, 2 presencials a Dipsalut i tots els materials explicatius necessaris.
Informes	1 informe mensual de seguiment del servei 1 informe quinzenal de seguiment del servei 1 informe d'avaluació trimestral Els Informes especials necessaris
Memòries	1 memòria anual general del servei i una per cada comarca i municipi.

En qualsevol cas, al llarg del contracte Dipsalut establirà els mecanismes que consideri oportuns per tal d'oferir dades del servei a la ciutadania. D'acord amb això l'empresa li haurà de facilitar les dades amb els formats que se li requereixin per tal de publicar la informació que Dipsalut consideri oportuna al seu portal de la transparència.

13. COORDINACIÓ ENTRE DIPSALUT I EL TERRITORI.

a) Coordinació entre Dipsalut i els serveis socials

Es preveu un mecanisme de coordinació entre Dipsalut i els serveis socials amb l'objectiu de fer un seguiment i avaluació constants de la implementació del servei a la demarcació, introduir aspectes de millora i resoldre aquelles incidències que puguin sorgir.

Anualment es realitzaran com a mínim 3 comissions tècniques. Dipsalut convocarà els serveis socials i establirà un ordre del dia, que incorporarà l'empresa contractada sempre que es consideri.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 84 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7A7B058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



D'altra banda, es podran realitzar totes les reunions de seguiment entre Dipsalut i els territoris que siguin necessàries per les circumstàncies concretes de cada ens.

L'empresa contractada participarà sempre que se li demani en aquests espais així com en d'altres que es puguin crear amb aquesta finalitat com els grups de treball o els espais de laboratori ciutadà.

b) Coordinació entre Dipsalut i altres serveis

El servei haurà d'estar coordinat amb altres agents del territori (salut, emergències, seguretat, etc.) i es podran efectuar les reunions necessàries amb cadascun d'aquests àmbits. Dipsalut convocarà l'empresa contractada en totes les trobades on sigui necessari desenvolupar aspectes del servei o fomentar mecanismes de col·laboració.

14. DINAMITZACIÓ COMUNITÀRIA DEL SERVEI

14.1 ACCIONS INFORMATIVES

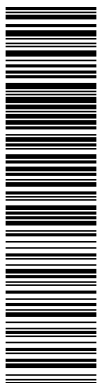
L'empresa contractada haurà de recollir, a petició dels serveis socials, informacions d'interès per les persones usuàries sobre esdeveniments, activitats esportives o culturals, serveis o iniciatives adreçades a les persones grans que es desenvolupin en el seu entorn. Posteriorment haurà d'informar-ne, a través del CAT, a les persones usuàries que resideixin en la localitat on es produeix l'activitat.

14.2 XERRADES I ACCIONS DE DIFUSIÓ

L'empresa contractada haurà de realitzar xerrades sobre diverses temàtiques d'interès per a les persones usuàries del servei, centrades en la seva seguretat, salut i també en l'envelliment actiu. Aquests es realitzaran per proporcionar informació útil i pràctica que ajudi les persones grans a mantenir-se saludables, segures i actives. Les temàtiques es pactaran amb Dipsalut a l'inici del contracte.

Aniran adreçades a les persones usuàries del servei però també estaran obertes al públic en general. La finalitat d'aquestes activitats serà proporcionar eines i coneixements a les persones, així com fomentar el seu apoderament, participació social

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 85 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut



i reduir la sensació d'aïllament, a banda de acostar el servei a la ciutadania que no el coneix.

Hauran de ser activitats que fomentin la participació activa de les persones assistents i es podran proporcionar materials gràfics per reforçar els temes tractats durant les sessions, així com de difusió per donar a conèixer el servei. A més, cada vegada que es realitzi una activitat d'aquesta naturalesa caldrà posar-hi, si es possible, un roll up o altres materials on apareguin els logos del servei i Dipsalut.

Els tallers i xerrades es realitzaran a petició dels serveis socials, i serà necessari coordinar-se amb ells per establir les dates, horaris i llocs. Tanmateix, Dipsalut haurà de tenir accés al llistat d'activitats programades per autoritzar la seva realització.

L'empresa haurà de recollir la satisfacció de les persones assistents, fer un seguiment d'aquestes activitats i compartir tota la informació relacionada amb Dipsalut per a la seva avaluació.

L'empresa contractada haurà d'efectuar un mínim de 60 xerrades anuals.

15. PROCEDIMENS I PROTOCOLS DEL SERVEI

El Servei Local de Teleassistència ha de tenir:

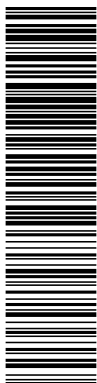
- Procediments documentats amb pautes sobre com realitzar determinades accions per tal de prestar un servei de qualitat, eficient i equitatiu.
- Protocols per garantir la seguretat i el benestar de les persones usuàries en situacions complexes.

A continuació es mencionaran els temes sobre els quals l'empresa haurà de tenir procediments documentats i protocols.

15.1 PROCEDIMENTS DOCUMENTATS

L'empresa haurà de disposar de procediments documentats de funcionament general del servei, és a dir, documents amb pautes escrites sobre tots els procediments per a l'atenció a les persones usuàries.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 86 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



Caldrà que els mantingui actualitzats i en creï de nous segons les necessitats del servei. També haurà de garantir que el personal pertinent conegui i apliqui aquestes pautes mitjançant les accions formatives necessàries.

A continuació es descriuen, de manera orientativa, a quins temes haurien de fer referència aquests documents:

- Alta en el servei
- Actuació davant comunicacions i avisos automàtics
- Atenció a trucades d'emergència, informatives, de seguiment...
- Mobilització de les unitats mòbils
- Custodia i mobilització de claus
- Atenció presencial
- Revaloracions
- Atenció en situacions complexes: demències, dol, etc.
- Actuacions de manteniment tècnic i preventiu en la tecnologia
- Instal·lació i retirada de tecnologia
- Comunicació i coordinació amb Dipsalut i ens locals
- Suspensions temporals i baixes
- Atenció de suggeriments, queixes i reclamacions.

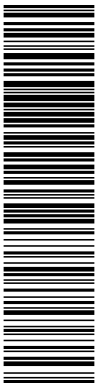
15.2 PROTOCOL DE PREVENCIÓ DEL MALTRACTAMENT

L'empresa contractada haurà de tenir un protocol de prevenció, detecció i actuació davant el maltractament de les persones usuàries. Aquest haurà de contenir accions de conscienciació, detecció, intervenció i derivació, amb tots els instruments corresponents per fer-lo efectiu.

15.3 PROTOCOL DE PREVENCIÓ DEL RISC DE SUICIDI

L'empresa contractada haurà de tenir un protocol de prevenció, detecció i actuació davant el risc de suïcidi de les persones usuàries, que haurà de contenir accions de conscienciació, detecció, intervenció i derivació, amb tots els instruments corresponents per fer-lo efectiu.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: DDGI, Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 87 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSAUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



15.4 PROTOCOL DE SITUACIONS D'EMERGÈNCIA I CRISI

En el marc d'aquesta licitació es consideren situacions d'emergència o crisi a aquelles circumstàncies que puguin afectar o afectin negativament a les persones usuàries del servei.

L'empresa contractada haurà de presentar un protocol que contingui actuacions per informar a les persones usuàries en qualsevol situació que afecti a la seva seguretat de col·lectiva, com per exemple: fenòmens meteorològics adversos, catàstrofes, desastres naturals, crisis sanitàries, pandèmies, atacs terroristes, etc.)

A continuació es descriuran alguns aspectes que el protocol haurà de contenir de manera transversal:

15.4.1 Avisos dels serveis d'emergències i agències meteorològiques.

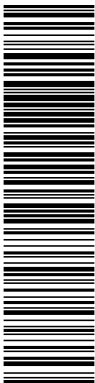
L'empresa contractada haurà de fer un seguiment de les alertes emeses pels agents pertinents en matèria de seguretat com el Centre de Coordinació Operativa de Catalunya (CECAT) o meteorologia, com el Servei Meteorològic de Catalunya (SMC). L'empresa adjudicatària haurà de tenir establert un canal per rebre tots els avisos. En funció del tipus d'avís haurà de preveure una sèrie d'accions per vetllar per la seguretat de les persones usuàries.

En possibles situacions d'emergència o crisi caldrà activar mesures d'actuació que dependran de la naturalesa i l'abast del fet, el nombre de persones afectades i la disponibilitat de recursos de l'entorn. Les actuacions podran incloure trucades, enviament massiu de missatges, intervencions i seguiments domiciliaris presencials, coordinació amb altres serveis, etc. Per tant, en el protocol, l'empresa haurà de descriure diferents procediments en funció del tipus d'escenari.

Per això:

- L'empresa seguirà les indicacions provinents dels centres de coordinació d'emergències que corresponguin segons el pla d'emergència de Catalunya
- L'empresa proposarà un sistema d'avisos meteorològics als usuaris com a mínim amb nivells d'atenció mig, alt i molt alts. Per al disseny de les possibles actuacions proposades al protocol, caldrà tenir present que existeixen diversos perfils de persones usuàries, amb diferents graus de vulnerabilitat. El sistema

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 88 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsSalut>



serà testejat i d'acord amb els resultats de la prova pilot es decidirà la seva implementació efectiva.

15.4.2 Afectació del servei – Comitè de crisi

El protocol haurà de dedicar un apartat a possibles escenaris d'afectació del CAT o del SID (per exemple: una fallida de les tecnologies, col·lapse de les línies telefòniques, talls massius de carretes, etc.) que podrien impedir el funcionament normal del servei i posar en risc les persones usuàries. Serà important preveure aquests escenaris i descriure les corresponents mesures de contingència.

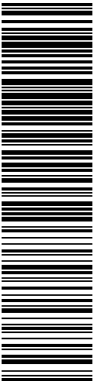
Prenent de referència el que s'ha descrit en aquest apartat, el protocol haurà de contenir, com a mínim, els següents punts:

- Objectius i àmbits d'aplicació del protocol
- Descripció dels escenaris
- Procediments d'actuació i coordinació amb la resta de serveis
- Actuacions preventives i actuacions reactives o de contingència
- Recursos necessaris
- Formació i simulacres
- Revisió, avaluació i actualització

Pel que fa a la comunicació amb Dipsalut, si l'empresa té coneixement d'un incident/ averia o situació greu que posi en risc la seguretat de les persones usuàries haurà de comunicar-ho de forma immediata a Dipsalut que actuarà segons els seus protocols de comunicació de crisi i crearà un comitè de seguiment si s'escau. L'empresa es posarà en plena disposició i reaccionarà a la crisi en consonància amb el comitè. En cap cas podrà actuar de forma unilateral o amb posterioritat.

L'empresa està obligada a comunicar a Dipsalut qualsevol circumstància tipificada en l'apartat del règim sancionador del plec de prestacions administratives d'aquesta licitació.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: DDGI, Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 89 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipsSalut



16. REQUERIMENTS SOBRE LA IMATGE CORPORATIVA

16.1 ACCIONS DE COMUNICACIÓ, PUBLICITAT I DIFUSIÓ

En qualsevol acció de comunicació, de publicitat o de difusió de l'empresa adjudicatària relativa a l'objecte d'aquest contracte, es farà constar que és una acció de Dipsalut, Organisme de Salut Pública de la Diputació de Girona, per tant, es citarà en el text, de paraula o a través de les vies adients allà on la inclusió del logotip no sigui possible.

En actes presencials, sempre que sigui possible, es posarà un roll-up o material similar amb el logotip de Dipsalut i del programa.

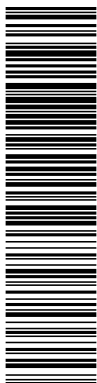
Caldrà incloure sempre i en un lloc preferent el logotip oficial de Dipsalut, l'Organisme de Salut Pública de la Diputació de Girona, i el logotip del programa.

La forma correcta de citació és: "Dipsalut, l'Organisme de Salut Pública de la Diputació de Girona".

16.2 HARMONITZACIÓ DE LES ACCIONS COMUNICATIVES

- Per tal de vetllar per a l'harmonització de les diferents accions comunicatives, l'adjudicatari acordarà unes pautes bàsiques amb Dipsalut, que caldrà respectar en tots els tipus de comunicacions.
- Les informacions, comunicacions o publicitat planificades, tipus rodes o notes de premsa, campanyes de publicitat o de posicionament i altres similars, que es facin sobre el servei hauran d'estar prèviament comunicades i autoritzades per Dipsalut.
- Si l'empresa contractada, en el desenvolupament d'aquest contracte, detecta una situació de crisi de reputació per a l'Organisme, n'informarà immediatament a Dipsalut i acceptarà la coordinació de l'Organisme per tal de procurar desactivar-la. Si Dipsalut ho considera convenient, l'empresa s'afegirà al comitè de crisi. Així mateix, l'empresa haurà de facilitar aquella informació que se li requereixi per tal d'afrontar adequadament la situació i respectar les pautes que Dipsalut fixi. En cap cas, l'adjudicatari podrà realitzar declaracions públiques en nom de Dipsalut.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 90 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14
	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



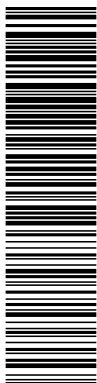
16.3 APLICACIÓ CORRECTA DELS LOGOTIPS INSTITUCIONALS

- Dipsalut facilitarà a l'empresa contractada un document amb la seva imatge corporativa que inclourà el desplegament del seu logotip oficial i el logotip del programa. També indicarà quina és la guia d'estil a utilitzar durant l'execució del servei.
- Tots els materials de comunicació i difusió, fins i tot els documents de treball intern, han de portar el logotip del programa i el logotip oficial de Dipsalut, Organisme de Salut Pública de la Diputació de Girona, en format binomi, en un lloc ben visible, i que haurà de ser revisat per la persona tècnica de comunicació de Dipsalut.
- En els materials explicatius i els de difusió, si l'espai ho permet, es podran incorporar els logotips dels diferents ens locals que formen part del contracte.
- També es podrà incorporar el logotip de l'empresa adjudicatària amb la autorització expressa i amb el format i la ubicació que determini Dipsalut.
- Tots els vehicles del servei hauran d'incloure el logotip de Dipsalut i del programa i estar retolats d'acord amb la imatge que s'acordi en el moment de l'adjudicació. S'haurà de garantir el seu bon estat i que la imatge corporativa sigui sempre visible i llegible. Aquest punt també s'aplicarà als espais de treball com per exemple el CAT.
- En cas que sigui necessari, Dipsalut pactarà amb l'empresa adjudicatària les instruccions particulars relatives al punt anterior.
- Qualsevol imprevist relacionat amb la imatge corporativa es valorarà amb la persona responsable del contracte designada per Dipsalut.

16.4 XARXES SOCIALS

- A les pàgines web, les xarxes socials i els materials multimèdia s'ha d'incloure sempre el logotip oficial de Dipsalut i el logotip del programa.
- L'empresa facilitarà a Dipsalut les identitats dels perfils de les seves xarxes socials, per tal que els podem identificar, seguir i fer-ne escolta activa. També es compromet a seguir a Dipsalut a les xarxes socials i a compartir aquelles informacions que estiguin vinculades a l'execució del servei.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 91 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSAUT. Signat 03/08/2025 20:14
	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



- Tot l'anteriorment dit és també aplicable a les comunicacions a través de perfils a les xarxes socials. És a dir, caldrà coordinació amb Dipsalut i respecte a les pautes bàsiques fixades per l'Organisme amb l'objectiu de projectar una imatge comú i d'establir sinergies. Així mateix, en aquests canals, també cal mantenir el criteri de citar explícitament el programa, utilitzant els hashtags oficials que facilitarà Dipsalut, i el fet que es tracta d'un servei de Dipsalut (a través de mencions als perfils de l'Organisme a les xarxes socials o altres vies acordades).

Els perfils actuals són:

- <https://www.facebook.com/Dipsalut.ddgi>
- <https://twitter.com/dipsalut>
- <http://instagram.com/dipsalut>
- <https://www.youtube.com/user/CanalDipsalut>
- <https://es.linkedin.com/company/dipsalut>

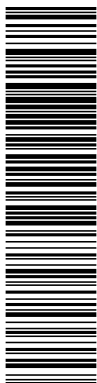
16.5 PERSONAL ASSIGNAT A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

- Cal garantir que es presenti públicament com a “personal tècnic del Servei Local de Teleassistència” identificant-se com a empresa proveïdora de Dipsalut i actuant com una extensió de l'organisme.
- Cal preservar la qualitat del servei, el tracte correcte amb les persones usuàries, les persones interlocutores dels ens locals i professionals del territori, vetllant per la bona imatge de l'organisme.
- La imatge i característiques dels uniformes que utilitzi el personal haurà de ser acordat amb Dipsalut.

16.6 MATERIAL DE DIFUSIÓ

L'empresa contractada haurà de dissenyar els materials de difusió del servei, ja siguin tríptics, vídeos, presentacions, guies o qualsevol altre material de difusió que es consideri necessari per complir amb els objectius de comunicació del Servei. Aquesta responsabilitat inclou la creació de continguts que siguin clars, informatius i accessibles

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 92 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



per a tots els públics, amb l'objectiu de proporcionar informació completa i precisa sobre els serveis oferts.

- Disseny de materials
 - Tríptics: Documents impresos que ofereixen una visió general del servei, els beneficis i les instruccions per accedir-hi.
 - Vídeos: Continguts audiovisuals que expliquen de manera visual i atractiva el servei, incloent testimonis i demostracions pràctiques.
 - Presentacions: En format PPTX o d'altres que poden ser utilitzades en xerrades i tallers per informar les persones usuàries i professionals.
 - Guies: Documents detallats que proporcionen informació exhaustiva sobre els procediments i les prestacions del servei.

Validació

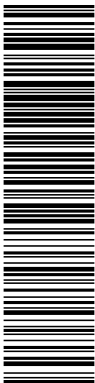
L'empresa ha de comunicar a Dipsalut els projectes relacionats amb la difusió i comunicació del Servei Local de Teleassistència abans de començar la fase de creació, de manera que l'organisme pugui fer aportacions, si s'escau, abans no s'executi el projecte.

Tots els dissenys, materials i audiovisuals hauran de ser validats per Dipsalut abans de la seva impressió, distribució i publicació. Dipsalut tindrà la potestat de revisar els materials i demanar les modificacions que consideri necessàries per assegurar que compleixen amb els estàndards de qualitat i les necessitats de comunicació del servei.

Els materials hauran de complir amb els requisits d'accessibilitat per garantir que totes les persones, puguin accedir a la informació de manera fàcil i efectiva. L'empresa haurà de demostrar un compromís ferm amb la qualitat en totes les fases del procés de disseny i producció dels materials.

- Impressió, distribució i publicació
- L'empresa haurà d'imprimir tota la documentació facilitada a les persones usuàries del servei.
- També haurà d'imprimir els materials de difusió del servei i tenir algunes còpies impreses disponibles per a distribuir als serveis socials o a petició de possibles

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 93 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



persones interessades en el servei. Aquestes còpies han de ser de qualitat i estar sempre actualitzades per assegurar que la informació proporcionada sigui precisa i rellevant.

- Material audiovisual

Pel que fa al material audiovisual, Dipsalut disposarà del vídeo original per a poder publicar-lo directament al seu canal de youtube i a les xarxes socials corporatives, i fer-lo servir en presentacions per a congressos, jornades, etc... Així com tots els permisos i drets d'imatge de les persones que hi surten per a poder-ne fer difusió.

- Ús de la intel·ligència artificial en els dissenys del material de difusió

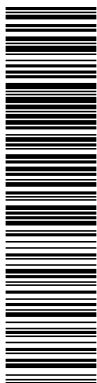
Dipsalut, com a entitat subjecta a l'àmbit de control de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT), aplica la Recomanació 1/2023 de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades en relació amb la utilització de ChatGPT i el seu impacte en la protecció de dades personals, de 21 d'abril de 2023. De conformitat amb aquesta Recomanació de l'APDCAT NO escau incorporar el ChatGPT en l'exercici de funcions públiques i prestació de serveis públics quan es tractin dades personals, fins que el Comitè Europeu de Protecció de Dades es pronunciï o emeti recomanacions, directrius o bones pràctiques per garantir el respecte a la normativa de protecció de dades.

Tot i això, tenint presents els principis de protecció de dades en el disseny i per defecte, l'eina d'intel·ligència artificial emprada per a generar dissenys no ha de generar una imatge que correspongui a una persona física identificada o identificable.

Aquesta eina haurà d'adequar-se a la normativa europea sobre intel·ligència artificial, i en particular al Reglament d'Intel·ligència Artificial, quan aquest resulti aplicable. En tot cas, sempre que es faci ús d'una imatge generada per IA en qualsevol dels dissenys de materials de difusió i comunicació que es realitzin per a Dipsalut s'ha de comunicar a l'Organisme Autònom de Salut Pública de manera clara, citant la font on s'han generat les imatges, ja siguin fotografia o vídeo.

Agafem com a referència les directrius de l'APA (American Psychological Association): Se cita com una comunicació personal, en la qual mantenim la

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 94 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB9E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



conversa amb el producte d'un algoritme, que es considera una obra intel·lectual. Com que l'usuari no podrà recuperar el contingut, generalment no es posa la referència a la bibliografia i només es fa la citació en el text. Estructura: Entitat responsable. (Any edició). Nom de l'eina en cursiva (versió) [descripció adicional]. URL.

17. PROTECCIÓ DE DADES PLEC ADMINISTRATIU

18. ESTANDARDS DE QUALITAT.

L'empresa contractada haurà de complir amb uns estàndards de qualitat, seguretat i accessibilitat segons els requeriments exigits en la present clàusula i descrits a continuació.

18.1 SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

L'empresa contractada haurà de comptar amb un sistema de gestió de la qualitat implantat i certificat segons les normes *UNE EN ISO 9001 i, en particular, segons la Norma específica de Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia. Requisitos UNE 158401: 2019.*

Així mateix, l'empresa haurà d'estar acreditada segons la norma ISO/IEC 27001:2022 sobre *Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Requisitos* o bé a la seva versió espanyola UNE-EN ISO/IEC 27001:2023.

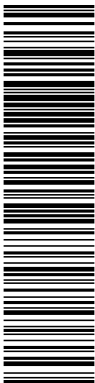
En especial, s'hauran de garantir els aspectes de qualitat descrits a continuació:

18.2 REQUISITS MÍNIMS DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

Un Sistema de Qualitat documentat per a les prestacions descrites en el present plec que ha d'incloure com a mínim els següents continguts:

- Política de qualitat.
- Objectius.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 95 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14
	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut



- Funcionament i organització

Aquest sistema haurà d'estar documentat i aplicat en el servei i s'haurà de revisar anualment.

Verificació del compliment i mesura d'indicadors de qualitat relatius al menys a:

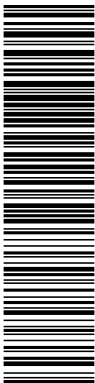
- Inici, prestació i baixa en el servei.
- Mitjans i recursos personals, materials i tècnics.

Avaluació de la qualitat del servei, per la qual cosa, l'empresa contractada ha de:

- Tenir definit un sistema d'avaluació interna de la qualitat del servei que garanteixi una immediata detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la prestació del servei i permeti la millora contínua, orientada a assolir un nivell de qualitat òptim en la prestació.
- Mantenir sistemes d'avaluació, seguiment i millora de la qualitat percebuda per les persones usuàries, familiars, personal vinculat al servei i clients. En quant a l'avaluació per part de les persones usuàries, l'empresa contractada ha de realitzar una enquesta anual de valoració del servei per conèixer la satisfacció de les persones usuàries. Aquesta enquesta ha de realitzar-se complint els següents requeriments:

- La mostra ha de ser 1.000 persones usuàries i ha de ser aleatòria i representativa per gènere i per intensitat de servei (moderada/alta).
- El treball de camp ha de ser realitzat per una entitat o empresa amb experiència contrastada en el sector de serveis d'estudis de mercat i/o serveis d'enquestes d'opinió pública.
- El contingut de l'enquesta ha de ser validat per Dipsalut.
- L'empresa haurà de lliurar a Dipsalut l'informe corresponent amb les especificitats descrites en l'annex 2.
- Comptar amb un sistema de recepció i anàlisi de queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrits. Aquestes s'han de posar en coneixement de Dipsalut en els terminis descrits en el present apartat del plec i amb caràcter immediat, aquelles que puguin ser

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 96 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



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

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

Aquest Sistema de Gestió de la Qualitat haurà d'estar documentat i aplicat al servei específic descrit en el present plec. Haurà de ser revisat anualment i les modificacions o millores seran comunicades a Dipsalut.

L'empresa contractada haurà de basar el seu sistema de seguiment i millora, com a mínim, en els següents indicadors de qualitat, que s'hauran de mesurar mensualment, excepte si s'indica una altra periodicitat:

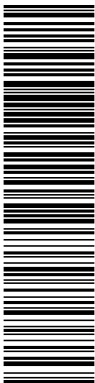
Alta en el servei:

- Temps mitjà (dies laborals) d'inici del servei, en sol·licitud d'alta normalitzada.
- Temps mitjà (hores) d'inici del servei, en sol·licitud d'alta urgent.
- Percentatge de persones usuàries amb alta en termini (no es comptabilitzen les sol·licituds de servei per causes imputables a la persona usuària o per un condicionant del municipi o Dipsalut).
- Percentatge de persones usuàries amb alta urgent en termini (no es comptabilitzen les sol·licituds de servei per causes imputables a la persona usuària o per un condicionant del municipi o Dipsalut).

Prestació del servei:

- Temps mitjà (en segons) de resposta des de que la comunicació entrant està disponible per al personal teleoperador.
- Temps mitjà (en minuts) des de què es rep una trucada en el centre d'atenció fins la mobilització de recursos especialitzats (sanitaris, socials o de seguretat).
- Temps mitjà (en minuts) des de l'inici d'una mobilització d'unitat mòbil fins que arriba al domicili d'una persona usuària per atendre una funció prioritària.
- Temps mitjà (en minuts) des de què es rep una trucada en el centre d'atenció fins la mobilització d'altres recursos com família o persones de l'entorn.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 97 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



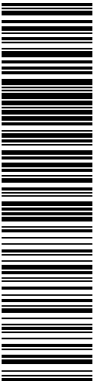
- Tems mitjà (en minuts) de durada de les trucades de les persones usuàries.
- Nombre mitjà de trucades de seguiment per persona usuària.
- Tems mitjà (en minuts) d'arribada de la unitat mòbil al domicili en situació d'emergència.
- Percentatge d'incidències relacionades amb la custòdia i manipulació de claus.
- Nombre de comunicacions de seguiment programades realitzades a les persones usuàries.
- Percentatge d'avaries tècniques en l'equipament de la persona usuària que impedeixen la comunicació amb el centre d'atenció.
- Tems mitjà (en hores) de la resolució d'avaries del terminal que impedeixen la comunicació de la persona usuària amb el centre d'atenció.
- Nombre d'avaries en el sistema del servei que produeixen la pèrdua de la capacitat de resposta del centre d'atenció i que activen el sistema de suport.
- Tems (en minuts) que el sistema de suport està actiu en una incidència.

Seguiment i millora del servei:

- Nombre de reunions de seguiment i coordinació amb el responsable del servei i coordinador/a de zona que s'han mantingut amb els serveis socials municipals.
- Nombre de persones usuàries a les que s'ha realitzat una enquesta de satisfacció respecte al total de persones usuàries. Aquest indicador s'ha de mesurar anualment.
- Percentatge de persones usuàries amb queixes sobre el servei per municipi.
- Percentatge de persones usuàries o persones del seu entorn amb queixes.
- Nombre de persones usuàries que causen baixa en el servei a causa de la insatisfacció en la prestació del mateix.
- Percentatge de persones usuàries satisfetes amb el servei rebut. Aquest indicador s'ha de mesurar anualment.

Personal:

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 98 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB9E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



-Nombre d'hores de formació rebuda/nombre mitjà de treballadors/es. Aquest indicador s'ha de mesurar anualment.

18.3 REQUERIMENT DE CONFORMITAT AMB L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT.

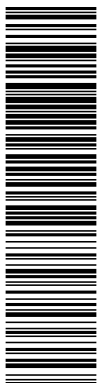
Atesos els riscos als què està exposat el Servei Local de Teleassistència i les garanties de seguretat necessàries per a la prestació que realitza, és un servei que ha de complir amb el Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, d'aplicació a tot el sector públic i als sistemes d'informació de les entitats del sector privat quan, d'acord amb la normativa aplicable i en virtut d'una relació contractual, prestin serveis o proveeixen solucions a les entitats del sector públic per a l'exercici de les seves competències.

L'empresa contractada haurà de disposar de la certificació de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat de categoria MITJA de la tipologia de servei per la qual s'adjudica el contracte. Aquest haurà d'indicar que aplica a la prestació del servei de teleassistència i a la tecnologia emprada.

Aquesta certificació ha de mantenir la conformitat durant tot el període del contracte i anualment, a través de l'informe d'anàlisi de riscos de la solució tecnològica de gestió segura que presentarà el contractista, es revisarà que el nivell sigui l'adient per part de l'empresa contractista per si fos necessari incrementar la certificació a ALT. En cas que l'empresa perdés la certificació, o s'hagi retirat temporalment la mateixa, haurà de comunicar-ho de forma immediata a Dipsalut, qui haurà de considerar l'impacte en el contracte. Tanmateix, l'empresa haurà de comunicar l'actualització de la certificació d'acord amb els terminis i requisits de la Disposició Transitòria Única del Reial Decret 311/2022.

L'empresa contractista assumeix l'obligació de complir plenament amb l'Esquema Nacional de Seguretat, i amb la necessitat que els seus prestadors i proveïdors, disposin de la corresponent conformitat amb el Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, en les mateixes condicions que l'empresa, en la mesura que prestin serveis o proveixin solucions que es requereixin per al desenvolupament dels treballs secundaris subcontractats.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 99 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



L'empresa contractista haurà de comunicar les dades de contacte de la persona designada com a Punt o Persona de Contacte (POC), segons l'article 13.5 del Reial Decret 311/2022.

Així mateix, l'empresa contractista haurà d'aportar i mantenir la següent documentació:

- Guia d'instal·lació i configuració segura del sistema i de qualsevol programari que incorpori i dels seus dispositius (routers, tauletes, mesuradors...) destinada a administradors.
- Guia d'ús segur del sistema i dels seus dispositius destinada a usuaris finals.

19. AVALUACIO PER PART DE DIPSALUT

Dipsalut rebrà per part de l'empresa contractada 1 informe anual de satisfacció de les persones usuàries i 1 informe semestral d'avaluació del funcionament del servei, tal com s'ha detallat al corresponent apartat del plec. Amb aquesta informació podrà realitzar les accions d'avaluació que consideri necessàries.

Dipsalut es reserva el dret a implementar mesures complementàries de seguiment i avaluació del servei sense que això suposi una despesa addicional per a l'empresa adjudicatària. A tall d'exemple i no limitatiu, Dipsalut podrà emprar: auditories externes, enquestes de satisfacció, indicadors de rendiment, eines de software de gestió de qualitat, plataformes d'anàlisi de dades, revisió de protocols, etc. durant el transcurs del contracte.

L'empresa haurà facilitar a Dipsalut tota la informació necessària per a poder realitzar qualsevol tipus d'avaluació. També haurà de col·laborar activament en la realització estudis o la implementació de proves pilot per a la millora de la qualitat en la prestació del servei.

Dipsalut realitzarà una reunió anual amb les persones representants dels treballadors i treballadores de l'empresa per tal de revisar les condicions del personal, identificar àrees de millora i assegurar que es compleixen els estàndards de qualitat establerts. En cas que la delegació de Girona no disposi de representants, es podrà configurar un equip integrat per diversos perfils professionals per a aquesta finalitat.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: DDGI, Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 100 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



20. TRANSFERÈNCIA D'INFORMACIÓ ENTRE CONTRACTISTES

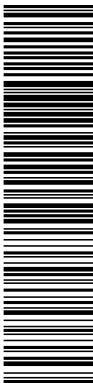
20.1 CONSIDERACIONS GENERALS

En el supòsit què resulti contractista, una empresa diferent a la que actualment presta el servei, la nova empresa entrant haurà de col·laborar en el procés de transferència d'informació que ha de garantir la continuïtat del servei, atenent a les següents consideracions:

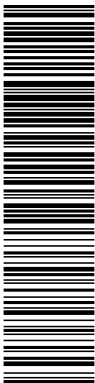
- Amb caràcter previ a l'inici del present contracte, Dipsalut informará els ens locals de la demarcació, de les condicions de la nova contractació del Servei Local de Teleassistència, dels requeriments del traspàs de la informació entre l'empresa sortint i la nova empresa contractada i els termes de la col·laboració en aquest procés.
- Es disposarà d'un màxim de quatre mesos des de la data de formalització del contracte, per executar el procés de traspàs a la nova empresa que resulti contractada (empresa entrant).
- L'empresa entrant haurà d'informar de les instal·lacions i ubicacions dels nous espais de treball durant els 15 primers dies del traspàs.
- En el cas d'un canvi que afecti els sistemes d'informació amb els quals haurà de treballar el personal subrogat, l'empresa contractista entrant haurà de disposar de personal format en el nou sistema d'informació des de l'inici del període de traspàs, que serà qui faci les proves necessàries. Així mateix, l'empresa entrant haurà de formar el personal subrogat en matèria d'aquest traspàs i, en concret, dels nous sistemes d'informació, si hi hagués.
- Dipsalut vetllarà pel correcte procés de traspàs, realitzant les tasques de coordinació i seguiment tècnic que siguin necessàries tal i com es descriu a continuació.

20.1.1 Pla de recepció

L'empresa entrant disposarà d'un màxim de quatre mesos des de la data de formalització del contracte per assumir la totalitat del servei. A partir de l'inici del



DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: DDGI, Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 101 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



contracte, el ritme de transferència d'informació de les dades de les persones usuàries i dels equipaments instal·lats als domicilis (terminals, unitats de control remot i dispositius complementaris) haurà de ser, com a mínim, d'un 25% al mes, fins arribar al 100% a la finalització dels quatre mesos del període transitori. Així mateix, aquest traspàs serà aplicat també als elements de gestió i com els projectes que s'hagin implementat durant l'execució del contracte.

Al llarg dels primers dos mesos del període de traspàs, s'hauran de fer proves de totes les actuacions implicades en el servei (gestió de trucades, bases de dades, informació dels diferents software de gestió, entre d'altres) , de tal forma que es faci una recepció i devolució parcial del servei i, a la vista de les incidències que puguin sorgir, es prenguin les mesures adequades per resoldre-les abans de la recepció i devolució integral definitiva en el termini esmentat.

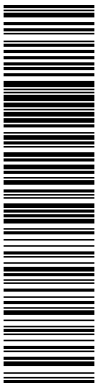
Els costos no previstos que es puguin derivar de l'operació de traspàs, hauran de ser assumits per la nova empresa contractista.

Així mateix, i per que fa a la facturació del servei, el contractista sortint facturarà pel serveis que continuï prestant durant aquest període transitori, d'acord amb els preus del contracte i els percentatges dels serveis que encara gestiona .

Dipsalut informará a l'empresa entrant de la ubicació de les bases territorials de les unitats mòbils, així com dels armaris de custòdia de claus que disposa al territori, per tal que l'empresa contractista entrant pugui aportar els mitjans tècnics i tecnològics necessaris segons els requeriments que estiguin descrits al present plec, sense que es produeixi cap interrupció en la prestació del servei d'aquest departament.

En aquest sentit, la totalitat de l'equipament de seguretat, com els armaris de custòdia de claus que s'ubiquin a les bases territorials de 24 hores, seran assumits per l'empresa contractada entrant. L'empresa contractista entrant haurà de tenir en funcionament totes les mesures derivades dels plans de contingència que s'hauran de elaborar per les diferents comissions de seguiment per fer front als diferents riscos que puguin donar-se durant la prestació del servei des del primer moment en què comença la prestació, que com a mínim serà des del moment en què s'iniciïn les proves parcials de recepció del servei.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: DDGI, Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 102 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



En cas de no poder completar el traspàs del servei en el termini de quatre mesos, Dipsalut es reserva el dret de resoldre el contracte o allargar el període de traspàs del servei. En aquest cas, el contractista entrant assumirà durant aquest període el cost del servei que continuï prestant l'empresa sortint, per tal de garantir la continuïtat del servei fins la finalització del traspàs.

20.1.2 Pla de devolució

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectuï una nova adjudicació del servei a una tercera empresa, canvi de contractista, la contractista sortint efectuarà un traspàs a la nova empresa contractista en un termini de com a màxim 4 mesos.

Les empreses contractistes (entrant i sortint) hauran d'assumir la posada en marxa del servei sense perjudici per al servei, garantint en tot moment la prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec.

Al llarg dels primers dos mesos del període de traspàs, s'hauran de fer proves de totes les actuacions implicades en el servei, de tal forma que es faci una recepció i devolució parcial del servei i, a la vista de les incidències que puguin sorgir, es prenguin les mesures adequades per resoldre-les abans de la recepció i devolució integral definitiva.

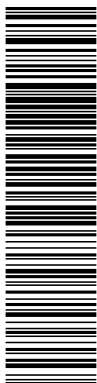
Amb aquesta finalitat, l'empresa contractista actuant com a sortint, estarà obligada a facilitar en tot moment aquest procés de traspàs, col·laborant i cooperant amb la nova empresa contractista entrant per donar continuïtat al servei sense perjudici a l'atenció que es dona a les persones usuàries.

Per al correcte desenvolupament dels diferents requeriments del traspàs, es podrà paralitzar l'activitat d'altres i baixes durant 15 dies naturals, amb l'objecte d'assegurar la seguretat del traspàs de dades entre empreses.

Durant el període de traspàs, l'empresa contractista sortint haurà de:

- Garantir la cobertura del servei amb qualitat, eficàcia i eficiència.
- Retornar als municipis, com a titulars del servei, les dades relatives a les persones usuàries del servei i els seus contactes amb la finalitat de lliurar-los a l'empresa contractista entrant si Dipsalut així ho indica i sinó aquest traspàs es farà directament entre el contractista sortint a l'entrant.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 103 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



- Efectuar el traspàs fefaent de totes les claus cedides dels domicilis de les persones usuàries de forma que, en qualsevol moment del procés de traspàs, es puguin mobilitzar.
- L'empresa contractista sortint haurà de cedir les numeracions de tots els equipaments tecnològics a la nova empresa contractista.

20.1.3 Gestió coordinada del pla de recepció i pla de devolució

Per a la realització del pla de traspàs del servei, s'hauran de constituir les següents comissions de seguiment:

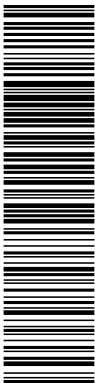
- Comissió general de la que formaran part professionals de les empreses entrant i sortint, proposats per Dipsalut i representants de la Dipsalut. Les funcions d'aquesta comissió seran:

- Establir el cronograma del procés de traspàs i vetllar pel seu compliment.
- Assegurar el correcte procés de traspàs, reconduint les situacions de desviament en la consecució dels objectius.
- Fer el seguiment dels plans de contingència previstos per les comissions específiques davant els possibles riscos previsibles i vetllar pel seu compliment per fer front a la detecció dels mateixos.
- Determinar les actuacions a emprendre davant riscos no previstos.
- Fer el seguiment dels acord adoptats en les diferents comissions específiques.

Aquestes actuacions s'hauran d'emmarcar en un acord de traspàs entre les parts, on a més a més es recolliran els requisits i terminis per garantir la continuïtat del servei, la coordinació del traspàs i les mesures de seguretat i protecció de les dades personals. Així mateix, aquest acord ha d'incloure un document de confidencialitat respecte al procés de traspàs.

- Comissions específiques que han d'estar organitzades per Dipsalut, de les que formaran part professionals de les empreses entrant i sortint, proposats per Dipsalut i representants de Dipsalut que hauran de vetllar pel traspàs de temàtiques específiques.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 104 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSAUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



Aquestes comissions s'hauran de reunir, com a mínim, setmanalment, i fer les actes corresponents que seran traspassades a la comissió general i seran realitzades per Dipsalut.

Aquestes comissions específiques seran les següents:

- Comissió de traspàs de la tecnologia i de les comunicacions.
- Comissió de traspàs de la informació (base de dades, sistemes d'informació i expedients municipals i personals).
- Comissió de traspàs de claus en custòdia.
- Comissió de traspàs i subrogació de recursos humans.

Les comissions específiques hauran d'identificar els possibles riscos que poden produir-se en el procés de traspàs i preveure les actuacions necessàries per assegurar la continuïtat del servei en cas de produir-se.

Tant els riscos identificats com les actuacions per resoldre'ls s'establiran en els plans de contingència corresponents que haurà d'elaborar cada comissió específica. Els plans de contingència es prolongaran fins a quatre mesos després de la finalització del període de traspàs.

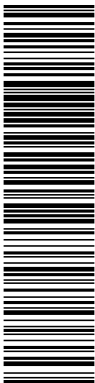
Un cop finalitzat el procés de recepció i/o devolució del servei i quan s'hagi iniciat la prestació del servei per part de la nova empresa contractista, l'empresa sortint finalitzarà les seves responsabilitats excepte les vinculades als plans de contingència mentre estiguin en vigor, i serà l'empresa entrant la única responsable del servei amb caràcter general.

20.2 PLA DE TRASPÀS DE LES BASES DE DADES I DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ

S'haurà d'executar un procés de migració de les bases de dades es fa per transferir la informació d'origen, propietat dels municipis de la demarcació de Girona, des de l'empresa sortint als nous sistemes d'informació de l'empresa entrant. Aquest procés de migració s'haurà de fer assegurant que no es produeix cap pèrdua d'informació.

Els processos clau en un projecte de migració de dades són l'Extracció, la Transformació i la Càrrega (*ETL= Extract, Transform, Load*) de les dades del sistema origen a la base de dades final, que es traslladarà a producció a la nova plataforma de teleassistència.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 105 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



En aquest apartat es descriuen els elements bàsics del pla de traspàs de les bases de dades i dels sistemes d'informació, amb la possibilitat de poder establir millores i ajustaments per la comissió específica de traspàs de la informació (base de dades, sistemes d'informació i expedients municipals i personals) creada per donar suport en aquesta temàtica de traspàs.

20.2.1 Descripció del procés del traspàs de les bases de dades

Per garantir el procés de migració de dades amb èxit es requereix avançar en dues fases: una fase de simulació de la migració i una migració pròpiament dita.

- Fase 1. Simulació de la migració

Fase 1.1. Anàlisi de la informació d'origen i la planificació de la migració:

-Còpia de la base de dades que permeti la identificació de l'estructura de la base de dades , la descripció de les taules i camps, els formats utilitzats i les relacions de les taules.

-Còpia de la base de dades d'agendes de les persones usuàries, amb l'objectiu de conèixer el seu format per poder realitzar el bolcatge de dades a les aplicacions de l'empresa entrant.

-Detall específic de les claus/codis utilitzats i el seu significat, de tal forma que s'identifiqui la situació individual de cada persona usuària, fent incidència en els casos amb tractament/codis/claus específiques, com es el cas de persones que es troben en risc de maltractaments, suïcidi i/o caigudes recurrents.

Tasques d'anàlisi

S'ha de realitzar una extracció total de la base de dades amb l'objectiu que l'empresa contractista entrant faci una anàlisi global de les dades i així poder preveure el temps que implica el tractament i la càrrega de la informació. En aquesta fase inicial, es verifica el contingut original, amb un estudi de la consistència de la informació, la seva organització, les relacions entre les diferents taules i els possibles valors dels camps codificats. Durant aquesta etapa, és possible que sigui necessària una depuració manual i/o automàtica per a la millora de la qualitat de les dades, amb l'eliminació de

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 106 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



campus redundants, obsolets o que no siguin d'utilització al Servei Local de Teleassistència de Dipsalut, en un ajustament del format als requeriments del nou sistema.

Aquesta base de dades ha de contenir:

-La totalitat de les persones usuàries del servei que no estiguin en situació de baixa, que inclogui aquelles que es troben en situació de suspensió temporal.

-La totalitat de l'històric de situacions (alarmes i comunicacions), des d'una data determinada que es concretarà en la comissió traspàs de la informació (base de dades, sistemes d'informació i expedients municipals i personals).

Els històrics d'alarmes i comunicacions anteriors a la data acordada es carregaran en una segona fase, una vegada s'iniciï la prestació del servei. Les dades corresponents a les persones en situació de baixa, es tornaran als titulars del servei, els ens locals de la demarcació.

Tasques de planificació

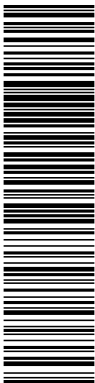
Com resultat d'aquesta primera fase s'haurà generat i documentat el pla de migració concret a seguir, amb una documentació que inclou un esquema temporal (planificació), així com el mapeig de dades, en el que es realitza una correspondència camp a camp entre les estructures de dades origen i final. Aquest document serà bàsic durant el procés global de migració.

El pla de migració pot ser un document dinàmic, ja que conté moltes variables que poden modificar-se, especialment per resultats no esperats que podrien tenir impacte en el pla documentat de traspàs que s'estigui elaborant.

Fase 1.2. Simulació de migració:

S'ha de fer l'entorn de migració i les eines que automatitzin el procés de traspàs. Aquestes eines de migració inclouran sistemes d'anàlisi i enregistrament de sessions (logs), que permetin aplicar mesures amb posterioritat en el pla integral del projecte.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 107 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



Abans de migrar qualsevol dada, és clau realitzar la validació i realitzar un test de cada part del pla. El resultat d'aquestes proves determinarà si es requereix alguna modificació en el pla de migració (termini per complir, eines de migració utilitzades).

En aquesta fase, la comissió específica realitzarà una revisió de prova in situ per analitzar el primer resultat de la càrrega i realitzarà proves de validació i verificació abans de la migració definitiva.

Fase 1.3. Validació de l'entorn post-migració

L'objectiu d'aquesta fase es confirmar que s'han complit tots els punts d'acceptació i rebuig que s'han especificat en la fase de disseny. Es realitzarà una anàlisi de les dades de sortida que resultin, amb un control de la qualitat de les dades migrades i de la seva integritat per assegurar que no existeixin problemes d'interpretació ni de pèrdua de les dades.

Fase 2. Migració definitiva

La comissió de traspàs de la informació determinarà els terminis i les característiques de la informació a transferir (formats, mecanismes de transferència, etc.), que hauran de ser aprovats per la comissió general del traspàs. Aquestes característiques quedaran recollides a l'acord de traspàs elaborat, on es descriuran els mecanismes de transferència d'informació. La migració definitiva ha de tenir dues fases:

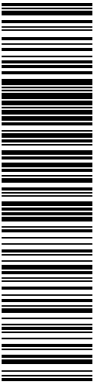
Fase 2.1. Càrregues parcials

Una vegada coneguts els terminis que portarà l'extracció de les dades i la posterior càrrega en el nou sistema, s'hauran de realitzar diverses extraccions i càrregues parcials amb l'objectiu que es puguin desenvolupar aquestes tasques en paral·lel.

La primera de les càrregues parcials s'haurà de fer la prova de traspàs integral definida, i s'iniciarà el matí anterior a l'inici de la prova de traspàs, de tal forma que la quan s'iniciï la prova, la càrrega total de les dades afectades s'hagi realitzat i les dades siguin les més recents possibles. Una vegada validada la prova integral de traspàs i resoltes les incidències detectades es procedirà a realitzar la resta de les càrregues parcials.

Per a les càrregues parcials, s'aniran realitzant extraccions i generant enviaments amb diferents parts de la base de dades, habilitant l'accés a l'empresa entrant, per mitjà d'un servidor SFTP o sistema equivalent.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: DDGI, Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 108 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut



Mentre l'empresa contractista entrant fa la càrrega de les dades enviades, es podrà generar el següent enviament parcial, de forma que no hagi d'esperar a terminar tot el procés d'extracció per començar el de càrrega. Aquest procés es repetirà les vegades que siguin necessàries fins la migració completa.

Fase 2.2. Càrregues de modificacions en la base de dades posteriors a l'inici de la migració

Es considerarà l'hora d'inici de les extraccions per a què, una vegada finalitzat el procés i la nova empresa contractista comenci el servei, es tornin a generar les dades que s'hagin pogut modificar des del moment de la seva extracció i fins a la finalització de la càrrega de dades.

Serà objecte de la comissió específica decidir si es recomana que els dies anterior i posterior a la data de traspàs i a l'inici del servei per part de la nova empresa contractista, no es tramitin noves altes i baixes de persones usuàries.

En la data de traspàs del servei, s'haurà de tenir en compte quines i quantes instal·lacions hi ha pendents de realitzar, les incidències obertes pendents de resolució en el moment que es deixi de prestar servei per part de l'empresa sortint, si existeixen canvis de domicili pendents de realitzar, així com les dades referents a les emergències que pugin produir-se durant el temps que s'inverteix en la càrrega de dades.

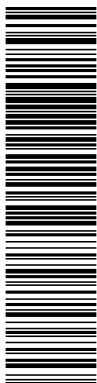
S'entén per incidència, qualsevol actuació relativa a la resolució d'avaries, tant com qualsevol visita pendent de programació i d'aquelles que estiguin pendents de realitzar-se.

20.2.2 Descripció del procés del traspàs de les bases de dades

En el marc del traspàs del servei, es signarà el protocol de seguretat i de protecció de dades, on s'establiran les responsabilitats i mesures de seguretat amb l'objectiu de garantir el compliment en matèria de protecció de dades.

Aquestes mesures estaran associades, en un primer moment, a la transferència i manipulació de les dades relatives al servei amb l'única finalitat de treballar en el pla de traspàs i l'adaptació d'aquestes matèries al model de l'empresa entrant, fet que permet

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 109 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB9EE7A8058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



que es realitzi amb les màximes garanties de seguretat i privacitat i que es compleixi amb la legislació aplicable en la protecció de dades.

Seguretat de les dades en període de trànsit

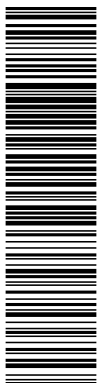
Pel que fa a les dades que s'entreguen:

- Fer una autorització formal en un document amb els detalls tècnics, terminis i mesures particulars establertes per Dipsalut, i acordades amb l'empresa contractista entrant.
- Crear arxius .xml (o en un format acordat) amb la informació de les persones usuàries del servei.
- Xifrar els arxius en el estàndard d'encryptació AES-256 per protegir les dades confidencials durant el seu traspàs.
- Disposar d'un depòsit d'arxius en un servei SFTP (SSH File Transfer Protocol) seguint les instruccions de Dipsalut.
- Enviar per SMS les contrasenyes de les persones usuàries SFTP i la contrasenya de xifrat dels arxius.
- Retornar el material amb les dades personals, associat al servei, a la direcció facilitada per Dipsalut. En cas contrari, es procedirà a l'eliminació segura i certificada en el termini d'un mes des de la finalització del servei, reservant-se el dret de conservar només la informació històrica exigida per la normativa vigent.
- Emetre un document que certifiqui el procés de destrucció de les dades i l'enviament a Dipsalut.

Pel que fa a les dades que es reben:

- Disposar de l'autorització de Dipsalut, conforme al tractament de dades.
- Rebre via correu electrònic de la direcció i persones usuàries del SFTP.
- Rebre via SMS de les claus d'accés als servidors SFTP.
- Descarregar els arxius per mitjà de la credencial del SFTP.
- Usar la clau del SMS per extreure les dades dels arxius xifrats.
- Procedir a l'anàlisi de l'estructura i a la càrrega de les dades en els seus sistemes

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 110 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB9E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



d'informació.

-Validar per part de Dipsalut que s'hagi pogut realitzar el traspàs de totes les dades. Una vegada feta la validació, l'empresa entrant emetrà un document on assegurarà disposar de la totalitat de totes les dades.

Seguretat i confidencialitat en el procés

Dipsalut s'assegurarà que s'han destruït la informació amb seguretat, amb l'obtenció del corresponent certificat, o bé retornar tota la informació facilitada i/o generada per qualsevol de les parts en el procés de traspàs, així com qualsevol producte obtingut com a resultat d'aquest tractament de dades.

L'empresa entrant haurà d'establir les mesures amb caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal, als quals tindran accés durant l'execució d'aquest traspàs, per evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos als quals s'exposen, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

20.3 PLA DE TRASPÀS DE LÍNIES DE COMUNICACIÓ I INFORMACIÓ SOBRE EL CAT

En aquest apartat es descriuen els elements bàsics del pla de traspàs de les línies de comunicació que s'utilitzen per prestar el servei i que son de titularitat de l'empresa sortint i de tota la informació significativa sobre l'activitat i volumetria del centre d'atenció, existint la possibilitat d'establir millores i ajustos que s'acordin en les comissions específiques.

S'haurà de disposar d'un inventari i traspàs dels nombres de xarxa intel·ligent i d'altres alternatives de contacte vinculades al servei.

Dipsalut coordinarà el traspàs de la titularitat de les línies contemplat:

-Els nombres de xarxa intel·ligent programats en els terminals i en els dispositius perifèrics i línies de xarxa intel·ligent addicionals, com per exemple, d'atenció a la persona per resoldre consultes i avaries.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 111 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipsSalut



-La resta de les línies utilitzades per a la prestació del servei, que seran com a mínim: el número que s'ofereix a les persones usuàries per comunicar-se amb el servei, el número que es dona als agents de la comunitat amb la mateixa finalitat i número a través del qual s'estableixen les comunicacions emeses per l'empresa prestadora del servei.

Pel que fa a la numeració de la xarxa intel·ligent serà vàlida tant el canvi de titularitat com la portabilitat. S'hauran de crear i provar plantilles per validar els desviaments que es realitzaran en el moment del traspàs.

20.3.1 Pla de traspàs de la tecnologia bàsica i complementària

La tecnologia instal·lada en el Servei Local de Teleassistència és propietat de l'actual empresa contractada.

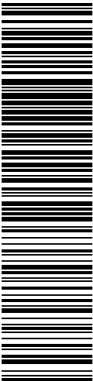
En cas de canvi d'empresa contractista, el canvi de terminals i traspàs de comunicacions serà coordinat per la comissió específica de traspàs de la tecnologia i de les comunicacions qui informarà del seguiment i possibles incidències a la comissió general del traspàs.

Dipsalut facilitarà a l'empresa contractista entrant un inventari amb la relació detallada de la tecnologia instal·lada als domicilis, i aquesta haurà de recollir, al menys, la relació de cadascun dels diferents models instal·lats, amb el protocol de comunicació configurat per cadascuna de les diferents alarmes generades, així com l'antiguitat de cadascuna d'elles.

L'empresa entrant estarà obligada a instal·lar la mateixa tecnologia en quan a tipologia (digital i analògica), funcionalitat (detecció de riscos i hàbits de conducta), i disposar, com a mínim de la mateixa antiguitat mitjana que la tecnologia substituïda.

L'empresa entrant ha de presentar un pla d'organització de substitució de la tecnologia que inclogui un cronograma de traspàs de terminals i de la tecnologia complementària, els mitjans a disposició per fer el traspàs i la dinàmica territorial que es seguirà. Aquest pla haurà de ser treballat en la comissió específica de traspàs de la tecnologia i de les comunicacions, durant el primer més del traspàs del servei.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 112 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut



20.3.2 Pla de traspàs dels informes de seguiment

En aquest apartat es descriuen els elements bàsics de pla de traspàs de la informació significativa relativa als informes de seguiment, els càlculs dels indicadors que l'empresa sortint ha estat informant amb caràcter quinzenal i mensual i de les dades necessàries per al seu càlcul, existint la possibilitat d'establir qualsevol millora i ajust que s'acordi en la comissió específica.

Atès que uns dels mecanismes de seguiment i control de Dipsalut son els informes de gestió descrits a l'apartat corresponent del present plec, serà necessari que el càlcul dels indicadors i la mostra de variables es faci de la mateixa forma per tal de tenir l'històric de les dades d'activitat del servei. Per aquest motiu, s'informarà sobre la fórmula de càlcul de tots els indicadors.

Així mateix, Dipsalut també facilitarà a l'empresa entrant la informació sobre l'estructura dels informes i mostra de cada tipologia.

20.3.3 Pla de devolució i recepció de claus en custòdia

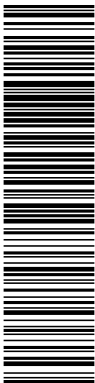
El sistema de custòdia de claus del Servei Local de Teleassistència de Dipsalut està distribuït per tota demarcació i es realitza en dues modalitats:

- ☐ Custòdia i mobilització per la Policia Local.
- ☐ Custòdia i mobilització pel departament d'Unitats mòbils.

En ambdós casos, les claus es custodien en una caixa de seguretat amb un codi d'apertura manual. Dins de la caixa, cada joc de claus va en una borsa de seguretat hermèticament precintada, de forma que només es poden extreure les claus trencant el precinte, havent-se d'introduir en una nova borsa precintada després d'una mobilització. Aquestes borses van identificades amb un codi numèric que evita la identificació personal.

Així mateix, per cada modalitat es disposa d'un protocol de mobilització de claus que es posarà en coneixement de l'empresa entrant durant el període de traspàs. L'empresa entrant ha d'assegurar la continuïtat en la prestació d'aquest servei i ha de respectar la metodologia actual de mobilització i custòdia durant el període de traspàs.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: DDGI, Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 113 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB9EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



La comissió específica de traspàs de custòdia de claus ha de determinar la forma del traspàs i els terminis i condicions de la custòdia al territori.

S'haurà de tenir en compte que durant el període de traspàs del servei, es retornaran segons correspongui, totes les claus que disposi i que pertanyin a domicilis que s'hagin donat de baixa del servei fins 15 dies naturals abans de la finalització de la prestació. En relació a les claus en custòdia de persones que s'hagin donat de baixa durant els darrers 14 dies naturals, l'empresa entrant només es farà càrrec e les claus on consti un contacte per fer la devolució i la resta es destruiran i es certificarà als ens locals titulars del servei.

20.3.4 Pla de traspàs de recursos humans

En aquest apartat, es descriuen els elements bàsics del pla de traspàs, existint la possibilitat d'establir qualsevol millora o ajust per part de la comissió específica de traspàs de recursos humans.

La subrogació del personal adscrit al servei es realitzarà d'acord amb les condicions del conveni laboral Dipsalut sol·licitarà a l'empresa entrant informació sobre la subrogació del personal, el pla de formació i la gestió del canvi que s'aplicarà.

La comissió específica de traspàs de recursos humans establirà el calendari d'actuacions amb la identificació fites i punts crítics del procés, així com la metodologia de comunicació entre les persones implicades.

Dipsalut facilitarà a l'empresa entrant:

- La informació i contacte del president o presidenta del comitè d'empresa sortint
- Un llistat del personal amb les dades necessàries per poder contactar amb tots i totes les professionals del servei amb la finalitat de fer les comunicacions necessàries a efectes de realitzar tràmits administratius, així com poder gestionar la documentació necessària per a la subrogació establerta al conveni d'aplicació.
- El calendari laboral del personal que es subroga, que inclogui les vacances aprovades, les gaudides, els dies de permís i/o assumptes propis i els dies compensatoris generats.
- Qualsevol aclariment o informació que pugui necessitar-se en el procés.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: DDGI, Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 114 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



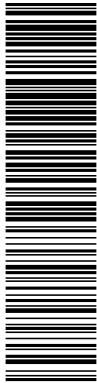
21. OBLIGACIONS DELS PARTICIPANTS DEL CONTRACTE

21.1 OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTADA

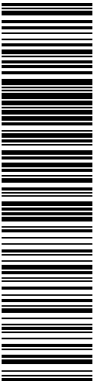
- La prestació del servei de teleassistència les 24 hores els 365 dies de l'any, i el desenvolupament dels diferents àmbits d'actuació descrits en el present plec i en el plec de clàusules administratives.
- La provisió dels recursos materials, tecnològics i humans suficients per a la prestació del servei, seguint els paràmetres especificats en el present plec.
- La gestió, el seguiment i la supervisió dels sistemes d'informació i dels processos de treball.
- L'assegurament de la qualitat del servei i de la satisfacció de les persones usuàries.

21.2 OBLIGACIONS DELS ENS LOCALS

- Identificar les persones susceptibles de rebre el servei de teleassistència, la valoració inicial i autoritzar les altes i les baixes.
- Actualitzar i mantenir les dades personals de la persona així com el seguiment dels casos en l'àmbit territorial de la seva competència.
- Gestionar íntegrament el copagament dels usuaris/es del servei: assignar a cada usuari/a el tipus de terminal que correspongui i cobrar, si escau, als usuaris/es C100 els imports corresponents, prèviament aprovats.
- Informar del canvi de model de copagament a les persones usuàries del servei, així com del canvi en tipologia de usuari/a, i del nou cost unitari mensual, als usuaris/es del servei, per tal que s'apliquin des de l'inici del contracte o en el moment que s'apliqui la revisió, comunicant per escrit el nou cost, el copagament mensual que li correspon a la persona usuària, en el seu cas, i en cas que el preu sigui subvencionat, l'import aportat per cada una de les administracions.
- Facilitar a l'empresa adjudicatària, si és possible, un espai per a la custòdia de claus o, si es requereix al seu territori, per a l'emplaçament dels vehicles d'unitats mòbils.



DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: DDGI, Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 115 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14
	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut



- Assignar un interlocutor/a que faciliti la coordinació operativa amb l'empresa adjudicatària i Dipsalut.
- Realitzar el pagament de les factures generades pel proveïdor en la proporció pactada mitjançant els convenis de col·laboració.

21.3 OBLIGACIONS DE DIPSALUT

- La supervisió i seguiment del Servei Local de Teleassistència, d'acord amb les exigències establertes en el present plec.
- Vetllar per l'equitat territorial i la prestació integral i adequada del Servei Local de Teleassistència domiciliària, a la demarcació de Girona.
- El control de qualitat en la prestació i en el funcionament general del servei.
- Establir els mecanismes de coordinació que siguin necessaris amb l'empresa contractada, els ens locals, altres administracions i/o serveis d'atenció a emergències, amb l'objectiu d'assolir un òptim funcionament del servei i el desplegament de protocols específics.
- Coordinar el desplegament de protocols específics i programes, estudis o projectes per a la millora qualitativa del servei i l'adequació a les noves necessitats derivades dels processos d'envelliment en el context actual i futur.
- Coordinar, supervisar i autoritzar el creixement de cada territori.

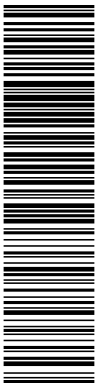
22. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

L'empresa contractada haurà de garantir que les persones usuàries tinguin informació i coneixement sobre els seus drets i deures com a beneficiàries del servei. Aquesta llista podrà ser modificada, previ acord amb els serveis socials i Dipsalut.

22.1 DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES

- A rebre el servei sense discriminació.
- A ser informades, de manera clara i prèvia a la instal·lació del servei dels seus drets i obligacions, i de les característiques i normativa del servei.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 116 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EEF7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>

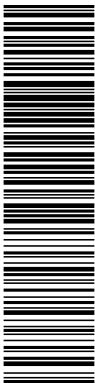


- A rebre informació actualitzada sobre canvis en les condicions del servei.
- A rebre la informació necessària per a l'ús adequat del servei.
- A rebre el servei en condicions d'accessibilitat, és a dir, a gaudir de les adaptacions específiques necessàries en funció de les necessitats.
- A la confidencialitat de les dades personals i de les informacions facilitades d'acord amb la legislació vigent i de protecció de dades i les clàusules establertes en el present contracte.
- A rebre un tracte correcte i respectuós per part dels professionals del servei.
- A rebre de forma continuada les prestacions del servei mentre es complexin els requeriments d'accés i no es realitzi un mal ús del servei.
- A sol·licitar la suspensió temporal del servei per absència justificada del domicili tal i com es prescriu en aquests plecs.
- A donar-se de baixa del servei.
- A presentar les queixes, reclamacions i suggeriments a propòsit de la prestació del servei.
- A la participació del pla d'atenció personalitzat establert en el servei, així com en el disseny i millora contínua del mateix.
- A rebre el servei d'acord amb les condicions econòmiques prescrites en aquest plec i sense haver d'abonar cap altra despesa.

22.2 DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

- Facilitar les dades personals de convivència i familiars i presentar els documents acreditatius necessaris per valorar i atendre adequadament les seves necessitats.
- Mantenir una actitud col·laboradora i de respecte mutu en el desenvolupament del servei, respectant la dignitat i els drets dels professionals que l'atenen.
- Informar de qualsevol canvi que es produeixi en la situació personal i/o familiar, social i de salut que pugui modificar la intensitat de l'atenció que se li presta.
- Utilitzar els dispositius de teleassistència només per a les finalitats previstes.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 117 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>

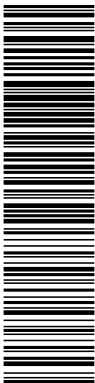


- Informar sobre qualsevol canvi en les condicions del domicili que pugui afectar el servei
- Mantenir actualitzades les dades de contacte d'emergència.
- Comunicar al CAT les absències temporals del domicili.
- Fer un bon ús del servei adquirint el compromís de portar sempre penjat o en el canell el polsador UCR mentre resti en el domicili, o els aparells equivalents en cas de dispositius de seguretat, teleassistència adaptada o mòbil.
- Tenir cura i manipular adequadament i amb responsabilitat l'equipament tecnològic dipositat al seu domicili.
- A comunicar al servei de teleassistència qualsevol anomalia o avaria que detecti en els aparells.
- A exonerar de qualsevol responsabilitat als ens locals, Dipsalut i l'empresa gestora de les incidències en el servei provocades per canvis o interrupcions en el subministrament elèctric o telèfon del seu domicili.
- Permetre l'accés al domicili dels professional del servei per a la revisió manteniment, retirada o substitució de la tecnologia o de qualsevol dels seus components quan sigui necessari.
- En el cas de que s'hagi facilitat claus del domicili per a la seva custòdia, haurà de manifestar per escrit a les persones, amb nom i cognoms, que l'adjudicatari haurà de retornar les claus quan finalitzi la prestació del servei.
- A abonar el cost del servei d'acord amb les prescripcions d'aquest plec.

23. TAULA DE CLASSIFICACIÓ DE LES CONDICIONS DEL CONTRACTE

- Obligacions contractuals essencials (risc per a la integritat física/psicològica)
- Prestació del servei 24/365
- Resposta a emergències
- Funcionament del CAT i del SID
- Instal·lació i manteniment de terminals (urgents)

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 118 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>

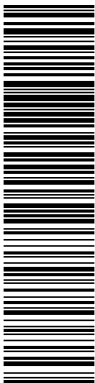


- Pla d'Atenció Personalitzat (PAP)
- Sistema de gestió de qualitat
- Protecció de dades i seguretat
- Custòdia de claus
- Compliment dels protocols específics
- Tracte respectuós i digne a les persones usuàries

- Obligacions contractuals complementàries (limiten o dificulten l'assistència però no impliquen risc)
 - Incompliment dels terminis d'instal·lació en altes normalitzades
 - Manca de manteniment preventiu dels terminals
 - Incompliment de les visites domiciliàries de seguiment
 - Incompliment de la periodicitat de trucades de seguiment
 - No entrega o entrega incompleta dels informes mensuals i memòries anuals
 - No actualització del Pla atenció personalitzat en situacions no crítiques
 - Incompliment del desplegament dels plans d'atenció individualitzada
 - Incompliment dels protocols de gestió de crisi dictats per Dipsalut
 - Demora en la comunicació amb serveis socials o Dipsalut

- Obligacions contractuals no essencials (afecten gestió, comunicació o imatge)
 - Incompliment de les activitats formatives als serveis socials
 - Incompliment de les accions de dinamització comunitària
 - Incompliment de les obligacions sobre imatge corporativa
 - No seguiment de les pautes de comunicació amb Dipsalut
 - Incompliment de la política lingüística
 - No entrega o entrega incompleta de materials de difusió
 - No seguiment dels indicadors de qualitat no assistencials
 - Incompliment de les condicions de difusió a xarxes socials

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 119 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7A8058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



Dipsalut
Organisme de Salut Pública
de la **Diputació de Girona**

24. POLÍTICA LINGÜÍSTICA

L'empresa adjudicatària queda subjecta a l'execució del contracte a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística.

S'haurà de tenir cura especial en els següents aspectes:

- En totes les comunicacions públiques l'empresa adjudicatària farà servir la llengua catalana.
- Els i les professionals destinats a l'execució del servei ha de tenir un coneixement de la llengua catalana suficient per desenvolupar els serveis de manera fluida. Han d'emprar preferentment el català en les seves relacions amb Dipsalut, i amb tercers.
- Així mateix, s'haurà d'emprar el català en la documentació que s'elabori i s'hagi de lliurar en compliment de l'objecte del contracte.

25. GLOSSARI

Serveis socials: quan parlem dels serveis socials, ens referim a les àrees bàsiques de serveis socials comarcals i municipals de la demarcació de Girona, que són els actors del contracte que es descriuen a l'apartat corresponent del present plec.

Persona usuària titular: principal beneficiària del servei dins del domicili. La xifra de persones usuàries titulars és equivalent a la de terminals domiciliaris.

Persones usuàries: conjunt de persones titulars i cotitulars del servei.

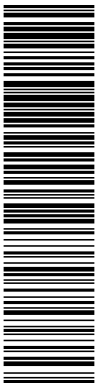
Taxa de cobertura: hi ha dos maneres de calcular-la:

Per persones usuàries titulars: proporció del nombre de persones usuàries titulars (és a dir, nombre de terminals) sobre la població major de 65 anys expressada en forma de percentatge.

Per persones usuàries: proporció del nombre de persones usuàries total sobre la població major de 65 anys expressada en forma de percentatge.

Centre d'Atenció Telefònica (CAT): instal·lació des d'on es gestionen les trucades i les emergències de les persones usuàries, per part del personal teleoperador.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: DDGI, Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 120 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



Polsador Unitat de Control Remot (UCR): dispositiu que permet a les persones usuàries activar el servei de teleassistència a distància (col·loquialment es sol anomenar medalla o penjoll).

Terminal domiciliari: aparell instal·lat al domicili de la persona usuària que permet la comunicació amb el CAT. També se'n pot dir terminal.

Unitat mòbil: vehicle equipat per intervenir en situacions d'emergència i proporcionar assistència domiciliària.

Custòdia de Claus: servei que permet dipositar una còpia de les claus del domicili de la persona usuària per a una intervenció ràpida en cas d'emergència.

Emergència: situació crítica que requereix una resposta immediata per garantir la seguretat i el benestar de la persona usuària.

Pla d'Atenció Personalitzat: conjunt de prestacions dins del servei adaptades a les necessitats específiques de cada persona usuària, tenint en compte les seves circumstàncies particulars.

Persona en risc: persona que es troba en una situació de vulnerabilitat que pot afectar la seva seguretat o salut.

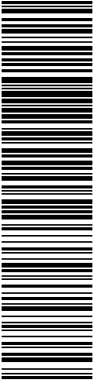
Model d'Atenció Centrada en la Persona: model d'intervenció que situa la persona com a eix central, fent-la participar en la presa de decisions relacionades amb el seu pla d'atenció, respectant les seves preferències i necessitats.

Envel·liment actiu: concepte que promou un estil de vida saludable i actiu per a les persones grans, fomentant la seva autonomia i participació social.

Mobilitat interterritorial: procés de gestió administrativa que capacita a les persones usuàries per rebre servei de teleassistència en diferents territoris o regions.

Situacions d'emergència o crisi: En el marc d'aquesta licitació es consideren situacions d'emergència o crisi a aquelles circumstàncies que puguin afectar o afectar negativament a les persones usuàries del servei.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 121 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 122 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



26. ANNEX 1: REQUISITS TÈCNICS DELS RECURSOS

En el present Annex es detallen les característiques tècniques dels següents recursos:

TERMINAL DOMICILIARI DE TELEASSISTÈNCIA

A l'inici del contracte, el Servei Local de Teleassistència tindrà dues tipologies de terminals domiciliaris de teleassistència: terminals digitals i terminals analògics en una proporció de 55% i 45% respectivament.

En aquest sentit, les característiques dels terminals, en funció de la tipologia han de ser les recollides en els següents apartats.

Terminals digitals

Aquesta tipologia de terminals han de tenir les següents característiques:

- Els botons dels terminals (alarma i cancel·lació d'alarma) han de ser identificables mitjançant el tacte sense activar la seva funció.
- Els dispositius han d'acceptar al menys, tres UCR, i deu dispositius perifèrics, excloent les UCR.
- Hauran d'incloure síntesi de veu, al menys, en castellà i català, per a una millor compressió dels missatges.
- Facilitar una programació del terminal en remot mitjançant els canals de dades disponibles i sense cap intervenció de la persona usuària.
- Comptar amb una bateria que, amb el pas del temps i durant el període de garantia, tingui una durada mínima de 4 hores. La bateria ha de ser de tipus re carregable i ha de proporcionar al terminal una autonomia amb total garantia i capacitat de almenys 24h, 23h i mitja en stand by més mitja hora de conversa en 'mans lliures'. En cas de què Dipsalut ho requereixi, s'haurà de disposar d'informes on s'especifiquin els resultats de les proves a què s'ha sotmès l'equip, en les quals s'ha d'especificar al menys, el mètode emprat, les condicions d'assaig i el resultat obtingut.
- Permetre encuar les trucades tècniques amb l'objecte de no tallar una alarma en Curs.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 123 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14 ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14

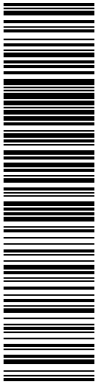
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



- Garantir l'emissió de senyals acústiques des de la UCR durant una trucada d'atenció immediata davant la impossibilitat de comunicació oral amb el centre d'atenció per part de la persona usuària.
- Disposar d'un port RJ45 que permeti la connexió ethernet per establir comunicacions de veu i dades.
- Disposar d'un port USB 2.0 o superior per facilitar la connexió amb tecnologies avançades i/o intel·ligents.
- Incloure un mòdul GSM 4G o superior on incorporar una targeta SIM en algun dels següents formats: SIM, MicroSIM, NanoSIM que permeti establir comunicacions de veu i dades mitjançant aquesta tecnologia. S'ha de permetre la compatibilitat amb tots el operadors, ha de ser extraïble i tenir capacitat per incorporar eSIMs en un futur.
- Permetre operar amb targetes SIM multioperador per garantir les comunicacions independentment de la cobertura del terminal.
- Disposar de Bluetoooh 5.0 o superior amb l'objecte de poder-se connectar amb dispositius perifèrics.
- Disposar de WiFi amb la finalitat de poder connectar-se amb d'altres dispositius,amb la finalitat d'establir un punt d'accès compartit o hotspot.
- Han de subministrar-ser amb el protocol SCAIP.
- L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de transmissió d'alarmes i dades que garanteixi una comunicació fiable, contínua i segura entre els dispositius de teleassistència domiciliària i la plataforma central de recepció, tant en xarxes IP com GSM/VoLTE, amb independència del tipus de connexió (analògica, digital, mòbil o mixta).

Aquest sistema haurà de ser resistent a les distorsions o pèrdues de senyal habituals en xarxes NGN, VoIP i GSM, i permetre la traçabilitat, autenticació i confirmació de recepció dels avisos generats pels dispositius. No s'acceptaran protocols exclusivament basats en DTMF sense mecanismes complementaris que en garanteixin la fiabilitat.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 124 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsSalut>



Com a referència, es consideraran vàlids sistemes de transmissió que compleixin les característiques mínimes comunes dels següents protocols i estàndards utilitzats en el sector: EN 50134-7 – Estàndard europeu per a telealarma

El sistema proposat haurà de garantir, com a mínim, la interoperabilitat amb la infraestructura de recepció actual i futura, la gestió centralitzada de les comunicacions i una fiabilitat tècnica equivalent al mínim comú denominador dels protocols citats.

A més, el sistema haurà de ser compatible amb la plataforma d'intel·ligència artificial predictiva que es desplegarà durant el contracte, assegurant la integració de les dades generades per tots els dispositius en un entorn únic i cohesionat

- Garantir el protocol de comunicació CENELEC CLC/TS 50134-9:2018, amb protocol de backup analògic.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de transmissió d'alarmes i dades que garanteixi una comunicació fiable, contínua i segura entre els dispositius de teleassistència domiciliària i la plataforma central de recepció, tant en xarxes IP com GSM/VoLTE, amb independència del tipus de connexió (analògica, digital, mòbil o mixta).

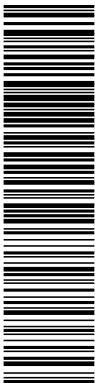
Aquest sistema haurà de ser resistent a les distorsions o pèrdues de senyal habituals en xarxes NGN, VoIP i GSM, i permetre la traçabilitat, autenticació i confirmació de recepció dels avisos generats pels dispositius. No s'acceptaran protocols exclusivament basats en DTMF sense mecanismes complementaris que en garanteixin la fiabilitat.

Com a referència, es consideraran vàlids sistemes de transmissió que compleixin les característiques mínimes comunes dels següents protocols i estàndards utilitzats en el sector: EN 50134-7 – Estàndard europeu per a telealarma

El sistema proposat haurà de garantir, com a mínim, la interoperabilitat amb la infraestructura de recepció actual i futura, la gestió centralitzada de les comunicacions i una fiabilitat tècnica equivalent al mínim comú denominador dels protocols citats.

A més, el sistema haurà de ser compatible amb la plataforma d'intel·ligència artificial predictiva que es desplegarà durant el contracte, assegurant la

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 125 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



integració de les dades generades per tots els dispositius en un entorn únic i cohesionat

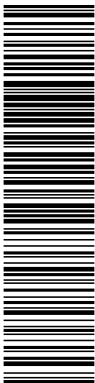
- Disposar de mecanismes criptogràfics autoritzats segons la guia del CCN: CCNSTIC-807 Criptologia de Empleo en Esquema Nacional de Seguridad, i emprar preferentment el xifrat AES-256 que garanteixi la capa de seguretat necessària a les dades personals.
- Poder emetre trucades a través de tecnologia VoLTE.
- Tenir capacitat de commutar entre els diferents protocols amb l'objecte d'aconseguir l'èxit de la comunicació.
- Tenir la capacitat de commutar de manera automàtica entre els diferents canals de comunicació amb l'objecte d'aconseguir l'èxit de la comunicació.
- Tenir la capacitat de realitzar diferents combinacions entre protocols i canals de comunicació amb l'objecte d'aconseguir l'èxit de la comunicació.
- Podrà configurar-se, al menys dues APN amb la finalitat d'utilitzar la segona com a respatller.

Terminals analògics

El terminal de teleassistència haurà de reunir les següents característiques:

- Tenir polsadors/botons diferenciabls entre sí per les seves característiques de color, grandària, text, relleu, símbol o forma en funció de les necessitats de la persona usuària.
- Tenir un botó d'avís/comunicació d'alarma diferenciat de la resta per grandària, color i relleu.
- Tenir tots els elements (interruptors, connectors, etc.) identificats mitjançant textos o símbols.
- Identificar l'alarma mitjançant una codificació diferenciada depenen del dispositiu que l'ha generat (botó d'alarma del terminal, UCR, dispositius perifèrics...).
- Identificar el dispositiu que ha generat l'alarma per aquells casos en què existeixi més d'un dispositiu del mateix tipus.
- Tenir integrat un altaveu i un micròfon que doni cobertura suficient per a les estàncies d'utilització.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 126 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14

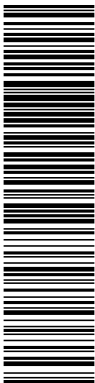


Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



- Permetre l'ajust de volum de la comunicació, durant l'alarma, solament des del centre d'atenció.
- Comptar amb una bateria recarregable amb una autonomia (nova) de al menys 24 hores, 23 hores i 30 minuts en manera 'stand by' i 30 minuts en manera 'conversació mans lliures' i en cap cas ha de ser inferior a 4 hores.
- Permetre la coexistència d'un terminal telefònic analògic (si la persona disposa de línia analògica), tot i que s'hagi esgotat totalment la bateria del terminal de teleassistència.
- Tenir la capacitat de prioritzar qualsevol comunicació per pulsació del terminal o de la unitat de control remot davant qualsevol altre tipus de comunicació telefònica per la mateixa línia.
- Transmetre al centre d'atenció cadascun dels estats detectats mitjançant una codificació diferenciada en el cas de les alarmes tècniques:
 - Tall i restabliment del subministrament de la xarxa elèctrica. El terminal ha de transmetre la fallida de connexió a la xarxa elèctrica i el seu restabliment en un temps aleatori entre la primera i la segona hora des de la detecció del tall o del restabliment.
 - Baixa bateria del terminal.
 - Baixa bateria de la UCR.
- Indicar visualment i de forma diferenciada, el seu estat de normal funcionament i al menys els estats de tall de línia, tall de subministrament elèctric i baixa bateria del terminal. El terminal ha d'oferir també la possibilitat de generar aquestes indicacions de forma sonora.
- Una vegada produïda la indicació, i en cas d'estar activada la indicació acústica, el terminal ha de permetre a la persona usuària la seva cancel·lació, després del seu reconeixement. En qualsevol cas, ni la programació, ni la manipulació de la indicació han de tenir efecte sobre la transmissió de les alarmes tècniques al centre d'atenció.
- Poder ser configurat de forma que les alarmes tècniques (baixa bateria, fallida de corrent elèctrica, baixa bateria polsador, etc.) puguin comunicar-se amb d'altres números diferents als previstes per a l'atenció directa.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 127 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14

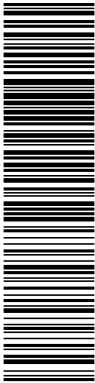


Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsSalut>



- Permetre la comprovació de la transmissió al centre d'atenció efectuant comunicacions automàtiques, específiques per aquesta finalitat, de manera periòdica i silenciosa. L'interval de temps entre comunicacions ha de ser programable.
- Comptar amb una memòria no volàtil i susceptible de ser gravada i esborrada, en la que s'han d'emmagatzemar totes les dades de configuració.
- Poder ser interrogat i programat al propi domicili i remotament. Al menys, dels següents paràmetres:
 - Dades de connexió amb el centre d'atenció.
 - Identificador del terminal de teleassistència.
 - Retard de la pre-alarma.
 - Freqüència de les connexions periòdiques de comprovació.
 - Senyalització acústica d'alarmes tècniques.
- Permetre el bloqueig del teclat d'accés a la programació, en cas de què el terminal en disposi.
- Permetre l'accés a la seva programació remota a través d'una comunicació en curs o per un connexió específica.
- Tenir capacitat per emmagatzemar, al menys, quatre alternatives de contacte amb el/els centre receptor/s. Una alternativa de contacte pot ser un número de telèfon, una direcció IP o una URL, entre d'altres.
- Ser capaç de prioritzar qualsevol comunicació d'alarma d'atenció immediata davant qualsevol altre tipus de comunicació.
- En cas de produir-se una alarma de qualsevol tipus estant una altra alarma en curs, el dispositiu deu garantir que ambdós arribin a la central.
- Permetre la configuració de la durada i la senyalització de la pre-alarma.
- La persona usuària ha de poder anular la transmissió de l'alarma al centre d'atenció després de l'activació del sistema mitjançant acció voluntària, iniciar un període de pre-alarma de durada programable.
- Tenir la capacitat d'indicar acústica i visualment la pre-alarma al terminal de la persona usuària.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 128 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>

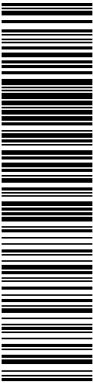


- Tenir la capacitat de senyalitzar acústica i visualment el progrés de la transmissió de l'alarma al centre d'atenció, després de la pre-alarma.
- En cas de tall de transmissió de l'alarma sense ordre del centre d'atenció, el terminal haurà de repetir-la automàticament.
- Tenir la capacitat, en cas de no rebre una senyalització específica des del centre d'atenció en un temps determinat, de tallar la comunicació en curs i establir una nova.
- Tenir un nombre de reintents programats d'entre 4 i 15, per cada alternativa de contacte.
- Evitar que la retransmissió d'alarmes tècniques bloquegi l'atenció d'alarmes d'atenció immediata.
- Comunicar-se en dúplex (manera simultània i bidireccional amb el centre d'atenció i half-dúplex (manera alternativa i bidireccional controlat per l'operador). L'operador ha de poder commutar d'una manera a d'altra.
- Acceptar, al menys, dues unitats de control remot, estant cadascuna de les possibles UCR clarament diferenciades i identificades quan es rebí la comunicació en el centre d'atenció.
- Permetre identificar unívocament cadascun dels dispositius amb un mínim de 12 caràcters numèrics o alfanumèrics.
- Comptar amb un sistema de protecció davant sobretensions transitòries en la línia telefònica i ports d'alimentació.
- El terminal haurà de permetre comunicacions per veu amb una gama de freqüències, límit superior el qual ha de ser com a mínim 7.000 Hz amb l'objecte de proporcionar una bona qualitat d'àudio.

El terminal no ha de:

- Tenir antenes telescòpiques.
- Generar noves alarmes al centre d'atenció, una vegada activat el dispositiu, pel mateix motiu fins que la comunicació inicial no hagi estat tancada.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 129 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut

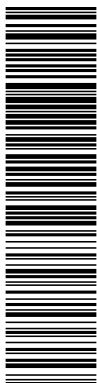


- Permetre la finalització de l'alarma sense ordre de tall per part del centre d'atenció.

A més a més, el terminal ha de:

- Permetre l'activació del micròfon de manera que no es pugui escoltar en remot allò que passa al domicili, excepte qual es produeixi una situació d'alarma d'atenció immediata.
- Permetre una trucada d'alarma al centre d'atenció, generada per pulsació del terminal destinat a tal efecte, ha d'enviar una codificació diferenciada de la resta d'alarmes.
- Integració d'un altaveu i un micròfon amb radis d'acció suficients. S'haurà de disposar, si Dipsalut ho requereix, d'informes de resultats de les proves a les que es sotmet l'equip, en què s'especifiqui, al menys, la potència del altaveu, el mètode emprat, les condicions d'assaig i el resultat obtingut, incloent-hi com a mínim, el millor i el pitjor resultat obtingut amb el dispositiu funcionant en full-duplex i half-duplex.
- El volum ha de ser controlable, en cas d'alarma, des del centre d'atenció.
- El terminal ha de disposar d'un connector adequat per alimentar-se de la línia telefònica des de preses de xarxa de RJ11 i alhora incorporará una presa de connexió RJ11 per poder connectar en sèrie un terminal telefònic analògic (a excepció d'unitats domiciliàries basades en mòdul de comunicació GSM).
- El telèfon connectat al terminal haurà de seguir funcionant encara en el cas d'esgotament total de la bateria del terminal de teleassistència.
- Si el terminal de teleassistència disposés de funcions de telèfon convencional seguirà conservant-les encara que s'esgotin totalment les bateries.
- Tots els reconeixements de funcionament que realitzi el terminal des del domicili es transmetran al centre d'atenció amb codificació diferenciada per cadascun dels estats detectats.
- El terminal de teleassistència comptarà amb un indicador visual d'alarmes tècniques per fallida de connexió a la xarxa elèctrica o la línia telefònica. De la mateixa forma, tindrà l'opció d'habilitar o no un indicador acústic en els mateixos casos.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 130 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14

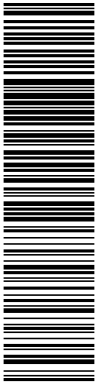


Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut



- En cas que les alarmes tècniques s'identifiquin acústicament, aquestes podran ser cancel·lades fàcilment per la persona usuària.
- El terminal de teleassistència haurà de poder ser configurat de forma que les alarmes tècniques (baixa bateria, fallida de corrent elèctrica, baixa bateria polsador, etc.) puguin trucar a altres números diferents als previstos per a l'atenció directa.
- La comprovació de la connectivitat amb el centre d'atenció serà realitzada pel terminal de teleassistència efectuant comunicacions automàtiques específiques per aquesta finalitat, al centre d'atenció, de manera periòdica i silenciosa. L'interval de temps entre trucades serà programable.
- La connectivitat amb el centre d'atenció estarà basada indistintament en RTC com amb models de comunicació GSM. Els costos associats a una línia GSM seran a càrrec de l'empresa contractada que serà titular de la línia.
- La programació del terminal de teleassistència i les seves dades bàsiques residiran en una memòria no volàtil i susceptible de ser gravada i esborrada.
- El terminal de teleassistència haurà de poder ser interrogat i programat des del propi domicili, així com en remot des del centre d'atenció, d' almenys els següents paràmetres:
 - Números de telèfon del centre d'atenció.
 - Número d'identificació del terminal de teleassistència.
 - Retard de pre-alarma.
 - Trucades periòdiques.
- L'accés a la programació del terminal de teleassistència des del domicili, en cas de realitzar-se a través d'un teclat incorporat, aquest s'haurà de poder protegir/bloquejar per evitar manipulacions no desitjades.
- L'accés a la programació del terminal de teleassistència des del centre d'atenció haurà de realitzar-se a través d'una trucada en curs.
- El terminal de teleassistència tindrà capacitat per emmagatzemar, al menys, quatre números de telèfon de la central receptora.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: DDGI, Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 131 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>

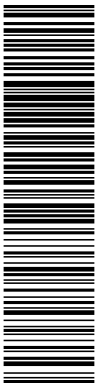


- El terminal de teleassistència tindrà capacitat de prioritzar qualsevol trucada d'alarma davant qualsevol altre tipus de comunicació telefònica.
- En cas de produir-se una alarma de qualsevol tipus mentre hi ha una altra alarma en curs, el dispositiu haurà de garantir que ambdues arribin al centre d'atenció.
- El període de pre-alarma se senyalitzarà acústicament en el terminal de la persona usuària.
- Transcorregut el període de pre-alarma el terminal de teleassistència transmetrà l'alarma cap al centre d'atenció. El progrés efectiu de la trucada se senyalitzarà al terminal de l'usuari lumínica o acústicament.
- Després de l'emissió d'una alarma, la persona usuària no podrà mai tallar i alliberar la línia telefònica.
- El terminal de teleassistència emetrà un tipus de trucada d'alarma diferent, depenent si la trucada procedeix de la terminal, d'alguna UCR o d'altra dispositiu connectat via ràdio.
- Els terminals de teleassistència hauran d'estar preparats per comunicar-se en manera full-duplex amb el centre d'atenció (s'admetrà comunicació half-duplex pel personal teleoperador, des de l'esmentat centre).
- Els terminals de teleassistència hauran d'acceptar, al menys, tres unitats de control remot (UCR), estant cadascuna d'elles clarament diferenciades i identificades quan es rebi la trucada al centre d'atenció de trucades.
- Els terminals de teleassistència hauran d'identificar-se amb un número que contingui al menys 12 dígit.
- Els terminals de teleassistència comptaran amb un sistema implementat de protecció davant descàrregues electromagnètiques de la línia telefònica i sobrecàrregues elèctriques en la tensió d'alimentació.
- En cas de l'adquisició de nova tecnologia, aquesta comptarà amb compatibilitat amb les línies telefòniques basades en xarxes de tecnologia IP i convencional, amb una correcta connexió telefònica i transmissió de veu i dades.

POLSADOR UNITAT DE CONTROL REMOT (UCR)

La unitat de control remot ha de complir les següents característiques:

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 132 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14

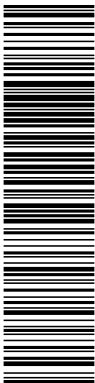


Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7A8058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsSalut>



- Complir la norma UNE-EN 50134-2 'Sistemas de alarma. Sistemas de alarma social. Parte 2: dispositivos de activación.
- Tenir un botó polsador fàcilment identificable per color, forma i tacte que en ser polsat, desencadeni l'activació d'una alarma d'atenció immediata que generi una trucada des del terminal de la persona usuària en manera conversa 'mans lliures' amb el centre d'atenció.
- Tenir una bateria amb durada mínima de quatre anys amb dos pulsacions al dia quan solament té la funció de polsador. S'ha de tenir en compte que pot haver-hi unitats de control remot que a més de la funció de polsador tinguin integrades d'altres funcions, com per exemple la detecció de caigudes.
- Tenir un indicador visual d'activació. En el cas de persones que rebin la informació visual, la indicació d'activació de la unitat de control remot es generarà acústicament des del terminal domiciliari.
- Permetre l'enviament de senyals acústiques mitjançant la pulsació del botó durant una trucada d'alarma d'atenció immediata. L'enviament de senyals acústiques permet una alternativa de comunicació a la persona usuària que polsa la UCR però que té dificultats per comunicar-se per veu perquè per exemple, està retirada del terminal.
- Ser portable mitjançant suports tipus polsera i penjoll (cas pel qual ha de tenir un mecanisme antiescanyament segons la UNE-EN 50134-2). Al menys un d'ells s'ha de subministrar conjuntament amb la UCR.
- Tenir subjeccions resistents per als diferents suports en què es pugui ser portat.
- Notificar l'estat de baixa bateria de forma automàtica al terminal sense que la persona realitzi cap tipus d'intervenció i tenir una autonomia mínima de 30 dies des de la primera notificació.
- Disposar de connectors segurs, de forma que no es pugui desconnectar de forma involuntària així com que eviti les activacions involuntàries.
- Tenir un radi d'acció mínim de 50 metres radialment a l'interior d'edificis convencionals d'estructura metàl·lica o de formigó armat i 150 metres a l'aire lliure sense interferències.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 133 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsalut>



- Garantir una comunicació amb el terminal de teleassistència via ràdio en la banda de freqüència entre 869.20 i 869.25 MHz d'acord amb la CEPT/ERC/REC 70-03.
- Comptar com a mínim amb una classificació IP67 pel que fa al grau de protecció conforme a la norma internacional IEC 60529 o bé la seva versió nacional UNEEN 60529.
- Complir els requisits de CLASE I d'acord amb la norma UNE-EN 300 220 que garanteixi l'absència de soroll en el rang de freqüència de teleassistència.

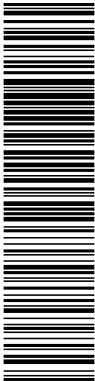
En cas que Dipsalut ho requereixi, s'hauran de presentar informes de resultats de les proves a què s'hagi sotmès la UCR en què s'especifiqui, al menys, el mètode utilitzat i les condicions d'assaig i el resultat obtingut.

DISPOSITIUS DE SEGURETAT

Tots els dispositius perifèrics de seguretat associats a la tecnologia domiciliària, hauran de complir les següent característiques:

- Tenir un radi d'acció mínim de 150 metres a l'aire lliure sense interferències pel que fa a les alarmes d'atenció immediata.
- Estar associat/s al seu terminal domiciliari en el moment que sigui instal·lat al terminal domiciliari i sempre que s'emeti alguna alarma d'atenció immediata.
- Identificar l'alarma que es transmeti al terminal mitjançant una codificació diferenciada depenent de la seva causa (baixa bateria, tall de subministrament, etc.).
- Comunicar al terminal el seu estat de bateria baixa si el dispositiu perifèric genera alarmes d'atenció immediata.
- Garantir que després de la generació de la primera alarma de bateria baixa és capaç de generar una alarma d'atenció immediata dins dels 30 primers dies.
- Permetre la programació de la periodicitat de la notificació de les alarmes tècniques.
- Ser fàcilment instal·lable i permetre que es canviï la seva ubicació i reinstal·lació,

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 134 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14

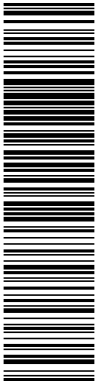


Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



- Tenir pes i grandària reduïts, sempre que s'asseguri el seu adequat funcionament i permeti el seu ús sense molèsties.
- No comptar amb arestes perilloses, elements tallants, punxants o susceptibles de produir alguna lesió.
- Mostrar el seu nombre de sèrie.
- Indicar la seva data de fabricació o la data de caducitat del mateix en el cas dels dispositius que tinguin una data de caducitat. En aquest requisits queden excloses les bateries.
- La comunicació amb el terminal de teleassistència serà via ràdio en la banda de freqüència entre 869.20 i 869.25 MHz d'acord amb la CEPT/ERC/REC 70-03.
- La potència i el cicle de treball de l'emissor no han de superar els límits establerts en la recomanació CEPT/ERC/REC 70-03.
- L'abast mínim dels dispositius al terminal de teleassistència serà d'almenys de 50 metres radialment en l'interior d'edificis convencionals d'estructura metàl·lica o de formigó armat i 150 metres a l'aire lliure.
- El senyal transmès contindrà, en manera codificada, la identificació del transmissor que serà única i irrepetible, i el del tipus d'alarma generada. El codi que es transmeti tindrà la suficient longitud, disseny i tipus de modulació que garanteixi la no duplictat o assimilació a uns altres comandaments remots d'altres aplicacions.
- Es garantirà la no generació de falses alarmes en cap circumstància. El sistema serà suficientment segur com perquè el receptor no consideri com a bona una recepció causada per interferències o productes d'intermodulació. Caldrà assegurar el bon comportament del receptor en els camps d'alta intensitat de radiofreqüència o el baix efecte d'inhibidors.
- En cas que el manteniment del dispositiu requereixi un reemplaçament de la fons d'alimentació interna, aquesta serà fàcilment substituïble, comercial o especial de baix cost.
- El dispositiu podrà comunicar-se amb el terminal de teleassistència per indicar l'estat de les bateries que siguin imprescindibles per al seu correcte funcionament.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 135 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



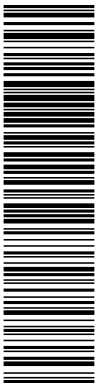
- En cas de bateria baixa el dispositiu generarà un avís amb un codi específic a través del terminal. La periodicitat serà programable o com a màxim que es rebí un senyal cada 48 hores. Des de l'inici de l'emissió de l'alarma de bateria baixa, es garantiran al menys 30 dies de funcionament de la unitat amb totes les seves funcionalitats actives.
- Els dispositius comptaran amb facilitat d'instal·lació, de canvi d'ubicació i de reinstal·lació.
- El pes i grandària seran el més reduïts possible per assegurar les seves funcions i permetre el seu ús permanent sense molèsties.
- Els dispositius estaran construïts amb materials antial·lèrgics, no tòxics, no propagadors del foc i que es puguin reciclar. D'acord amb la normativa d'etiquetat vigent, s'indicarà la família de reciclatge corresponent.
- El contenidor extern estarà fabricat amb un material que faciliti la seva neteja, evitant les superfícies rugoses, amb solcs i baixos relleus.
- El disseny no comptarà amb arestes perilloses, elements tallants, punxants o susceptibles de produir lesió alguna.
- El dispositiu tindrà un manteniment mínim i serà necessari contemplar de forma molt especial la reducció dels treballs tècnics al domicili de la persona usuària.
- Els manuals, en format electrònic, seran amplis i complets.
- El dispositiu haurà de disposar en l'exterior i/o en l'interior la següent informació: data de fabricació i número de sèrie.

DISPOSITIUS DE SEGURETAT FORA DEL DOMICILI

Els dispositius utilitzats per prestar el servei fora del domicili son terminals de comunicacions mòbils que es programen per interactuar amb el centre d'atenció per mitjà d'un protocol aplicat a la teleassistència.

Es tracta d'equips que utilitzen la tecnologia GSM (Sistema Global de Comunicacions Mòbils) o la tecnologia de tercera generació de comunicacions mòbils o les seves posteriors evolucions (3G, 4G, 5G, etc.), que poden incloure funcions especialitzades com el càlcul de la ubicació, acceleròmetres, detectors de ràdio freqüència (RF), etc.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 136 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7A8058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsSalut>



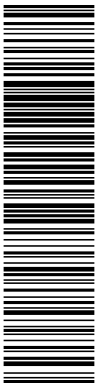
El terminal haurà de disposar d'un botó d'auxili SOS exclusiu, que permeti a la persona usuària enviar una alarma d'atenció immediata. Aquest botó podrà ser físic (hardware) o programat en el dispositiu (software) per a la seva activació mitjançant la pantalla tàctil sent en ambdós casos de fàcil identificació i accionament.

Les alarmes també permetran ser provocades automàticament pel terminal basant-se en les mesures, és a dir, quan un paràmetre assoleixi un llindar de risc o una combinació de paràmetres indica una combinació de risc potencial (detecció de caigudes, per exemple).

Unes altres característiques que caldrà tenir en compte són:

- Haurà de ser de fàcil maneig, senzill de comprendre, intuïtiu i lleuger.
- Deurà ser accessible de conformitat amb els requisits de la norma UNE-EN 301549.
- En el cas que el dispositiu tingui sortida de veu, per aquelles persones que disposin de tecnologies auditives compatibles amb acoblament magnètic, i quan el dispositiu s'utilitzi pegat a l'oïda, s'haurà de proporcionar un dispositiu compatible amb aquest acoblament que satisfaci els requisits de la norma ETSI ES 200 381-2.
- Haurà de disposar d'un sistema de localització precisa, bé mitjançant GPS o en el seu defecte mitjançant sistemes alternatius de precisió i fiabilitat que es puguin garantir.
- Haurà d'enviar la informació sobre localització conjuntament amb les alarmes d'atenció immediata i quan el centre d'atenció ho demani.
- Han d'oferir la possibilitat de ser configurats per a què, exceptuant les alarmes d'atenció immediata, el dispositiu no comuniqui informació sobre la seva localització. S'ha de tenir en compte que hi ha persones que sol·liciten que el servei no ofereixi informació sobre la seva localització. En aquests casos, se'ls ha de proporcionar un dispositiu que pugui ser configurat per a què, exceptuant les alarmes d'atenció immediata, no comuniqui informació sobre la seva localització.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 137 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



- Habilitat opcionalment la funcionalitat tracking o de seguiment de recorregut amb la possibilitat de configurar la finestra de temps en què aquesta funcionalitat estigui en actiu.
- Disposar de la funcionalitat de comunicar-se amb el centre d'atenció, de manera periòdica i silenciosa, de forma que el centre d'atenció pugui detectar situacions en les quals el dispositiu no pugui establir comunicació. L'interval de temps entre comunicacions ha de ser programable.
- Haurà de poder ser interrogat i programat remotament sobre les dades de connexió amb el centre d'atenció.
- La bateria del dispositiu haurà de tenir una bateria de 24 hores en repòs, i ha de ser capaç durant aquest període de realitzar una comunicació d'alarma d'atenció immediata de una durada de cinc minuts.
- Haurà de generar una alarma de bateria baixa de manera automàtica quan la bateria s'hi trobi entre un 10% i un 20% de càrrega.
- Notificar a la persona usuària que el nivell de bateria és baix.
- Notificar a la persona usuària que l'alarma d'atenció immediata està en curs. Les notificacions a la persona usuària hauran de fer-se de forma que siguin diferenciables per aquesta.
- A les persones usuàries que ho necessitin, se les ha de facilitar un dispositiu que es pugui configurar per generar les notificacions de manera visual, acústica i per vibració o per un subconjunt d'aquestes modalitats.
- Si el botó és hardware, haurà de ser diferenciable de manera tàctil. Les persones cegues o amb limitacions de la visió es beneficien de controls diferenciables pel tacte.
- Les comunicacions per veu del servei de teleassistència hauran de tenir una gama de freqüències, límit superior el qual ha de ser com a mínim de 7.000 Hz amb la finalitat de proporcionar una bona qualitat d'àudio.
- En el cas que el dispositiu disposi de sortida de veu, haurà de proporcionar un mitjà per ajustar el volum de la sortida de veu. Aquest mitjà deuria de permetre ajustar el volum de la sortida de veu en un rang de al menys 18 db.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 138 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



Per aquelles persones que tinguin limitació de mobilitat en els membres superiors, l'alarma podrà ser activada mitjançant un producte de suport adequat a les necessitats de la persona usuària. Si fos necessari, l'empresa contractada haurà de facilitar el producte de suport conjuntament amb el dispositiu per a la prestació del servei de teleassistència fora del domicili. Cal especificar que hi ha productes de suport que permeten a un persona amb mobilitat reduïda en els membres superiors activar una funció, com ara els polsadors de galta, polsadors que presentin una gran superfície de contacte, polsadors de peu, reconeixadors de veu, etc.

Per aquelles persones usuàries que no pugin fer servir la comunicació oral, ja sigui d'expressió o en la recepció de missatges, el dispositiu ha de facilitar la via de comunicació més adequada a les seves característiques, entre les quals destaquen:

- a) Comunicació via text.
- b) Comunicació augmentativa i alternativa. Els sistemes augmentatius de comunicació complementen el llenguatge oral qual, per sí sol, no és suficient per establir una comunicació efectiva amb l'entorn. Els sistemes alternatius de comunicació substitueixen al llenguatge oral quan aquest no és comprensible o està absent. Un exemple de comunicació augmentativa i alternativa combina l'ús de text amb imatges (pictogrames, fotos, etc.).
- c) Llengua de signes mitjançant videocomunicació. Aquesta pot incloure un servei d'intermediació per als professionals del centre d'atenció que no siguin persones usuàries de llengua de signes que podran ser proporcionats directament pel centre d'atenció o a través de tercers.

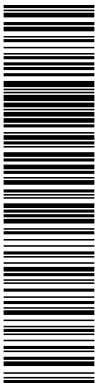
En aquests tres casos s'ha de permetre la transmissió simultània de veu.

CENTRE D'ATENCIÓ TELEFÒNICA (CAT)

El centre d'atenció així com el de suport hauran de:

- Disposar d'un sistema de comunicacions amb un nombre de línies telefòniques i d'altres canals de comunicació suficients per garantir l'atenció de la persona usaria. Aquest sistema haurà de permetre:
 - Realitzar transferència de les trucades rebudes.
 - Oferir la possibilitat de realitzar conferències a tres (centre d'atenció/persona

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 139 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB98EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsSalut>



usuària/recursos externs).

-Disposar d'un sistema receptor multiprotocol, fet que permetrà negociar i establir una comunicació amb els terminals i protocols dels diferents fabricants.

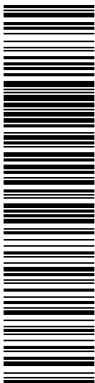
- Tenir la capacitat d'implementar els diferents protocols normalitzats d'alarmes socials o teleassistència. D'aquests, com a mínim dos, hauran d'estar normalitzats en algun país europeu.
- Disposar d'una aplicació informàtica integrada amb el sistema de comunicacions que permeti:
 - Accedir a la informació de les persones usuàries.
 - Gravar i gestionar totes les comunicacions amb les persones usuàries del servei.
 - Oferir accés en atendre una alarma d'atenció immediata, a la següent informació:
 - Identificador del terminal.
 - Tipus d'alarma i localització, aquesta ubicació quan procedeixi.
 - Identificador del dispositiu que genera l'alarma, si s'escau.
 - Informació de la persona usuària, especialment aquella que sigui més rellevant com seva unitat convivència, recursos privats de la persona usuària, dades relatives a l'habitatge i d'altres que puguin ser clau per donar-li una resposta immediata.
 - Historial de les comunicacions.

-Emmagatzemar les alarmes rebudes de tal forma que s'associïn a la informació següent:

- Tipus d'alarma i localització, aquesta ubicació quan procedeixi.
- Data, hora i minut en la que es rep, atén i tanca.
- Identificador del terminal.
- Identificador del dispositiu que genera l'alarma, si s'escau.
- Informació de la persona usuària.

-Codificar les comunicacions segons els motius i les actuacions que es derivin.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 140 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



-Comptar amb un mòdul d'agendes o recordatoris que permetin generar el nombre d'agendes per usuaris segons la periodicitat que s'hagi establert (visites mèdiques, aniversaris o d'altres recordatoris).

-Disposar d'un mòdul de consulta en remot des del qual es pugui tenir accés a les dades de la persona usuària amb la finalitat de facilitar el treball quan es realitzen intervencions al domicili.

- Disposar d'un sistema de seguretat i suport que tingui:

-Un sistema de replicació de dades en temps real entre el centre d'atenció principal i el/s centre/s de suport.

-Un sistema de còpies de seguretat que garanteixi la salvaguarda i possibilitat d'una ràpida recuperació de les dades.

-Unes línies de xarxes intel·ligents i opció de desviament automàtic de les trucades entre el centre d'atenció principal i el centre de suport.

GESTIÓ DE L'EQUIPAMENT TÈCNIC

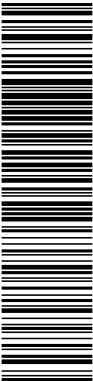
L'empresa contractada haurà de garantir el subministrament, la instal·lació, el manteniment, la reparació i la reposició de l'equipament tècnic utilitzat per les persones usuàries, així com la retirada en cas de baixa en el servei.

Així mateix, haurà de garantir la planificació, execució i revisió d'un pla de manteniment correctiu i preventiu del centre d'atenció que serveixi com a suport del mateix i que inclogui tots els elements de seguretat per al correcte funcionament i el seu servei de forma ininterrompuda.

El contractista haurà de comptar amb un sistema de gestió de l'equipament tècnic (terminal, UCR, dispositius perifèrics i d'altres que pugui haver per a la prestació del servei) que assegurï el manteniment correctiu i preventiu. En especial, s'haurà de realitzar una revisió anual dels dispositius perifèrics de fum/foc, gas i monòxid de carboni pel risc que representa un mal funcionament dels mateixos.

L'empresa haurà de presentar un Pla de gestió de l'equipament tècnic on es detallin, a través d'una taula, tots els dispositius inclosos en la prestació del servei i la periodicitat

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 141 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB9E7E7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipsSalut



en la que es duren a terme les revisions, justificant aquests terminis en relació a aspectes com la seguretat i els riscos associats.

En quant a la periodicitat de comprovació automàtica dels terminals domiciliaris analògics, aquesta es realitzarà com a mínim un cop cada 15 dies naturals que tindrà un cost gratuït per a la persona usuària.

Les unitats de control remot i en general qualsevol dispositiu connectat via ràdio amb el terminal domiciliari, hauran de tenir funcions de reconeixement periòdic de baixa bateria per assegurar el seu correcte funcionament en cas d'emergència.

En les incidències de la tecnologia domiciliària que afectin a la continuïtat del servei, les reparacions, reposicions o substitucions s'han de realitzar en un període no superior a 48 hores des de la detecció de l'avaria.

Una vegada realitzada la reparació o substitució de l'equipament tècnic es portaran a terme totes les proves per comprovar el seu correcte funcionament.

L'empresa contractada ha de disposar d'un telèfon per realitzar la comunicació de qualsevol avaria o incidència que impedeixi establir comunicació amb el centre d'atenció a través de la seva terminal o qualsevol altra anomalia que pugui ser detectada en el funcionament normal del servei.

Aquest telèfon de contacte ha de tenir un cost gratuït per a la persona usuària. Així mateix ha d'aparèixer en un lloc visible del terminal i en tota la documentació lliurada a la persona usuària: manuals, reglament d'ús, notificacions per part del servei, etc.

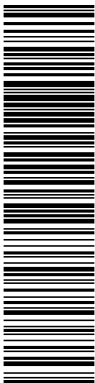
També serà recordat pel personal que concerti la cita per a la resolució d'averies i incidències en cas que aquestes es produeixin, amb la finalitat que la persona usuària pugui comunicar possibles modificacions al respecte.

L'empresa contractada haurà de garantir la reposició de l'equipament instal·lat als domicilis de les persones usuàries, mantenint un estoc mínim del 10% respecte als equips instal·lats en dependències pròximes al territori on es realitzi el servei

SISTEMA INTEL·LIGENT D'HÀBITS DE CONDUCTA

Els requeriments tècnics mínims que ha de complir aquesta tecnologia, descrita i exigida al present plec son:

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 142 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14

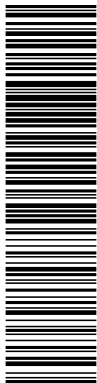


Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB9EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsSalut>



- La solució ha de estar constituïda per un component hardware, una arquitectura de comunicació i processament de dades, així com d'uns algorismes d'Intel·ligència Artificial que processaran tota la informació que recullen els sensors i els allotjarà en una plataforma web.
- El component hardware ha d'estar format per un únic concentrador o gateway i uns sensors multipropòsit, els qual hauran de mesurar, com a mínim, temperatura, humitat, lluminositat i presència.
- El gateway ha de tenir capacitat de comunicació sense fils amb el router del domicili o dispositiu que comparteixi la connexió a internet, així com haurà de poder mesurar el consum elèctric.
- Els sensors multipropòsit no ha de disposar de càmera ni micròfon per preservar la intimitat de la persona usuària.
- Els sensors multipropòsit hauran d'utilitzar la comunicació sense fils a través de radiodifusió digital de baix consum, basada en l'estàndard IEEE 802.15.4 de xarxes sense fils d'ús personal, amb taxes baixes de transmissió de dades. El seu protocol ha de ser obert, tipus Zigbee o similar.
- El protocol de comunicació utilitzat pels sensors i el gateway haurà de disposar dels mecanismes de seguretat necessaris que garanteixin plenament la integritat de les dades personals, tant d'aquesta solució, com d'aquells que la persona usuària pugui estar utilitzant al seu entorn privat. Per a aquesta finalitat, haurà de disposar d'un mecanisme d'encriptació over-the-air AES-128-CMM, com a mínim.
- Tant el gateway com els sensors hauran de permetre una fàcil instal·lació i que preferentment no requereixi la utilització d'elements fixes invasius (cargols o similars).
- Els sensors multipropòsit han de funcionar amb bateria no connectada a la xarxa elèctrica i la seva autonomia mínima serà d'un any. La bateria ha de ser recarregable mitjançant connexió USB tipus C i haurà de poder ser reemplaçada amb facilitat.
- El gateway ha de tenir capacitat de computació local o edge computing, que permeti com a mínim, controlar la freqüència d'enviament de les dades, així com habilitar funcions de diagnòstic dels sensors multipropòsit.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 143 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8E7A7B058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



27. ANNEX 2:CONTINGUT DELS INFORMES I LES MEMÒRIES

INFORMES PER A DIPSALUT

Informe de seguiment mensual

1.Persones usuàries i dades demogràfiques:

- Persones usuàries titulars i cotitulars i rang d'edat per zona.
- Perfil i distribució de persones usuàries: gènere, edat, suport, convivència...
- Persones usuàries titulars i cotitulars per comarca, municipi i modalitat de servei.
- Padró municipal actualitzat i població major de 65, 80 i 85 anys de cada municipi, cobertura de servei sobre la població major de 65, 80 i 85 anys de cada municipi, calculada per persones usuàries i per terminals.
- Taxa de sobre envelliment per zones.

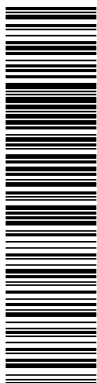
2.Moviments i sol·licituds del servei:

- Moviment de les persones usuàries: altes, baixes definitives, temporals i anticipades, per edat, modalitat i motius.
- Nombre de sol·licituds d'alta per municipi i tipologia de persona usuària.
- Altes pendents sobre terminals i tecnologia complementària: nombre d'altes pendents per municipi i fase (pendent visita coordinació o instal·lació).
- Motius d'altes pendents: nombre d'altes pendents per municipi, dispositiu i motiu.

3.Activitat del servei:

- Activitat del CAT: tipologia de trucades rebudes, emeses, temps de resposta, emergències gestionades, etc.
- Activitats del SID: visites realitzades pels diferents perfils professionals, tipus d'actuació, temps de resposta, emergències gestionades, etc.
- Actuacions dels Coordinadors/es de zona: primeres visites, seguiments, nombre de reunions efectuades a territori.
- Actuacions de dinamització comunitària: data, lloc, temàtica, persones assistents, satisfacció de les persones assistents.
- Formacions realitzades als serveis socials: data, lloc, temàtica, persones assistents, satisfacció de les persones assistents.

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 144 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liantant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipsSalut>

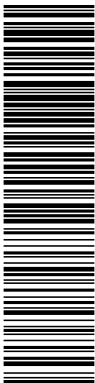


- Accions comunicatives de l'empresa: data, lloc, temàtica, persones assistents, satisfacció de les persones assistents.
4. Tecnologia i dispositius:
- Modalitat de teleassistència i nivell de suport per zona.
 - Tecnologia complementària: dispositius de seguretat, teleassistència mòbil i teleassistència adaptada per tipologia i municipi.
 - Terminals digitals i dispositius de seguretat instal·lats.
 - Taula de dispositius de seguretat per zona i nombre disponible.
 - Informació sobre la gestió relacionada amb avaries.
 - Custodia de claus.
 - Desconnexions elèctriques dels dispositius, la durada i la freqüència si s'escau.
5. Emergències i seguretat:
- Emergències per tipologia.
 - Avisos dels detectors de seguretat.
 - Persones usuàries amb dues o més caigudes en un trimestre.
 - Persones usuàries amb tres o més emergències ateses durant un mes.
6. Programes especials i protocols:
- Programes especials: dades actuals i acumulades.
 - Protocols (maltractament, suïcidi, etc.): dades actuals i acumulades.
7. Queixes i reclamacions procedents i improcedents.
8. Resum de demanda municipal/comarcal i escenari de previsió de tancament.

Informe de seguiment quinzenal

1. Persones usuàries actives per territori i tipologia
2. Perfil de les persones usuàries (gènere, edat, convivència, suport)
3. Taxa de cobertura total per terminal i usuaris per a persones majors de 65, 80 i 85 anys.
4. Municipis amb servei actiu
5. Altes, baixes temporals, anticipades i definitives i creixement net

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 145 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



- 6. Dispositius de seguretat
- 7. Demanda municipal i sol·licituds pendents (terminals i dispositius de seguretat)
- 8. Taula de dispositius de seguretat per zona i nombre disponible fins a arribar al límit.
- 9. Incidències/queixes al servei

Informe de seguiment especial

- 1. Cronologia
- 2. Narració detallada dels fets ocorreguts
- 3. Les parts implicades
- 4. Mesures correctives realitzades
- 5. Recursos humans i tecnològics emprats
- 6. Avaluació de la resposta realitzada
- 7. Conclusions
- 8. Mesures preventives orientades a millorar l'acció futura

Informe d'avaluació de la satisfacció de les persones usuàries

- 1. Introducció
- 2. Objectius
- 3. Metodologia
- 4. Dades de participació
- 5. Perfils de participació
- 6. Activitat del CAT i del SID
- 7. Tecnologia
- 8. Pla d'Atenció Personalitzada
- 9. Teleassistència adaptada

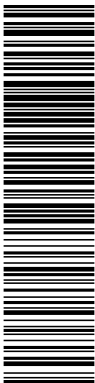
Informe d'avaluació de funcionament del servei

L'informe haurà de contenir els indicadors descrits en l'apartat de requisits mínims del sistema de gestió de la qualitat.

Memòria anual de seguiment

- 1. Introducció
- 2. Perfil de la persona usuària

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 146 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB9EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



3. Estudi de permanència al servei
4. Evolució del servei a comarques gironines (sol·licituds, cobertures, etc.).
5. Gestió econòmica del servei
6. Modalitats de la teleassistència
7. Activitat del CAT i del SID
8. Programes especials i protocols
9. Millora de la qualitat del servei
10. Gestió de reclamacions
11. Auditoria interna i externa
12. Accions al territori (coordinacions, formacions, activitats de difusió, etc.)
13. Convenis per la custòdia de claus
14. L'equip de professionals del servei, la seva organització i formació rebuda.

INFORMES PER ALS SERVEIS SOCIALS

Informe de seguiment mensual

A l'inici del contracte s'haurà de pactar el contingut, però de manera orientativa s'estableixen els següents punts:

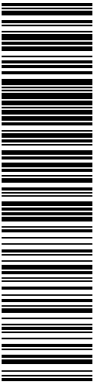
1. Persones usuàries i dades demogràfiques
2. Moviments i sol·licituds del servei
3. Canvis en el nombre de dispositius assignats
4. Activitat del servei
5. Tecnologia i dispositius
6. Emergències i seguretat
7. Programes especials i protocols
8. Queixes i reclamacions procedents i improcedents

Memòries anuals de seguiment

1. Logotip comarcal a la portada (i municipal si té més de 20.000 habitants)
2. Dades generals i moviments del servei
3. Tipologia de persones usuàries i perfil (gènere, edat, convivència, etc.)

Exp:2025/1758 Plecs Tècnics Teleassistència

DOCUMENT Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques): Plec de clàusules Aprovació PPT Teleassistència	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Unitat de Contractació Administrativa	
ALTRES DADES Codi per a validació: ZIG8F-BCOTK-TSU92 Data d'emissió: 18 de Agost de 2025 a les 7:55:49 Pàgina 147 de 147	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de servei de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones de DIPSALUT. Signat 03/08/2025 20:14	ESTAT SIGNAT 03/08/2025 20:14



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1836226 ZIG8F-BCOTK-TSU92 03D1A793A20D512B99F57EB8EE7AB058405656C) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut>



- 4. Volum d'altres, baixes i creixement
- 5. Dispositius de seguretat
- 6. Activitat del CAT i del SID (trucades, visites, emergències, etc.).