



**Diputació
Barcelona**

**Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle
de Vida i Comunitat**

Gerència de Serveis Socials

Pg. de la Vall d'Hebron, 171 · 08035 Barcelona

**PLECS DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HAN DE REGIR
EL CONTRACTE DE SERVEIS DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA RELATIU A
LA PRESTACIÓ DEL SERVEI LOCAL DE TELEASSISTÈNCIA PER ALS MUNICIPIS
DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA (llevat la ciutat de Barcelona)**

Núm. Expedient: 2024/0032876

Índex

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	5
2.	DESCRIPCIÓ I OBJECTIUS DEL SERVEI LOCAL DE TELEASSISTÈNCIA..	5
3.	DEFINICIÓ DEL SERVEI LOCAL DE TELEASSISTÈNCIA	7
3.1	MODEL D'ATENCIÓ I TIPOLOGIA DE SERVEIS	7
3.2	PERFIL DE LES PERSONES USUÀRIES.....	9
4.	RESPONSABILITATS DELS AGENTS PARTICIPANTS AL SERVEI LOCAL DE TELEASSISTÈNCIA.....	10
4.1	RESPONSABILITATS DE L'EMPRESA CONTRACTADA	10
4.2	RESPONSABILITATS DELS ENS LOCALS	10
4.3	RESPONSABILITATS DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA.....	11
4.4	REQUERIMENTS SOBRE LA IMATGE CORPORATIVA.....	11
5.	CARACTERÍSTIQUES TÈCNiques DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI. RESPONSABILITATS ESPECÍFIQUES DE L'EMPRESA CONTRACTADA.....	13
5.1	SOBRE EL PROCEDIMENT DE PRESTACIÓ I GESTIÓ DEL SERVEI	13
5.1.1.	ACCÉS AL SERVEI.....	13
5.1.2.	ALTA EN EL SERVEI	14
5.1.3.	PROCEDIMENT D'ATENCIÓ I MODALITATS DE PRESTACIÓ	17
5.1.3.1	Comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el centre d'atenció.....	17
5.1.3.2	Avisos automàtics produïts pel sistema	21
5.1.3.3	Intervencions domiciliàries.....	21
5.1.3.4	Modificacions dels nivells de suport i canvis en la tipologia de persona usuària.....	24
5.1.4.	BAIXA TEMPORAL EN EL SERVEI	25
5.1.5.	BAIXA DEFINITIVA EN EL SERVEI	25
5.2	SOBRE ELS RECURSOS NECESSARIS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	26
5.2.1.	RECURSOS MATERIALS I TECNOLÒGICS.....	26
5.2.1.1	Unitat domiciliària de teleassistència	28
5.2.1.2	Dispositius perifèrics de seguretat associats a la tecnologia domiciliària	31
5.2.1.3	Sistema intel·ligent d'hàbits de conducta	32

5.2.1.4	Dispositius per a la prestació del servei fora de la llar: teleassistència mòbil	33
5.2.1.5	Sistema analític predictiu per anticipar riscos i incidències	34
5.2.1.6	Recursos tecnològics aportats per la Diputació de Barcelona: tauletes tàctils	35
5.2.1.7	Centre d'atenció	36
5.2.1.8	Sistemes d'informació per a la gestió municipal del servei.....	37
5.2.1.9	Requeriments mínims d'interoperabilitat entre sistemes	40
5.2.1.10	Digitalització del servei	41
5.2.2.	SOBRE ELS RECURSOS HUMANS	42
5.2.2.1	Equip de coordinació i gestió del servei	42
5.2.2.2	Equip del centre d'atenció.....	45
5.2.2.3	Equip del recurs d'unitats mòbils	46
5.2.2.4	Ratis professionals d'atenció directa i no directa	47
5.2.2.5	Formació del personal	48
6.	MECANISMES DE COORDINACIÓ I SEGUIMENT.....	50
6.1	COORDINACIÓ I SEGUIMENT ENTRE L'EMPRESA CONTRACTADA I ELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS	50
6.1.1.	COORDINACIÓ I PRESÈNCIA AL TERRITORI	50
6.1.2.	INFORMES DE SEGUIMENT I CONTROL DE L'ACTIVITAT DE GESTIÓ	52
6.2	COORDINACIÓ I SEGUIMENT ENTRE L'EMPRESA CONTRACTADA I LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA.....	53
6.2.1.	QUADRE DE COMANDAMENT PER AL SEGUIMENT DE L'ACTIVITAT GENERAL DEL SERVEI.....	54
6.2.2.	INFORME DE SEGUIMENT DE L'ACTIVITAT MUNICIPAL	54
6.2.3.	INFORME DE CONTROL I SEGUIMENT DE LA DEMANDA MUNICIPAL	54
6.2.4.	INFORME DE GESTIÓ DEL SERVEI LOCAL DE TELEASSISTÈNCIA	55
6.2.5.	AGENDA DE COMUNICACIÓ	55
6.2.6.	MEMÒRIA DE GESTIÓ ANUAL DEL SERVEI.....	55
7.	ESTÀNDARDS DE QUALITAT.....	56

7.1	SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT.....	56
7.1.1.	REQUISITS MÍNIMS DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT..	56
7.1.2.	PROCESSOS DE GESTIÓ DEL SERVEI.....	58
7.2	REQUERIMENT DE CONFORMITAT AMB L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT	59
7.3	ACCESSIBILITAT UNIVERSAL	60
8.	TRANSFERÈNCIA D'INFORMACIÓ ENTRE CONTRACTISTES: INICI DE CONTRACTE, RECEPCIÓ I DEVOLUCIÓ DEL SERVEI.....	62
8.1	CONSIDERACIONS GENERALS	62
8.1.1.	PLA DE RECEPCIÓ	62
8.1.2.	PLA DE DEVOLUCIÓ.....	63
8.1.3.	GESTIÓ COORDINADA DEL PLA DE RECEPCIÓ I PLA DE DEVOLUCIÓ	64
8.2	REQUERIMENTS DEL PLA DEL TRASPÀS DEL SERVEI.....	65
8.2.1.	PLA DE TRASPÀS DE LES BASES DE DADES I DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ	65
8.2.1.1	Descripció del procés de traspàs de les bases de dades.....	66
8.2.1.2	Seguretat del procés de traspàs de bases de dades	68
8.2.2.	PLA DE TRASPÀS DE LÍNIES DE COMUNICACIÓ I INFORMACIÓ SOBRE EL CENTRE D'ATENCIÓ	70
8.2.3.	PLA DE TRASPÀS DE LA TECNOLOGIA BÀSICA I COMPLEMENTÀRIA.....	70
8.2.4.	PLA DE TRASPÀS DELS INFORMES DE SEGUIMENT.....	71
8.2.5.	PLA DE DEVOLUCIÓ I RECEPCIÓ DE CLAUS EN CUSTÒDIA.....	71
8.2.6.	PLA DE TRASPÀS DE RECURSOS HUMANS	72
	Annex I. Característiques tècniques dels recursos.....	74
	ANNEX II. Coordinació i seguiment entre l'empresa contractada i la Diputació de Barcelona: continguts mínims dels documents de gestió	91

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és establir les condicions tècniques particulars que han de regir la contractació del Servei Local de Teleassistència per als ens locals de la província de Barcelona (excepte Barcelona ciutat).

La finalitat de la contractació és la prestació del servei de teleassistència durant el període comprés entre els anys 2027-2029, contemplant la possibilitat d'una pròrroga de dos anys més fins l'any 2031.

La previsió de serveis anuals (persones usuàries) fins a la finalització del contracte, incloses les pròrrogues, és la que es detalla a continuació:

Any (a 31 de desembre)	2027	2028	2029	2030	2031
Evolució prevista del nombre de persones usuàries actives	132.000	137.000	142.000	147.000	152.000

2. DESCRIPCIÓ I OBJECTIUS DEL SERVEI LOCAL DE TELEASSISTÈNCIA

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

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

Les funcions principals del servei de teleassistència són:

- Proporcionar seguretat i suport a la persona usuària i al seu entorn familiar en cas de necessitat.
- Proporcionar un contacte permanent amb l'exterior i l'accés als serveis de la comunitat.
- Donar una resposta immediata en cas d'emergència personal, social i/o sanitària.
- Realitzar el seguiment de les persones usuàries per valorar la seva evolució i detectar possibles canvis en relació amb les seves necessitats i amb les prestacions que pugui requerir, així com per donar suport i acompanyament en moments de crisi o necessitats específiques.

- Actuar de forma preventiva per evitar situacions de risc relacionades amb la salut, la seguretat i el sentiment de soledat de la persona usuària a través d'accions d'acompanyament, assessorament i suport personal i tecnològic.

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

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

Ateses aquestes consideracions, el Servei Local de Teleassistència de la Diputació de Barcelona és un servei de teleassistència avançada, amb suport les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, proveït als ens locals de la província (excepte Barcelona ciutat).

Es considera un servei de teleassistència avançada en ésser un servei que en tant que té un model d'atenció centrada en la persona, que disposa de diferents programes d'atenció integral i incorpora tecnologia complementària, entre d'altres serveis i prestacions específiques, tal i com descriuen els apartats 2 i 3 de l'Acord del Consell Territorial i que es detallen al present plec, com ara:

- Serveis d'atenció domiciliària personalitzats a través d'un model d'atenció centrada en la persona.
- Serveis d'atenció fora del domicili com la teleassistència mòbil.
- Programes d'atenció integral com les accions desplegades en matèria preventiva, promoció de l'autonomia personal, prevenció i detecció de maltractaments, prevenció de les conductes suïcides o atenció a contingències i grans catàstrofes.
- Tecnologia complementària del servei com els dispositius perifèrics per detectar riscos a la llar o sobre la salut de la persona.

El Servei Local de Teleassistència es destina a la població general i, especialment, a aquelles persones que poden necessitar suport per trobar-se en una situació de risc per raons d'edat, vulnerabilitat social, caigudes freqüents, situacions socials i/o de salut complexes, soledat, aïllament, manca d'autonomia funcional i/o situacions de discapacitat o dependència, entre d'altres motius de risc.

En relació a la titularitat del servei, el paper dels diferents agents que intervenen és:

- La Diputació de Barcelona actua com a provisor del servei als ens locals de la província de Barcelona (excepte Barcelona ciutat).

- Els ens locals son els titulars del servei i proveïdors del servei a les persones usuàries dins de l'àmbit territorial de la seva competència.
- L'empresa contractada és la responsable de la prestació del servei a les persones usuàries.

L'objectiu del servei és la promoció d'una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi domicili, així com en l'entorn familiar i sociocomunitari.

3. DEFINICIÓ DEL SERVEI LOCAL DE TELEASSISTÈNCIA

3.1 MODEL D'ATENCIÓ I TIPOLOGIA DE SERVEIS

El Servei Local de Teleassistència és un servei de teleassistència avançada basat en un model d'atenció centrada en la persona que, a través d'un sistema de valoració, permet elaborar un pla d'atenció personalitzat i adaptar les prestacions a les necessitats específiques.

L'empresa contractada haurà de disposar, doncs, d'un sistema de valoració continua basat en un model d'atenció centrada en la persona que incorpori els instruments necessaris per realitzar:

- Una valoració funcional, social i de la situació de salut que tingui com objectiu proporcionar el seguiment adequat a la necessitat de cada persona i que permeti establir la modalitat i freqüència dels contactes amb el servei.

Aquesta valoració ha de permetre assignar nivells de suport per establir la intensitat de servei que s'ha de proporcionar a les persones usuàries.

Els nivells de suport del Servei Local de Teleassistència són:

- Bàsic. Correspon a persones amb una xarxa social i una situació de salut bona en termes generals. Constitueixen aproximadament el 56% del total de persones usuàries del servei.
- Mitjà. Correspon a persones amb unes relacions socials mitjanes i una situació de salut moderada. Constitueixen aproximadament el 38,4% del total de persones usuàries del servei.
- Alt. Correspon a persones amb unes relacions socials baixes, independentment de la seva situació de salut. Constitueixen aproximadament el 4,2% del total de persones del servei.
- Molt alt. Correspon a persones amb una situació de fragilitat extrema, com a conseqüència de situacions socials i/o personals complexes. En aquests casos, s'han d'activar protocols d'atenció específics com ara, el protocol d'actuació davant el risc de maltractaments, o de risc de suïcidi, entre d'altres. Constitueixen aproximadament l'1,4% del total de persones del servei.

- Una valoració dels riscos personals i de l'entorn amb un objectiu preventiu, que doni suport a situacions socials i de salut complexes o limiti i/o eviti la progressió d'una situació i/o condició adversa de la persona.

Aquesta valoració ha de permetre valorar el riscs potencials i el seu grau, per tal d'intervenir, com a mínim, en les següents àrees:

- Seguretat:
 - Riscos a la llar
 - Riscos fora de la llar
 - Risc de maltractaments
 - Situacions de contingència, com temperatures extremes
- Benestar social:
 - Aïllament social i soledat
 - Suport a les persones cuidadores
- Salut:
 - Hàbits saludables
 - Risc de suïcidi
 - Deteriorament cognitiu i demències

Aquesta valoració ha de permetre adaptar les prestacions a la persona, assignar tecnologia complementària de suport o incorporar la persona a un protocol de risc específic, com maltractaments, risc de suïcidi o caigudes recurrents.

- Una valoració de les capacitats de la persona per adaptar el servei a la seva situació física, cognitiva i sensorial amb l'objectiu de prestar un servei accessible universalment, tal i com s'exigeix a la clàusula 7.3. sobre Accessibilitat Universal.

Aquesta valoració ha de permetre assignar les mesures d'accessibilitat per adaptar les prestacions i tecnologia que s'assigna a la persona amb independència de la seves capacitats.

La descripció detallada sobre el procediment de prestació i gestió del servei, circuits, freqüències mínimes de trucades i visites domiciliàries, i tecnologia complementària que s'inclouen al pla d'intervenció es troba a l'apartat 5.1 del present plec sobre el procediment de prestació i gestió del servei.

En funció de la valoració funcional, social i de salut, dels riscos, les necessitats individuals expressades i detectades, les capacitats personals i els nivells de suport, s'estableixen dues tipologies de servei:

- Teleassistència avançada d'intensitat moderada: Aquesta tipologia de servei inclou les persones amb nivell de suport bàsic. Constitueix aproximadament el 56% de les persones usuàries del servei.

- Teleassistència avançada d'intensitat alta: Aquesta tipologia de servei inclou les persones amb nivell de suport mitjà, alt i molt alt. Constitueixen aproximadament el 44% de les persones usuàries del servei.

3.2 PERFIL DE LES PERSONES USUÀRIES

Els ens locals són els responsables de valorar la idoneïtat de les persones per rebre el servei, d'establir els criteris d'accés i de sol·licitar les altes de les persones en el Servei Local de Teleassistència.

Tot i que el Servei Local de Teleassistència té un caràcter universal, es considera adient per a les persones que tenen alguna de les següents característiques relacionades amb la manca de xarxa social i/o familiar, malaltia, discapacitat i/o dependència, en la línia de les que descriu l'Acord del Consell Territorial:

- Que requereixen suports per a la seva seguretat i independència a la seva llar.
- Amb risc de soledat, aïllament o perill.
- Amb risc d'accident, caigudes o pèrdues de consciència.
- Amb dificultats de mobilitat.
- Amb malalties que generin riscos com diabetis, hipertensió, cardiopaties, bronquitis, asma, entre d'altres.
- Amb limitacions temporals a la seva autonomia.
- En situació de demències lleus o amb indicis i senyals d'oblits.
- En processos de llarga durada de rehabilitació física, cognitiva i/o funcional.
- Que poden incórrer en riscos per a la seva salut dins i fora de la llar.

Les tipologies de persones usuàries del Servei Local de Teleassistència poden ser:

Titular del servei.

Persona que reuneix tots els requisits per ser usuària. En el domicili solament podrà haver un/a titular del servei.

Cotitular del servei.

Persona que conviu amb la titular del servei i que també reuneix els requisits per ser-ne usuària. En un domicili podrà haver més d'una persona cotitular del servei.

En un domicili sempre hi haurà una tecnologia bàsica (terminal i unitat de control remot) i, si s'escau, d'altra de complementària (dispositius de seguretat i/o teleassistència adaptada) que serà assignada en funció de les necessitats. Aquesta podrà ser:

- Tecnologia associada al domicili: terminal de teleassistència i tecnologia complementària que escaigui amb l'objectiu de protegir riscos a la llar (detectors de foc/fum, gas o monòxid de carboni, presència, entre d'altres) i aquella tecnologia que sigui necessària per adaptar el servei a les capacitats de la persona.
- Tecnologia associada a la persona: unitat/s de control remot i tecnologia complementària que escaigui amb l'objectiu de protegir riscos sobre la salut de la persona (detector de caigudes, dispositius de prestació del servei fora de la llar, sensors d'hàbits, entre d'altres).

Una persona que, atesa la seva capacitat física, cognitiva o sensorial, no pot activar per sí mateixa el servei, podrà ser usuària del servei sempre que s'estimi necessari i sempre que convisqui amb una titular; per tant, serà cotitular del servei.

Així doncs, la distribució aproximada de les persones usuàries del Servei Local de Teleassistència quedaria de la següent manera:

		Tipologies de persones usuàries		
		Titular	Cotitular	
Tipologies de servei	Teleassistència avançada d'intensitat moderada (nivell suport bàsic)	48,50%	7,50%	56%
	Teleassistència avançada d'intensitat alta (nivell suport mitjà, alt i molt alt)	37,50%	6,50%	44%
		86%	14%	100%

4. RESPONSABILITATS DELS AGENTS PARTICIPANTS AL SERVEI LOCAL DE TELEASSISTÈNCIA

Les funcions generals que s'esmenten a continuació son responsabilitat dels agents que participen al Servei Local de Teleassistència, sense perjudici que també ho siguin totes aquelles altres tasques específiques que es detallin al llarg del present plec.

4.1 RESPONSABILITATS DE L'EMPRESA CONTRACTADA

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

- 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.
- 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 processos de treball, així com la garantia de la qualitat del servei i de la satisfacció de les persones usuàries.

4.2 RESPONSABILITATS DELS ENS LOCALS

Els ens locals seran els responsables de les següents funcions generals:

- La identificació de les persones susceptibles de rebre el servei de teleassistència, la valoració inicial, la sol·licitud d'alta a l'empresa contractada

per la prestació a través de la solució tecnològica de gestió basada en un entorn web habilitada per aquesta funcionalitat, i la gestió de les baixes al servei.

- L'actualització i el manteniment de les dades personals de les persones usuàries, així com el seguiment dels casos en el àmbit territorial de la seva competència.

4.3 RESPONSABILITATS DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

La Diputació de Barcelona serà la responsable de les següents funcions generals:

- La contractació del Servei Local de Teleassistència per als ens locals de la província de Barcelona (excepte Barcelona ciutat).
- La supervisió i seguiment del Servei Local de Teleassistència, d'acord amb les exigències establertes en els presents plecs.
- El control de la qualitat en la prestació i en el funcionament general del servei.
- L'establiment dels mecanismes de coordinació que siguin necessaris amb l'empresa contractada i amb els ens locals de la província amb l'objectiu d'assolir un desenvolupament òptim del servei de teleassistència.

4.4 REQUERIMENTS SOBRE LA IMATGE CORPORATIVA

El Servei Local de Teleassistència compta amb diferents elements on serà necessari incorporar la imatge corporativa del servei de la Diputació de Barcelona.

En aquest sentit, el Servei Local de Teleassistència disposa de:

- Documentació per a la persona usuària, com per exemple la guia d'ús del servei, el contracte, o d'altres documents on la persona signa el consentiment per participar en un programa específic o una prova pilot.
- Material general de difusió del servei dirigit a la ciutadania en general o a campanyes o programes específics que es pot consultar a <http://www.diba.cat/teleassistencia> o qualsevol material de comunicació utilitzat per difondre aspectes del servei, com presentacions o dossiers.
- Web per a la gestió del servei per part dels municipis o d'altres plataformes específiques que puguin crear-se per gestionar programes específics.
- Tecnologia bàsica i complementària del servei: terminals i d'altres dispositius perifèrics.
- Materials tècnics del servei com roba, vehicles, acreditacions dels i de les professionals, entre d'altres.

A més, al llarg del contracte poden sorgir altres productes comunicatius segons les necessitats d'informació i difusió que requereixi el Servei Local de Teleassistència, com vídeos explicatius, dossiers específics, entre d'altres materials que es puguin necessitar per desenvolupar nous projectes.

La Diputació de Barcelona és l'encarregada de la imatge del servei, tant pel que fa al disseny, maquetació i validació de qualsevol material de difusió proposat per l'empresa prestadora del servei.

Així mateix, les responsabilitats de les parts en matèria de gestió dels elements comunicatius seran les següents:

- Pel que fa a la documentació per a la persona usuària, l'empresa contractada serà la responsable d'imprimir el material.
- Pel que fa al material general de difusió del servei dirigit a la ciutadania en general o a campanyes o programes específics, serà la Diputació de Barcelona l'encarregada de fer la impressió.
- Pel que fa a la web per a la gestió municipal de servei posada a disposició dels ens locals, aquesta haurà d'incorporar el logotip de la Diputació de Barcelona a més del logotip de l'empresa prestadora.
- Pel que fa a la tecnologia bàsica i complementària, l'empresa contractada serà la responsable d'imprimir els logotips de la Diputació de Barcelona per identificar els terminals o dispositius perifèrics. La tecnologia podrà portar la marca de l'empresa fabricant.
- Pel que fa als materials tècnics del servei, l'empresa contractada serà la responsable d'incorporar els logotips de la Diputació de Barcelona on sigui necessaris. Així mateix, l'empresa prestadora haurà d'incorporar el seu logotip per identificar professionals (roba i acreditacions) i vehicles que circulen pel territori de la província de Barcelona.

Els i les professionals del servei hauran de portar com a mínim, una armilla, pel que fa a roba de treball, i una acreditació com treballadors o treballadores del servei per realitzar qualsevol intervenció en el marc del servei.

- Pel que fa a les xarxes socials, la Diputació de Barcelona serà la responsable de respondre a les persones usuàries i/o ciutadans i ciutadanes a través dels perfils oficials que hagin estat mencionats i només ho podrà fer l'empresa contractada amb l'autorització de la Diputació de Barcelona.

A més, l'empresa contractada haurà d'incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzades de la Diputació de Barcelona i/o del Servei Local de Teleassistència en la totalitat de propostes de documentació de gestió o d'altres materials tècnics o tecnològics.

Així mateix, la imatge corporativa de la Diputació de Barcelona serà inclosa en aquelles activitats de difusió i comunicació del servei que pugui realitzar l'empresa contractada, prèvia autorització expressa de la Diputació de Barcelona. En el cas de no poder incloure la imatge corporativa de la Diputació de Barcelona, per la tipologia d'activitat, ha de quedar palesa la titularitat pública del servei.

També haurà de figurar el logotip de l'ens local o bé l'espai per a la seva incorporació, en els documents relacionats amb la gestió municipal, així com en d'altres materials tecnològics, si s'escau.

El material del servei, destinat a les persones usuàries, ha d'estar disponible en català i castellà i complir les directrius del Codi d'Accessibilitat de Catalunya, decret 209/2023,

de 28 de novembre, tal i com es descriu a la clàusula 7.3 del present plec relativa a l'Accessibilitat Universal.

5. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI. RESPONSABILITATS ESPECÍFIQUES DE L'EMPRESA CONTRACTADA

5.1 SOBRE EL PROCEDIMENT DE PRESTACIÓ I GESTIÓ DEL SERVEI

L'empresa contractada haurà de seguir els procediments bàsics que es descriuen a continuació per a una correcta gestió del Servei Local de Teleassistència.

5.1.1. ACCÉS AL SERVEI

És competència dels ens locals la selecció, prioritjació i valoració de les persones usuàries que poden accedir al servei.

L'ens local recollirà la sol·licitud de la persona i/o d'un familiar autoritzat mitjançant un document propi o a través dels canals que consideri més adients l'ens local i informarà la persona usuària sobre:

- La definició i prestacions del servei.
- Les condicions d'accés al servei i les obligacions de la persona usuària que garanteixin l'adequada prestació, així com la informació sobre el tractament de dades personals d'acord amb els articles 13 i 14 del RGPD.
- El funcionament general del servei.
- La identificació de l'empresa contractista que prestarà el servei.
- Els terminis d'instal·lació del terminal i d'altra tecnologia complementària, si s'escau, i de l'alta en el servei.
- El preu del servei i el cost que s'estableix per a la persona usuària, en cas que l'ajuntament, en funció de les seves competències, estableixi la participació de l'usuari/a en el finançament del servei.

En el marc de la prestació del servei de teleassistència, l'ajuntament assumeix la responsabilitat de:

- Valorar la persona usuària i determinar si és idònia per gaudir del servei, segons els requeriments del Servei Local de Teleassistència i aquells que consideri l'ens local.
- Proporcionar a l'empresa contractada a través dels sistemes d'informació habilitats per aquesta finalitat, 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 que incorpori diferents sol·licituds).

Les dades de la persona sol·licitant inclouran, com a mínim, la següent informació bàsica:

- Dades personals i de contacte.
- Dades tècniques (tipologia de línia telefònica i proveïdor telefònic de la persona usuària).
- Situació de dependència de la persona i grau de valoració, si correspon.

- Situació de risc de la persona usuària en els termes que s'estableixen en aquest plec, per determinar la urgència en el ritme d'instal·lació que inclogui de forma específica les dades de convivència, els intervals horaris que la persona usuària roman sola i dades sobre la seva xarxa social.
- Altres observacions que es considerin.

Aquesta informació serà traspasada per l'ens local a l'empresa contractada mitjançant una solució tecnològica de gestió que proporcionarà l'empresa contractada (veure apartat 5.2.1.8. Sistemes d'informació per a la gestió municipal de la clàusula 5.2. Sobre els recursos necessaris per a la prestació del servei) per a la gestió del servei i la coordinació amb els ens locals de la província de Barcelona. En cas de fallida tècnica o dificultats temporals d'accés per part dels ens locals a l'aplicació, l'empresa contractista haurà de facilitar-los l'enviament de la informació a través d'altres canals de comunicació.

- Mantenir actualitzades les dades de les persones usuàries.
- Facilitar a l'empresa que resulti contractada, les dades sobre els recursos d'atenció a emergència dels quals disposa l'ajuntament i informar dels canvis que s'hi produeixen.

5.1.2. ALTA EN EL SERVEI

L'empresa contractada serà la responsable de la instal·lació de l'equipament tècnic del servei (terminal i tecnologia complementària que sigui necessària) en el domicili de les persones usuàries i de la corresponent alta en el servei de teleassistència a partir de la sol·licitud realitzada per l'ens local. També, serà l'encarregada del manteniment tècnic preventiu i correctiu de la totalitat dels components tecnològics de tal forma que ha de garantir una correcta supervisió i substitució dels mateixos en cas que sigui necessari.

La solució tecnològica de gestió proporcionada per l'empresa contractada que ha de permetre tramitar les altes, haurà de facilitar també la gestió de les baixes, la incorporació de la informació relativa al seguiment de les persones usuàries i als canvis que es puguin produir en les situacions personals de les mateixes. Així mateix, l'aplicació haurà de permetre visualitzar la informació agregada d'activitat per cadascun dels municipis, amb caràcter mensual i anual (veure apartat 5.2.1.8. del present plec).

L'empresa contractada ha de realitzar les següents tasques:

- Concertar telefònicament, amb la col·laboració i coordinació dels serveis socials municipals, una visita domiciliària que serà realitzada per un/a coordinador/a de zona per tal de:
 - Informar la persona usuària sobre els termes generals de la prestació del servei:
 - Característiques específiques del servei de teleassistència i del seu funcionament.
 - Recordatori sobre els requeriments tècnics i/o tecnològics per gaudir del servei amb garanties i responsabilitat.
 - Prestacions que inclou el servei que corresponguin al seu nivell de suport.

- Contols automàtics del sistema i manteniment preventiu i correctiu de l'equipament tècnic.
 - Condicions, drets i deures de la persona usuària per garantir l'adequada prestació.
- Valorar la situació de la persona usuària a través d'una entrevista en profunditat que ha de permetre identificar:
 - El nivell de suport que necessita (bàsic, mitjà, alt o molt alt).
 - La tipologia de servei (d'intensitat moderada o alta) que es prestarà.
 - Els riscos potencials que impliquin assignar tecnologia complementària de suport (dispositius perifèrics de seguretat per prevenir riscos a la llar o sobre la salut de la persona) i/o incorporar la persona en un protocol específic de risc.
 - Les mesures d'accessibilitat per adaptar les prestacions i tecnologia a les capacitats físiques, cognitives i sensorials de la persona, si s'escau.
- Detectar qualsevol situació de risc afegit no comunicat pels serveis socials municipals.
- Complimentar, si s'escau, la informació de la persona usuària que amplii i detalli la informació bàsica i de valoració traspassada per l'ens local per a la tramitació de l'alta. Aquesta informació haurà de constituir el pla d'atenció personalitzada de la persona usuària en el servei i haurà d'estar informatitzada i preparada per a la seva explotació de la informació.
- Lliurar a la persona usuària una guia d'ús del servei, amb el contingut que estableixi la Diputació de Barcelona, on es recollirà tota la informació relativa a la prestació del servei, el funcionament, el document d'acceptació de drets i deures, així com els telèfons de contacte en cas d'avaría. Aquesta guia haurà de complir amb els criteris sobre accessibilitat universal descrits al punt 7.3. pel que fa a Lectura Fàcil, accés a format audioguia, entre d'altres adaptacions que puguin ser necessàries.
- Explicar el document d'acceptació de drets i deures de la persona usuària del Servei Local de Teleassistència, model que serà acordat amb la Diputació de Barcelona, recollir la signatura de la persona usuària i lliurar-li la corresponent còpia en format paper i/o digital.
- Explicar el protocol de custòdia i mobilització de claus i recollir la signatura de la persona usuària, si s'escau, amb el corresponent lliurament d'una còpia en format paper i/o digital.
- En aquesta primera visita, també es podrà posar en marxa el terminal, la unitat de control remot i d'altra tecnologia complementària, i si no és possible, s'ha de concertar una segona visita tècnica.

En tots els casos, s'ha d'informar que els terminis d'instal·lació no podran ser superiors en cap cas als 15 dies naturals i si el cas està prèviament valorat com a urgent, no serà superior a les 48 hores. En general, els

casos identificats com a urgents no podran ser més d'un per cada cinc sol·licituds que es produeixin i, aquesta ràtio solament es podrà ultrapassar en casos degudament justificats per l'ens local.

Sobre els terminis d'instal·lació:

Alta normalitzada (15 dies naturals): és aquella que no tenint un caràcter urgent segons els criteris esmentats anteriorment, compleix els requeriments de perfil per ser persona usuària del servei.

Els ens locals tindran la possibilitat d'identificar com a prioritàries una o varies altes, per tal d'orientar l'empresa contractista 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.

Alta urgent (48 hores): és aquella que prové d'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 de risc social.

Una alta urgent vindrà identificada pels ens locals en els casos que es donin simultàniament, com a mínim, dues de les tres situació següents:

1. Manca de xarxa sociofamiliar.
 2. Situació de salut de la persona usuària:
 - a) Malaltia greu amb tractaments agressius.
 - b) Malaltia que pugui causar una pèrdua de consciència sobtada.
 - c) Persones que rebin un tractament pal·liatiu.
 3. Riscos i/o incidències recurrents en la persona:
 - a) Caigudes freqüents.
 - b) Hospitalització reiterada o de llarga durada.
 - c) Accidents en el domicili en el últim mes.
 4. Incidència tècnica que suposi el tall del servei, bé sigui per causes pròpies o alienes.
- Concertar una nova visita, si s'escau, per instal·lar l'equipament tècnic en les condicions i terminis prèviament acordats. La instal·lació serà realitzada per personal tècnic especialitzat, que estarà sempre acreditat i que oferirà adequadament a la persona la informació sobre l'ús i el manteniment dels aparells.

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

En la visita d'instal·lació del terminal i components necessaris, es realitzaran les proves tècniques que siguin necessàries des del domicili per verificar la cobertura. Aquestes trucades no tindran cap cost per a la persona usuària i seran

l'evidència del correcte funcionament del terminal i del polsador, confirmant l'alta de la persona en el servei.

- Disposar d'un sistema de gestió de la totalitat de l'equipament tècnic que asseguri el manteniment preventiu i correctiu. Els detalls de la gestió de l'equipament tècnic es concreten a l'Annex I. Característiques tècniques dels recursos materials i tecnològics del present plec.

5.1.3. PROCEDIMENT D'ATENCIÓ I MODALITATS DE PRESTACIÓ

L'atenció que es presta a través del Servei Local de Teleassistència haurà de venir configurada per les següents modalitats i condicions:

5.1.3.1 Comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el centre d'atenció

Consideracions generals

La persona usuària podrà establir comunicació amb el centre d'atenció, recurs necessari per a la prestació del servei descrit a l'apartat 5.2.1.7. del present plec, mitjançant la pulsació del terminal o de la unitat de control remot, sempre que ho consideri necessari. Aquesta trucada no tindrà cap cost per a la persona usuària.

El contractista ha de ser titular, al menys, d'un número 900 de la xarxa intel·ligent, a través del qual es rebin aquestes trucades gratuïtes de les persones usuàries.

Davant qualsevol trucada rebuda en el centre d'atenció, els i les professionals s'hauran d'identificar com a Servei Local de Teleassistència de la Diputació de Barcelona i adreçar-se a la persona pel seu nom i el seu idioma (català o castellà), identificar-se com teleoperador/a del servei. El llenguatge utilitzat en les comunicacions haurà de ser clar, no edatista i s'haurà de mantenir en tot moment un tracte de respecte i amabilitat.

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 la Diputació de Barcelona.

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

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

- Identificació de la trucada (nom de la persona usuària).
- Identificació del terminal o polsador que genera l'alarma.
- Dades més rellevants de la persona usuària.
- Accés a l'expedient complet contingut en el pla d'atenció personalitzat, mostrant en primera instància si la persona està en un protocol de risc específic.
- Recursos disponibles per mobilitzar.
- Procediments d'actuació davant d'incidències.

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

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

Els tipus de comunicacions es classificaran en:

- Trucades rebudes procedents de la persona usuària mitjançant el terminal o unitat de control remot.
- Trucades emeses pel centre d'atenció a la persona usuària o a contactes i/o recursos de referència.
- Trucades/alarmes de seguretat, de realització automàtica, procedents dels terminals analògics.
- Trucades/alarmes tècniques, de realització automàtica, per notificar l'estat de la tecnologia instal·lada a la llar.

Tipologies de trucades

Les comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el centre d'atenció es classifiquen en trucades informatives, preventives, per emergència o de seguiment i atenció personal, segons el que es descriu a continuació.

- a) Informatives:** son trucades que faciliten l'intercanvi d'informació sobre dades, modificacions i altres continguts del servei. S'ha d'informar a la Diputació de Barcelona amb caràcter previ, d'aquelles trucades informatives no previstes, com per exemple campanyes, estudis, enquestes de satisfacció, especialment aquelles que no estan previstes en el present plec, per al seu consentiment.
- b) Preventives:** son trucades orientades a informar, amb caràcter preventiu, 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 i que totes les persones usuàries reben. Aquestes trucades formen part del contingut del programa de prevenció de riscos i foment de l'autonomia personal descrit a l'apartat 6.1.1 del present plec.

La Diputació de Barcelona proporcionarà a l'empresa contractada, amb caràcter anual, un calendari, que recollirà de forma mensual els àmbits temàtics sobre els que versaran aquestes trucades. Aquest calendari podrà modificar-se per qüestions específiques que calgui comunicar o per protegir les persones usuàries davant una catàstrofe sobrevinguda o problema que afecti a un territori específic.

Les trucades preventives representen aproximadament un volum de 200.000 trucades a l'any i tracten àmbits relacionats amb la seguretat a la llar i al carrer, la promoció del benestar de la persona amb aspectes com la prevenció de caigudes o l'atenció a la soledat no desitjada, i amb la protecció i promoció de la salut, com campanyes per fer front a les temperatures extremes.

- c) D'emergència:** son trucades produïdes per situacions que impliquen un risc per a la integritat física, social o emocional de la persona o del seu entorn. Requereixen l'actuació immediata i, en el seu cas, la mobilització de recursos

propis del servei (unitats mòbils) o de la persona usuària (contactes), o externs, com ara socials, 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 centre d'atenció, mitjançant una escolta activa, haurà d'avaluar la situació, determinar el motiu de la trucada i donar resposta telefònica a la demanda. Si no resulta efectiu, s'haurà de passar al nivell següent.

Nivell 2. Resposta verbal amb mobilització de recursos

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

- Recursos propis del Servei Local de Teleassistència: unitats mòbils, que es detallen a l'apartat b) de la clàusula 5.1.3.3. del present plec.
- Recursos de referència de la persona (contactes) o d'altres recursos públics i/o privats.

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

El centre d'atenció 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.

Es procedirà a la mobilització de recursos propis del servei (unitats mòbils) quan l'emergència així ho requereixi (veure apartat b de la clàusula 5.1.3.3 del present plec).

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

- No s'ha pogut mantenir un diàleg des del centre d'atenció amb la persona usuària que activa la comunicació.
- S'ha rebut una alarma al centre d'atenció, 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 centre d'atenció 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 avis 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 municipals 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.

d) De seguiment i atenció personal. Són aquelles trucades que tenen l'objectiu de realitzar un seguiment de la persona usuària, ja sigui per comprovar el seu estat físic i/o anímic, o per recordar cites, activitats o gestions. La finalitat és transmetre suport emocional, confiança i acompanyament permanent.

El model d'atenció centrada en la persona en el qual s'ha de basar l'atenció que proporciona el Servei Local de Teleassistència contempla diferents freqüències de seguiment telefònic mínim, amb l'objectiu de mantenir contacte periòdic amb les persones usuàries, procurant que aquest no resulti invasiu, sinó que promogui l'autonomia de les persones, intensificant-se amb aquelles persones amb especial vulnerabilitat. Per aquest motiu, la periodicitat mínima de les trucades i visites s'estableix en funció del nivell de suport valorat i del perfil de la persona usuària.

En aquest sentit, l'empresa contractada haurà de realitzar a través del centre d'atenció les trucades de seguiment, atenent al nivell de suport prestat, amb la següent periodicitat, sempre que no s'hi hagi mantingut un contacte anterior en aquest període:

<i>Nivell de suport bàsic</i>	<i>Nivell de suport mitjà</i>	<i>Nivell de suport alt</i>	<i>Nivell de suport molt alt</i>
Cada 50 dies naturals	Cada 30 dies naturals	Cada 10 dies naturals	Segons el protocol de risc específic

Aquest termini es podrà ampliar per requeriment de la persona i/o de la seva família i escurçar de forma temporal a proposta de l'ajuntament, en cas de persones amb un alt risc social o per la seva situació de salut.

En cas de no aconseguir la comunicació 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.

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

- Trucades de seguiment general: Són les comunicacions establertes en els terminis descrits en el present contracte i aquelles que es determinin excepcionals per l'alt risc de la persona usuària i que es regiran per protocols específics, com per exemple, una sospita de maltractaments, bé per realitzar el seguiment després d'una emergència o bé per actualitzar les dades de la persona.

- Trucades de revaloració: són les comunicacions realitzades per determinar si ha canviat la situació social i de salut de la persona usuària que poden implicar un canvi en el nivell de suport o bé en la tipologia de servei, així com determinar alguna prestació complementària per la seva situació de risc. Aquestes es realitzen cada sis mesos a totes les persones usuàries del servei.
- Trucades d'agenda, recordatoris o cortesia: Són les comunicacions realitzades 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: Són les comunicacions realitzades per fer un seguiment de les persones usuàries del servei davant una situació meteorològica extrema o d'altres esdeveniments al territori que puguin afectar la persona (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 (CECAT-Protecció Civil) que es fan a nivell social, així com el contingut de les recomanacions i consells que s'han de donar a les persones usuàries.

5.1.3.2 Avisos automàtics produïts pel sistema

El centre d'atenció haurà de tenir constància dels següents avisos:

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

En els casos dels avisos per bateria baixa, tant de terminals analògics com digitals, el centre d'atenció ha de contactar amb la persona usuària.

5.1.3.3 Intervencions domiciliàries

a) 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, dues a les identificades amb un nivell alt, i les que siguin necessàries a aquelles persones amb un nivell molt alt de suport, sense perjudici d'aquelles que siguin necessàries per atendre una emergència o bé per realitzar un seguiment específic i puntual.

Aquestes 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.

En aquesta visita s'omplirà un informe de la situació de la persona que s'inclourà en el seu pla d'atenció personalitzat. La informació recollida haurà de ser traspasada als ens locals corresponents i estarà disponible la solució tecnològica de gestió que disposi l'empresa contractada per coordinar-se amb els ens locals (veure apartat 5.2.1.8. del

present plec). També es lliuraran els resultats agregats a la Diputació de Barcelona, sense que hi constin dades personals, per a la seva explotació i avaluació.

Aquesta visita es realitzarà 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.

Aquesta tipologia de visites de seguiment haurà de ser realitzada o supervisada per un/a coordinador/a de zona.

b) Actuació de les unitats mòbils

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

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

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

Les funcions prioritàries de les unitats mòbils són:

- Intervenir directament davant d'emergències de caire social derivades, per exemple, d'un intent de robatori, una sospita de maltractaments, un accident o sinistre a la llar.
En aquests casos, des del centre d'atenció es mobilitzarà la unitat mòbil al domicili de la persona usuària i, si s'estima oportú, de forma complementària es mobilitzaran les persones de contacte de la persona usuària i/o els recursos d'atenció a emergències de la comunitat.
- Aixecament de caigudes produïdes al domicili.
En aquests casos, des del centre d'atenció es mobilitzarà la unitat mòbil al domicili de la persona usuària i s'abandonarà quan hi hagi una certesa absoluta que la persona torna a estar en una situació normalitzada i no hi ha motius que facin sospitar d'alguna conseqüència sobre la salut de la persona.
- Donar suport a les emergències sanitàries detectades des del centre d'atenció o per la pròpia unitat mòbil quan arriba al domicili en compliment de les seves funcions. des del centre d'atenció o per la unitat mòbil quan arriba al domicili de la persona. En aquest cas, el o la professional romandrà al domicili fins la resolució de la situació per part del recurs d'emergència sanitària mobilitzat. detectades des del centre d'atenció o per la pròpia unitat mòbil en el compliment de les seves altres funcions.

Les funcions complementàries o secundàries de les unitats mòbils són:

- Custòdia de claus.

La unitat mòbil realitzarà la custòdia de les claus d'aquelles persones en situacions d'extrema soledat i fragilitat en aquells municipis on no hi hagi acords de custòdia.

En total, el Servei Local de Teleassistència té aproximadament 9.500 claus custodiades, el 80% en la Policia Local dels diferents ens locals.

- **Mobilització de claus.**
La unitat mòbil realitzarà gestions en la recollida i/o mobilització de les claus que es tinguin custodiades.
- **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 la unitat de teleassistència i els seus complements.**

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

Les emergències son situacions on la salut i el benestar de la persona poden estar, de forma real o potencial, en perill. Aquestes requeriran la mobilització immediata en un temps de 40 minuts com a màxim.

Les contingències son situacions on es requereix la intervenció però la persona no està en risc, 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.

L'empresa contractada haurà de proveir 42 unitats mòbils (vehicles), com a mínim 29 d'elles amb etiqueta ecològica ECO o ZERO, amb els recursos necessaris i suficients (humans, materials i tècnics) que realitzaran intervencions als ens locals de la província de Barcelona de les quals:

- 16 unitats mòbils seran de primera resposta i 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 és primordialment reactiva. Aquestes necessiten una base territorial, ubicació la qual serà proposada per la Diputació de Barcelona i tindran la finalitat de ser el lloc d'estacionament i de canvis de torns dels i de les professionals. A més, com a mínim, cinc d'aquestes bases, hauran de donar atenció les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any i seran punts de custòdia de claus dels territoris de proximitat. Els armaris dedicats a la custòdia d'aquestes claus hauran de ser proporcionats per l'empresa contractada.
- 26 unitats mòbils seran de segona resposta i tindran la finalitat de realitzar activitat programada i, eventualment, atendran contingències. No necessiten d'una base territorial geogràfica concreta en ser un recurs que circula de forma contínua pel territori de la província de Barcelona.

Les 42 Unitats Mòbils hauran de realitzar aproximadament un mínim de 135.000 hores de treball anual efectiu de les quals 70.000 hores hauran de ser realitzades per les unitats mòbils de primera resposta i 65.000 hores per les unitats mòbils de segona resposta.

Aquesta dedicació haurà de venir justificada per part de l'empresa prestadora a través d'un pla operatiu d'atenció a emergències en el territori de la província de Barcelona que haurà de ser revisat amb caràcter anual.

5.1.3.4 Modificacions dels nivells de suport i canvis en la tipologia de persona usuària

Les persones usuàries del servei poden canviar la seva situació a llarg de la 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. En aquest sentit, el model d'atenció centrada en la persona del Servei Local de Teleassistència ha de permetre revisar de forma periòdica la situació de la persona usuària i anar adaptant el seu pla d'atenció personalitzat.

Durant el procés de prestació del servei de teleassistència, a més dels seguiments mínims telefònics, trucades de revaloració i visites domiciliàries recollides en el present plec, l'empresa contractada haurà de procedir a modificar la situació de la persona usuària i/o de l'entorn de convivència quan es donin els següents supòsits:

Defunció de la persona usuària quan conviu amb d'altra persona usuària del servei

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.

Defunció del titular del servei

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

- Si hi ha una persona cotitular al domicili, automàticament es donarà d'alta com a titular.
- 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 municipals per valorar si pot trobar-se una altra persona titular al domicili i, en cas contrari, donar de baixa definitiva la persona cotitular.

Empitjorament de l'estat de salut o situació social de la persona

L'empresa contractista haurà de proposar canviar les prestacions i/o tecnologia complementària de la persona usuària si detecta que aquesta necessita una intensitat diferent a quan va ser donada d'alta en el servei.

L'empresa contractada haurà d'informar mensualment els serveis socials municipals dels canvis detectats en la situació de les persones usuàries del municipi.

En cas que siguin els serveis socials municipals els que detectin la necessitat de modificar el tipus de suport que s'està donant des del servei i/o alguna dada de la

persona usuària que hagi de ser modificada, aquesta serà comunicada a través de l'aplicació informàtica de gestió que posi a disposició l'empresa contractada.

5.1.4. BAIXA TEMPORAL EN EL SERVEI

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

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

- L'empresa podrà tenir coneixement d'una sol·licitud de baixa temporal per diferents vies:
 - La persona usuària o els seus familiars ho comuniquen directament al centre d'atenció mitjançant el terminal.
 - Els serveis socials municipals comuniquen a l'empresa l'absència temporal de la persona.
 - Des del centre d'atenció es detecta l'absència de la persona usuària mitjançant les trucades de seguiment general periòdiques.
- Serà suficient la comunicació telefònica. Aquesta trucada interromp temporalment la prestació del servei i la facturació durant el període d'absència.
- Es valorarà si cal o no retirar el terminal del domicili per al seu manteniment tècnic. Si calgués la retirada, l'empresa es desplaçarà al domicili de la persona i es signarà un comunicat d'intervenció tècnica que s'arxivarà com a prova.
- Els serveis socials municipals disposaran mensualment d'informació de les persones usuàries que han cursat baixa temporal, amb la data i el motiu de l'absència en la solució tecnològica habilitada per a la gestió del servei.
- Es farà un seguiment específic de les persones en situació de baixa temporal per tenir un control sobre si s'ha de reactivar el servei una vegada finalitzat el període o bé si ha d'esdevenir una baixa definitiva.
- La represa del servei s'ha de comunicar telefònicament al centre d'atenció per part de la persona usuària, familiars o els serveis socials municipals, com a mínim 72 hores abans.
- Si s'ha procedit a la retirada del terminal, la reinstal·lació es farà en un període no superior a 48 hores.

5.1.5. BAIXA DEFINITIVA EN EL SERVEI

Els motius per sol·licitar una baixa definitiva en el servei són els següents:

- Defunció de la persona usuària.
- Ingress en un centre residencial.
- Absència temporal de llarga durada del domicili habitual i contrastada pels serveis socials municipals.

- Incapacitació per utilitzar el servei d'una forma òptima o 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 província de Barcelona (excepte Barcelona ciutat).
- Manifestació expressa de la persona usuària o dels familiars autoritzats.

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

- L'empresa podrà tenir coneixement d'una sol·licitud de baixa definitiva per diferents vies:
 - La persona usuària o els seus familiars ho comuniquen directament al centre d'atenció mitjançant el terminal.
 - Els serveis socials municipals comuniquen la baixa definitiva de la persona a l'empresa.
 - Des del centre d'atenció es detecta l'absència de la persona usuària mitjançant les trucades de seguiment general.
- Si la baixa definitiva és sol·licitada per la persona usuària o els seus familiars, l'empresa contrastarà la informació amb els serveis socials municipals els quals hauran de confirmar-la en un termini màxim de 10 dies naturals, a través de la solució tecnològica per gestionar el servei. En aquest moment, la baixa definitiva es farà efectiva i cessarà la facturació en el servei.
- L'empresa procedirà a retirar el terminal del domicili en un termini màxim de 30 dies naturals, signant un comunicat d'intervenció tècnica que serà el comprovant de la retirada.
- Els serveis socials municipals disposaran mensualment d'informació de les persones usuàries que han cursat baixa definitiva, amb la data i el motiu de la baixa.

5.2 SOBRE ELS RECURSOS NECESSARIS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

5.2.1. RECURSOS MATERIALS I TECNOLÒGICS

L'empresa contractada ha de proveir el Servei Local de Teleassistència, seguint les condicions tècniques descrites en el present plec, dels següents recursos materials i tecnològics bàsics:

- Unitats domiciliàries de teleassistència compostes per un terminal domiciliari i, al menys, una unitat de control remot (UCR).
- Dispositius perifèrics de seguretat associats a la tecnologia domiciliària.
- Sistema intel·ligent d'hàbits de conducta.
- Sistema analític predictiu per anticipar riscos i incidències.

- Dispositius per a la prestació del servei fora del domicili: teleassistència mòbil.
- Centre d'atenció.
- Unitats Mòbils; prestació que es descriu a l'apartat b) de la clàusula 5.1.3.3 b) del present plec.

En termes generals, i respecte a la gestió d'aquests recursos, l'empresa contractada haurà de proveir:

- Un sistema de gestió de l'equipament tècnic que asseguri el bon funcionament del servei i el manteniment preventiu i correctiu dels recursos materials i tecnològics esmentats.
- Un estoc d'equipament tecnològic que permeti la reposició immediata en els casos que s'estimi necessari i en els termes especificats a l'Annex I. Característiques tècniques dels recursos materials i tecnològics.
- La reparació i substitució de terminals instal·lats en els domicilis en els termes detallats a l'Annex I del present plec.
- La digitalització del 70% de l'equipament instal·lat a les llars del Servei Local de Teleassistència, a l'inici del contracte i arribar al 100% dels domicilis durant els dos primers anys de contracte i la integració corresponent als sistemes d'informació del servei que sigui necessària, tal i com es descriu a l'apartat 5.2.1.10. del present plec.
- La informació a la Diputació de Barcelona de les possibles millores tecnològiques o la innovació relativa a l'equipament tecnològic que pugui aparèixer en el mercat al llarg del contracte.
- L'empresa contractada haurà de proporcionar a les persones usuàries una guia d'ús dels dispositius que tinguin associats al seu pla d'atenció personalitzat i que es lliurarà complementàriament al guia d'ús del servei. Aquestes guies hauran de complir amb els criteris sobre accessibilitat universal descrits al punt 7.3. pel que fa a Lectura Fàcil, accés a format audioguies, entre d'altres adaptacions que puguin ser necessàries.
- En la mesura que els components tecnològics utilitzats en el servei de teleassistència puguin ser considerats sistemes d'intel·ligència artificial segons el Reglament (UE) 2024/1689, i siguin classificats com a sistemes d'IA de risc limitat, el contractista haurà de garantir el compliment de les obligacions de transparència establertes a aquest Reglament. Així mateix, el contractista s'alinejarà amb els principis de governança de dades i supervisió humana del Reglament d'IA com a bones pràctiques per reforçar la qualitat, fiabilitat i seguretat del servei.

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. Per aquelles persones usuàries que no puguin fer ús de la comunicació oral, ja sigui en l'expressió o en la recepció de missatges, l'empresa contractada ha de facilitar dispositius que assegurin la via de comunicació més adequada a les seves característiques, garantint el principis d'Accessibilitat Universal exigits a la clàusula 7.3 del present plec, d'entre les següents:

- Comunicació via text.
- Comunicació augmentativa i alternativa. Els sistemes augmentatius de comunicació complementen el llenguatge oral el qual, per sí sol, no és suficient per establir una comunicació efectiva amb l'entorn. Els sistemes alternatius de comunicació substitueixen el 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...).
- Llengua de signes mitjançant videocomunicació. Pot incloure un servei d'intermediació per als professionals del centre d'atenció que no siguin persones usuàries de llengua de signes, que podrà ser proporcionat directament pel centre d'atenció o a través de tercers.

En aquests tres casos s'ha de permetre la transmissió simultània de veu.

Per aquelles persones que tinguin limitació de mobilitat en els membres superiors, l'alarma ha de poder ser activada mitjançant un producte de suport adequat a les necessitats de la persona usuària. Existeixen productes de suport que permeten a una persona amb mobilitat reduïda en els membres superiors activar una funció, com ara els polsadors de galta, polsadors que presenten una gran superfície de contacte, polsadors de peu, o reconeixadors de veu, entre d'altres.

Les característiques tècniques específiques dels recursos materials i tecnològics queden recollides de forma detallada a l'*Annex I. Característiques tècniques dels recursos materials i tecnològics*.

5.2.1.1 Unitat domiciliària de teleassistència

La unitat domiciliària està formada pels dispositius bàsics que s'instal·len al domicili de la persona usuària i que permeten la comunicació amb el centre d'atenció.

La unitat domiciliària de teleassistència està constituïda per dos components:

- Terminal domiciliari de teleassistència, tecnologia que constitueix la base receptora i emissora que connecta amb el centre d'atenció i, per aquest motiu, ha de tenir un mínim de dos botons: un botó d'alarma i un botó de cancel·lació d'alarma. Així mateix ha de tenir leds avisadors de trucada i d'incidències tècniques.

Així mateix, aquests terminals han d'incorporar una identificació amb el logotip corporatiu de la Diputació de Barcelona 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.

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.

A l'inici del contracte, la distribució de tipologia de terminals al Servei Local de Teleassistència serà aproximadament, la següent:

- Un 70% de llars amb terminals digitals, el que suposarà aproximadament 76.353 domicilis amb aquesta tecnologia.
 - Un 30% de llars amb terminals analògics, el que suposarà aproximadament 32.724 domicilis amb aquesta tecnologia.
- Unitat de control remot (UCR) que 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 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, i/o limitacions motrius o d'altre tipus de necessitat, l'empresa contractada haurà de posar a la seva disposició un terminal domiciliari adaptat i/o una unitat de control remot adaptada en compliment als requisits sobre Accessibilitat Universal del servei. A l'inici del contracte, el Servei Local de Teleassistència tindrà aproximadament 600 dispositius adaptats a aquestes necessitats. Durant la vigència del contracte es proveirà el nombre de dispositius adaptats 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 o certificació equivalent o d'altres mesures equivalents de la garantia de qualitat que presenti l'empresa 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 telesenyalització, tal i com especifica la Direcció General de Telecomunicacions on s'exigeix el rang de freqüències compreses entre 869.20 i 869.25 Mhz d'acord amb la CEPT/ERC/REC [70-03]. Els senyals entre el terminal i la UCR o els dispositius, han d'utilitzar un senyal de radiofreqüències d'una banda absent d'interferències.
- Tingui compatibilitat electromagnètica (EMC) del dispositiu de terminal i UCR, marcada per la normativa europea en vigor.
- La UCR ha de ser hermètica a l'aigua i complir 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 o certificació equivalent o d'altres mesures equivalents de la garantia de qualitat que presenti l'empresa.
- En general, la tecnologia i dispositius associats al servei han de complir amb la família de normes europees EN 50134 '*Social alarm Systems*' o certificació equivalent o d'altres mesures equivalents de la garantia de qualitat que presenti l'empresa.

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.

5.2.1.2 Dispositius perifèrics de seguretat associats a la tecnologia domiciliària

L'empresa contractada haurà de proveir de dispositius perifèrics de seguretat en aquells casos on s'identifiquin potencials riscos de la persona usuària relacionats amb la seva salut o la seva llar que fan necessari el reforç del servei prestat a través del terminal de teleassistència amb tecnologia complementària.

La identificació dels riscos, així com la proposta d'assignació dels dispositius, s'emmarca en el model d'atenció centrada en la persona del Servei Local de Teleassistència i haurà de venir determinada per la valoració que es realitza al domicili de la persona i s'haurà d'incloure en el pla d'atenció personalitzat. Els serveis socials municipals també podran suggerir l'assignació d'aquests dispositius en els casos que considerin l'existència de riscos potencials.

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

En iniciar el contracte, l'empresa contractista haurà de posar a disposició del servei els dispositius de seguretat inclosos com a part del Servei Local de Teleassistència, en els termes següents de tipologia i nombre:

- Dispositius per detectar riscos potencials a la llar:
 - Detectors de foc/fum: Son dispositius per detectar la presència de fums procedents d'un incendi. Estan indicats per a persones que disposen d'aparells susceptibles de provocar foc, tant si són elèctrics com si no (cuina de gas, braser elèctric o de carbó, etc.) i que pateixen freqüents pèrdues de memòria, tenen una limitació visual o olfactiva o han patit algun incident relacionat.
 - Detectors de gas/monòxid de carboni: Son dispositius per detectar fuites de gasos com el butà, monòxid de carboni, propà, gas natural i gas ciutat. Estan indicats per a persones que utilitzen aquests combustibles, i que pateixen freqüents pèrdues de memòria, tenen una limitació visual o olfactiva o han patit algun incident relacionat.
- Dispositius per detectar riscos potencials per a la salut de la persona:
 - Detectors de mobilitat/passivitat: Son dispositius per controlar l'activitat i/o la inactivitat de la persona, per exemple, els detectors d'obertura de portes. El dispositiu alerta d'un incompliment de certa rutina diària d'aquesta persona que pot estar relacionada amb una situació de risc, per la qual cosa es programa el dispositiu perquè

control·li aquesta activitat cada x hores; per exemple, si s'instal·la a la nevera, control·la la no obertura durant més de 12 hores.

- Detectors de caigudes: Són dispositius per detectar la caiguda d'una persona usuària. Estan indicats per a persones amb uns riscos o historials de caigudes freqüents. Aquesta tipologia de detectors pot estar integrada de forma operativa en la unitat de control remot com una funció complementària.

Els dispositius hauran de complir amb un pla de revisió tècnica periòdica que no superi el termini d'un any entre revisions.

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

En iniciar el contracte, l'empresa contractada haurà de proveir, com a mínim, un conjunt de 34.520 dispositius perifèrics de seguretat que són aproximadament els que tindrà instal·lats el Servei a l'inici del contracte i que tindran la següent distribució estimada:

Tipologia de dispositius	Dispositius per detectar riscos potencials a la llar			Dispositius per detectar riscos potencials per a la salut	
	Detectors foc/fum	Detectors de gas	Detectors de monòxid de carboni	Detectors de mobilitat/passivitat	Detectors de caigudes
Nombre de detectors	19.700	9.000	120	1.700	4.000

I d'acord amb la previsió de l'increment d'usuaris durant la vigència del contracte, el contractista haurà d'incrementar anualment un mínim de 2.000 dispositius o el nombre ofert en el criteri d'adjudicació 8, en el seu cas.

5.2.1.3 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 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 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.

A l'inici del contracte, el Servei Local de Teleassistència comptarà amb 900 domicilis aproximadament amb aquest sistema instal·lats, als quals s'ha de garantir l'ampliació de la capacitat de dades de navegació de la targeta SIM del terminal digital instal·lat al domicili en els casos de persones usuàries que no tenen WiFi a la seva llar amb la finalitat de poder donar cobertura al servei.

5.2.1.4 Dispositius per a la prestació del servei fora de la llar: teleassistència mòbil

La teleassistència mòbil és una modalitat de servei que es presta fora del domicili mitjançant un dispositiu i que garanteix el contacte, des de qualsevol punt geogràfic de la província de Barcelona que tingui cobertura de telefonia mòbil, amb el centre d'atenció les 24 hores i els 365 dies de l'any.

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.

La teleassistència mòbil té l'objectiu d'afavorir l'autonomia personal oferint seguretat fora de la llar a persones amb riscos de salut o caigudes i que viuen en llars aïllades, especialment en entorns rurals, o amb manca de xarxa social i/o familiar.

La prestació inclou l'atenció des del centre d'atenció i la mobilització dels recursos d'emergència i/o 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 resta de serveis associats a la teleassistència domiciliària es presten dins de la llar amb els complements tecnològics específics per aquesta prestació.

En iniciar el contracte, l'empresa contractada haurà de proveir, com a mínim, un conjunt de 500 dispositius de teleassistència mòbil.

Al llarg del contracte, l'empresa contractada haurà de proveir 2.500 dispositius de teleassistència mòbil addicionals que hauran de ser distribuïts de forma equitativa per tot el territori de la província, prioritzant situacions com l'aïllament geogràfic, la soledat no desitjada o les persones amb situacions de salut de risc o complexes.

La progressió de la implementació d'aquesta tipologia de dispositius haurà de ser la següent al llarg del contracte:

1r any	2n any	3r any
500	1.000	1.000

5.2.1.5 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.

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.

5.2.1.6 Recursos tecnològics aportats per la Diputació de Barcelona: tauletes tàctils

El Servei Local de Teleassistència va iniciar un procés de transició digital que té com a objectiu posar les tecnologies innovadores al servei de les cures amb un efecte directe en la millora de la qualitat de vida de les persones usuàries i de les seves persones cuidadores.

En aquest sentit, el servei ha vingut promocionant projectes d'innovació social i tecnològica mitjançant l'accés equitatiu i accessible a la tecnologia per part de les persones usuàries a través de la compra de tecnologia orientada a la prestació de programes preventius i de cura amb la finalitat de prevenir riscos i/o millorar les competències digitals i fomentar l'ús de les tecnologies per part de les persones usuàries.

En aquest sentit, la Diputació de Barcelona, posa a disposició de l'empresa prestadora d'aproximadament 1.000 tauletes tàctils per implementar programes i/o projectes en el marc de les prestacions del Servei Local de Teleassistència.

L'empresa contractada haurà d'elaborar un pla d'ús per aquestes tauletes tàctils que inclogui una proposta de programes d'atenció i ha de comprometre's a portar-lo a terme amb recursos econòmics i tècnics propis que inclouran la gestió de l'estoc en casos d'averia o substitució. Aquest pla haurà d'incloure també les solucions tecnològiques necessàries per tenir un control sobre l'ús segur de les tauletes (licències MDM o similars) que garanteixin el manteniment de les polítiques de seguretat sobre els terminals (app permeses, navegació a llocs habilitats, entre d'altres aspectes).

El pla d'ús s'haurà d'entregar a la Diputació de Barcelona, com a màxim sis mesos després de l'inici del contracte, per correu electrònic i per registre general d'entrada, disponible a la seu electrònica de la Diputació de Barcelona (<https://seuelectronica.diba.cat/>).

El pla d'ús podrà incidir en un o diversos aspectes, com poden ser el suport a l'accessibilitat universal, l'atenció a la soledat no desitjada, la prevenció de riscos com el deteriorament cognitiu, els maltractaments, les conductes suïcides o altres aspectes de promoció de l'autonomia personal i el benestar de les persones usuàries.

Aquest pla d'ús ha de reduir la bretxa digital, i per tant, l'empresa haurà d'ampliar la capacitat de dades de navegació de les targetes SIM dels terminals digitals per donar cobertura WiFi als projectes d'atenció que es proposin al pla.

Les característiques tecnològiques de les tauletes digitals que la Diputació de Barcelona posa a disposició de l'empresa contractada son:

- Model Samsung Galaxy Tab A9+
- Pantalla d'11 polzades
- Sistema operatiu Android 13.
- RAM 4 GB
- Memòria interna 64 GB
- Càmera frontal i posterior
- Connexió Bluetooth 5.1
- Wi-Fi
- USB 2.0
- Jack de 3,5 mm
- Carregador complet, funda tipus 'llibre', protector de pantalla rígid, punter tàctil i pestanya o tapa d'ocultació de la càmera frontal.

5.2.1.7 Centre d'atenció

L'empresa contractista haurà de disposar d'un centre d'atenció que doni cobertura al Servei Local de Teleassistència. Aquest serà el responsable de la recepció i emissió de les comunicacions i avisos enviats des dels equipaments instal·lats en els domicilis de les persones usuàries (terminals, UCR, dispositius de seguretat, teleassistència adaptada, teleassistència mòbil, etc.).

El centre d'atenció haurà de disposar de la tecnologia necessària (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.

La tecnologia que doni suport al centre d'atenció ha d'estar dimensionada per prestar el servei en funció de les persones usuàries i dels requeriments detallats al present plec. Aquest dimensionament ha d'incloure un nombre suficient i tipus adequat de canals de comunicació per a la prestació del servei.

El centre d'atenció proposat, així com els plans de contingència, podran ser auditats per entitats especialitzades, si així ho requereix la Diputació de Barcelona, una vegada signat el contracte. L'empresa contractista haurà de facilitar tota la informació necessària que li sigui requerida en aquests processos.

L'empresa contractada haurà de tenir almenys:

- Un centre d'atenció principal, que estarà ubicat a Catalunya
- Un centre d'atenció de suport, com a mínim, amb la mateixa operativitat tècnica que el principal, que garanteixi la continuïtat de la prestació del servei per al 100% de les alarmes d'atenció immediata en cas de contingència. Aquest centre i els seus elements tècnics serviran de backup i hauran de tenir independència informàtica, energètica i de comunicacions. Excepte en situacions catastròfiques o causades per tercers, el funcionament del servei basat en el centre d'atenció de suport no haurà de ser superior a tres dies naturals. Aquest/s centre/s hauran de pertànyer a la mateixa empresa contractada.

Ambdós centres disposaran de Sistemes Ininterromputs d'Alimentació Elèctrica i de generació autònoma d'energia que garanteixin el seu correcte funcionament en cas de tall de subministrament elèctric general. Aquests sistemes hauran de

suportar, com a mínim, l'equipament dels centres d'atenció (inclosa la il·luminació) i l'equipament de la sala tècnica, inclosa la climatització de la mateixa.

Les sales tècniques on s'ubica l'equipament tecnològic dels centres d'atenció, hauran de disposar d'un sistema de climatització principal i altre de backup que garanteixi el total funcionament dels equips.

- El centre d'atenció haurà de tenir accessibles, per als terminals analògics, d'un nombre suficient de línies telefòniques per a la prestació del servei i haurà de disposar, com a mínim, d'un backup de les línies telefòniques destinades a rebre i emetre les trucades del servei que també podrà ser un backup del sistema de terminals digitals. S'haurà de disposar dels canals de comunicació adients i suficients per a la correcta prestació del servei.

Tots els centres d'atenció, tant el principal com els de suport, hauran de disposar d'un sistema de registre o gravació de totes les comunicacions rebudes i emeses.

- La tecnologia que dona suport als centres d'atenció haurà de permetre realitzar transferències o multiconferències de les comunicacions rebudes. Aquesta funció té l'objectiu d'habilitar la col·laboració amb d'altres agents externs com son els serveis d'atenció a emergències de la comunitat.

5.2.1.8 Sistemes d'informació per a la gestió municipal del servei

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:

- 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.

Pel que fa als requisits d'accessibilitat:

En seguiment del compliment dels criteris generals d'Accessibilitat Universal exigits a la clàusula 7.3 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 Diputació de Barcelona) 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 la 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).

Pel que fa als requisits funcionals mínims, la solució tecnològica ha d'incorporar de forma diferenciada les àrees de gestió econòmica, gestió del servei i gestió documental.

- 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.
- Les funcionalitats relacionades amb la gestió del servei 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.
 - 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.
- Les funcionalitats relacionades amb la gestió documental han de permetre accedir, com a mínim a:
 - Els informes de gestió mensual i la memòria anual del servei per municipi.

- Les actes de reunions dels equips de coordinació de zona mínimes exigides al present plec.
- Les guies d'ús de la solució tecnològica.

La informació i les dades que s'han de recollir en aquests informes i memòries es troben detallades a la clàusula 6.1. sobre mecanismes de coordinació seguiment entre l'empresa contractada i els serveis socials municipals.

- Informes de facturació mensual amb els detalls d'estat al servei de les persones usuàries relacionades, tipologia de servei i de persona usuària.
- Altres informes, estudis o enquestes que realitzi l'empresa contractada, a proposta o amb el consentiment de la Diputació de Barcelona, en el marc del objecte del contracte o aquells documents o informacions que la Diputació de Barcelona consideri d'interès per als ens locals.

5.2.1.9 Requeriments mínims d'interoperabilitat entre sistemes

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.

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.

Per aquest motiu, s'haurà de tenir en compte el desenvolupament progressiu dels treballs d'integració, en la línia de l'acord promogut pels departaments de Salut i Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, que la Diputació de Barcelona va signar, junt amb d'altres entitats locals, que impulsa l'atenció integrada social i sanitària a Catalunya i aprova la participació de les administracions en la futura Agència d'Atenció Integrada Social i Sanitària.

Com a resultat d'aquest context, s'han interconnectat els sistemes d'informació social i sanitari, i per tant, ja es disposa d'un accés directe per visualitzar dades per part dels dos sistemes, com ara les dades de dependència o discapacitat de les persones ateses per part del sistema sanitari, o la visualització d'un conjunt mínim de dades de l'historial clínic per part del sistema social.

Aquest procés permetrà als i les professionals dels dos sistemes treballar de forma integral amb l'objectiu que l'atenció tingui un impacte en el benestar de les persones, en especial les persones grans, amb discapacitat o problemes de salut, i per tant, en la millora en l'atenció que es proporciona des del Servei Local de Teleassistència.

Per a la visualització d'informació dels dos sistemes, es disposen de les eines Visor i microvisores per als dos sistemes. D'una banda, el Departament de Salut ha habilitat el microvisor Salut + Social on es pot visualitzar informació relativa a la salut de les

persones, com per exemple, els seu diagnòstic actiu, marcadors de cronicitat, si reben atenció domiciliària, entre d'altres.

D'altra banda, el Departament de Drets Socials ha habilitat el microvisor Social + Salut on es pot visualitzar informació com ara, dependència o discapacitat, entre altres, que s'incorporen al visor de la Història Clínica Compartida de Catalunya (HC3) del Departament de Salut. Per tant, tots els i les professionals sanitaris i treballadores socials de la Xarxa Pública de Salut podran consultar aquesta informació mitjançant el visor de l'Historial Clínic de Salut (HES). Aquest accés s'ha obert a tots els àmbits de la Xarxa Pública de Salut.

En especial, l'empresa contractada haurà de col·laborar amb aquesta evolució dels processos que es posin en marxa entre les administracions per assolir la interoperabilitat completa entre els sistemes d'informació social i sanitari en benefici de la qualitat de vida de les persones grans, amb discapacitat, amb malaltia mental i, en general, a totes les persones amb necessitats complexes.

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.

5.2.1.10 Digitalització del servei

A l'inici del contracte, el 70% dels domicilis tindran instal·lat un terminal digital i el 30% tindran un terminal analògic.

L'empresa contractada haurà de realitzar un procés de digitalització del Servei Local de Teleassistència que impliqui la substitució de la totalitat del parc analògic fins arribar al 100% a la finalització del segon any de contracte.

La substitució progressiva del 30% de terminals analògics per terminals digitals s'haurà de completar segons la següent distribució:

1r any	2n any
20%	10%

Aquesta exigència té la finalitat de completar el procés de digitalització en el servei que respon a l'actual desenvolupament i transformació de les xarxes i infraestructures de les telecomunicacions, estratègia que recullen les principals agendes digitals d'àmbit europeu, estatal i autonòmic i al compromís dels principals proveïdors de tecnologia al territori espanyol de transformar la infraestructura fixa per esdevenir-la en fibra fins a les llars.

Aquesta transició digital s'entén com una millora dels serveis proveïts fins ara a les persones usuàries i per al Servei Local de Teleassistència de la Diputació de Barcelona en general i les possibilitats de prestacions futures que obre.

Aquesta transició digital ha de comportar un procés d'integració completa als sistemes d'informació del servei i a la tecnologia complementària que tingui la persona instal·lada a la llar amb l'objectiu d'integrar digitalment les prestacions del servei.

Aquesta transició digital s'haurà d'executar atenent als següents requeriments mínims:

- 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.
- Les persones amb nivells de suport molt alt, alt i mitjà hauran de ser considerades prioritàries en aquest canvi digital.
- El procés de transició digital haurà de garantir una distribució territorial equitativa per tota la província de Barcelona.
- 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.
- La digitalització haurà de ser avaluada una vegada es finalitzi cada any d'implementació i s'haurà de realitzar un informe de resultats que inclogui propostes de millora per al futur.

5.2.2. SOBRE ELS RECURSOS HUMANS

Per a la prestació del servei, l'empresa contractada haurà de comptar amb un equip mínim de professionals dedicats a les tasques que s'especifiquen a continuació.

Els equips d'atenció domiciliària hauran de seguir les ràtios descrites en el present plec.

5.2.2.1 Equip de coordinació i gestió del servei

- Responsable o director/a del Servei de Teleassistència

Un/a responsable o director/a del Servei de Teleassistència que desenvoluparà les tasques següents:

- Vetllar per un funcionament eficaç, eficient i de qualitat del Servei Local de Teleassistència.
- Planificar, coordinar, desenvolupar i avaluar el compliment dels compromisos adquirits al contracte i dels objectius del servei a curt, mig i llarg termini.
- Assignar els recursos tècnics, humans i econòmics necessaris perquè el servei de teleassistència garanteixi els requeriments desplegats en el present plec i del projecte tècnic que s'ha de desenvolupar durant els anys de contracte.

- Assumir les funcions d'interlocució diària amb la Diputació de Barcelona pel que fa a la planificació, el seguiment de la gestió del servei, l'assegurament de la qualitat, la comunicació i difusió, i la resposta a incidències massives que afectin el servei, tant per causes pròpies com alienes (tècniques o meteorològiques, per exemple).
- Supervisor/a

Un equip de supervisors/es que s'encarregarà de les següents tasques:

- Coordinar els equips de professionals operatius (coordinadors/es, oficials de teleassistència i/o unitat mòbil, teleoperadors/es i telefonistes) i controlar el desenvolupament de les seves tasques.
 - Dirigir i organitzar els equips responsables de les instal·lacions i manteniment dels terminals (oficials de teleassistència i/o tècnics/ques instal·ladors/es).
 - Assegurar la qualitat en tot allò relacionat amb la gestió operativa dels diferents equips.
 - Recollir i donar resposta a les incidències que es puguin produir en el servei.
-
- Coordinador/a de zona

Un equip de coordinadors/es de zona que hauran de desenvolupar les tasques següents:

- Coordinar, gestionar i organitzar el servei en el territori.
- Actuar com enllaç entre les persones usuàries i el/la responsable del servei.
- Assumir les funcions d'interlocució amb els serveis socials municipals pel que fa al seguiment de casos i a la gestió del servei en cada municipi, així com mantenir una comunicació fluïda en cas d'incidències i/o necessitats específiques de les persones usuàries.
- Realitzar la primera visita al domicili de la persona usuària amb l'objectiu d'informar la persona sobre la prestació del servei, recollir les dades bàsiques de la persona, realitzar la valoració del risc que sustenti el pla d'atenció personalitzat i explicar i signar el document d'acceptació de drets i deures, amb la finalitat de donar d'alta la persona en el servei.
- Instal·lar i revisar, de forma excepcional, el terminal, unitat de control remot i d'altra tecnologia complementària.
- Realitzar les visites domiciliàries derivades de la detecció de riscos específics com, per exemple, una sospita de maltractaments, o de conducta suïcida, entre d'altres riscos.
- Garantir que tota la informació relativa a les persones usuàries del servei es trobi disponible i actualitzada en els sistemes d'informació que calguin, tant aquella relativa a les altes com tota aquella relacionada amb els seguiments, així com d'altres dades.
- Elaborar els informes que siguin pertinents i exigits en el present plec relatiu al seguiment de l'activitat del servei, queixes o consultes, així

- o com elaborar les actes de seguiment de les reunions realitzades amb els serveis socials municipals.
 - o Realitzar les tasques relacionades amb la intervenció en la comunitat relatives a planificació, coordinació i execució de les mateixes, especialment aquelles que es desprenguin del programa de prevenció de riscos i foment de l'autonomia personal descrit a l'apartat 6.1.1. Coordinació i presència al territori descrit al present plec.
 - o Fer trucades de valoració i seguiment per detectar indicadors de de risc o canvis en el pla d'atenció.
 - o Realitzar d'altres intervencions presencial, telemàtica o telefònicament de caràcter social amb l'objectiu de recavar informació de les persones usuàries o detectar possibles riscos.
 - o Explicar a les persones usuàries del servei les diferents dubtes que generin els diferents dispositius i tecnologia instal·lada al domicili.
- Un equip de perfil social (integradors/es, terapeutes ocupacionals, etc.) que donin suport als i les coordinadors/es de zona que hauran de desenvolupar les tasques següents:
 - o Desenvolupar intervencions de mediació comunicativa per a persones que tinguin discapacitat auditiva i/o problemes en la parla i/o l'oïda.
 - o Atendre i proposar accions per al conjunt de persones usuàries amb mesures d'accessibilitat per adaptar el servei a les limitacions físiques, cognitives o sensorials identificades.
 - o Realitzar les visites domiciliaries de seguiment anual requerides al present plec per als perfils de persones usuàries amb els nivells de suport que s'indiquen.
 - o Donar suport, podent realitzar, les visites de seguiment relacionades amb els protocols de riscos específics (maltractaments, suïcidi, caigudes recurrents).
 - o Col·laborar amb l'equip de coordinadores de zona en les tasques relacionades amb la intervenció en la comunitat relacionades amb el programa de prevenció de riscos i foment de l'autonomia personal.
 - o Dinamitzar intervencions i activitats i fer els seguiments oportuns dels programes proposats per utilitzar les tauletes que es posaran a disposició de l'empresa contractada.

□ Delegat de Protecció de Dades

Figura obligatòria, regulada al Reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril, general de protecció de dades (RGPD), i necessària quan les dades les tracti una autoritat o organisme públic; i l'activitat del responsable requereixi una observació habitual o sistemàtica d'interessats a gran escala; o, es realitzi un tractament a gran escala de categories especials de dades. Tindrà com a mínim les següents funcions:

- o Assessorar sobre l'aplicació dels principis de privacitat des del disseny i per defecte del projecte.
- o Informar i assessorar l'encarregat del tractament i els empleats que s'ocupin del tractament de les obligacions que els incumbeixen en

virtut del RGPD i d'altres disposicions de protecció de dades de la Unió o dels estats membres.

- Supervisar el compliment del que disposa el RGPD, d'altres disposicions de protecció de dades de la Unió o dels estats membres i de les polítiques de l'encarregat del tractament en matèria de protecció de dades personals, inclosa l'assignació de responsabilitats, la conscienciació i formació del personal que participa en les operacions de tractament, i les auditories corresponents.
- Cooperar amb els responsables de protecció de dades de la Diputació de Barcelona en qüestions relatives al tractament objecte del present plec, inclosa l'avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades, la consulta prèvia davant l'autoritat, i, si escau, sobre qualsevol altre assumpte.
- Exercir les seves funcions prestant la deguda atenció als riscos associats a les operacions de tractament que es preveu es realitzin amb la solució web objecte del contracte, tenint en compte la naturalesa, l'abast, el context i fins del tractament.

5.2.2.2 Equip del centre d'atenció

- Responsable del centre d'atenció

Un/a responsable del centre d'atenció que assumirà les següents tasques:

- Planificar, coordinar i monitoritzar l'activitat de gestió de les trucades que realitza el personal teleoperador i telefonistes del centre d'atenció, així com determinar les tasques i funcions d'aquest en la configuració dels equips funcionals del centre d'atenció.
- Coordinar l'equip professional del centre d'atenció.
- Garantir el correcte funcionament de l'equipament tecnològic.
- Gestionar eficaçment les comunicacions que s'emeten i es reben al centre d'atenció.
- Responsabilitzar-se de la mobilització dels recursos necessaris (propis o externs), si s'escau, per un motiu d'emergència.

- Teleoperador/a

Un equip de teleoperadors/es que desenvoluparà les següents tasques:

- Gestionar trucades d'emergència d'acord amb les instruccions, protocols i pautes personalitzades que s'estableixin.
- Realitzar trucades informatives i de seguiment segons les pautes establertes en el present plec i aquelles realitzades per circumstàncies i situacions de contingència específiques.
- Contactar amb les persones de referència de la persona usuària o amb recursos externs, en cas de no poder contactar amb la pròpia persona.
- Comunicar les incidències que es produeixen al/a la responsable del centre d'atenció o d'altres situacions excepcionals detectades que no es trobin protocolaritzades o requereixin la coordinació amb altres professionals del servei.

- Revisar i mantenir actualitzat el pla d'atenció personalitzat de la persona usuària.
- Telefonista

Un equip de telefonistes que tindrà com a funció principal l'emissió de trucades relacionades amb la correcta atenció del servei, l'atenció de trucades que arriben al telèfon d'atenció 900, i d'altres funcions de suport telefònic que li siguin pròpies. Entre aquestes funcions, podrà realitzar trucades informatives i de seguiment a les persones usuàries des del centre d'atenció relacionades amb els àmbits descrits al present plec, gestionar visites als professionals d'atenció domiciliària i aquelles de suport en situacions de contingència específiques.

5.2.2.3 Equip del recurs d'unitats mòbils

- Oficials de teleassistència / instal·ladors/es

Aquest equip és el personal tècnic amb funcions relacionades amb la intervenció social de primera resposta als domicilis de les persones usuàries i amb activitats de seguiment bàsic de la situació de les mateixes. Així mateix, també realitzen les tasques corresponents a la instal·lació, si s'escau, i manteniment de l'equipament tecnològic que hi hagi a un domicili.

Les funcions que portarà a terme aquest equip són:

- 1) Intervencions socials de primera resposta:
 - Realitzar les intervencions prioritàries d'emergència en el domicili de la persona usuària motivades per una alarma rebuda al centre d'atenció que requereix el desplaçament d'aquest recurs (emergència social, actuació davant una caiguda o suport a actuacions d'altres recursos externs).
 - Realitzar les intervencions secundàries o complementàries (mobilització de claus, visites de seguiment o de acompanyament específic) així com d'aquelles actuacions extraordinàries recollides al present plec.
- 2) Intervencions de caire tecnològic
 - Instal·lar l'equipament tecnològic de les unitats domiciliàries (terminal i UCR) i d'altres dispositius perifèrics als domicilis.
 - Realitzar el manteniment tècnic dels equips de teleassistència (terminal i UCR) i d'altres dispositius perifèrics.
 - Atendre les incidències que es puguin produir dins de l'àmbit de la seva competència.
 - Realitzar baixes i retirades d'equips als domicilis.
 - Preparar la tecnologia necessària per a la intervenció domiciliària.
 - Controlar i gestionar els estats alterats de la tecnologia domiciliària.
 - Donar suport a l'entrenament en l'ús i la resolució de dubtes que puguin generar la diferent tecnologia instal·lada a les persones usuàries.

- Resoldre avaries i/o consultes en atenció remota, bé telefònicament en el cas de tecnologia analògica, bé a través de la gestió a través d'una plataforma per a la tecnologia digital.

El perfil professional d'instal·lador/a només realitzaran les funcions relacionades amb la tecnologia i que estan recollides al present apartat 2) Intervencions de caire tecnològic.

A més a més, l'empresa contractada ha de dotar-se d'un equip d'atenció no directa adscrit al Servei Local de Teleassistència amb l'objectiu de realitzar tasques que estan relacionades amb l'atenció directa o al seu entorn i/o família

Es considera que aquestes tasques es relacionen amb les que presten els diferents equips de direcció del servei i responsables de departaments, personal administratiu, professionals que realitzen informes tècnics, analistes de dades, personal de magatzem, tècnics o tècniques informàtiques o d'enginyeria, personal de prevenció de riscos laborals, protecció de dades i professionals que es dediquen a la gestió i desenvolupament de projectes o a tasques relacionades amb la coordinació i participació comunitària.

Es considera que les tasques no estan relacionades amb l'atenció directa a les persones usuàries i el seu entorn en el cas del personal de direcció i responsables dels diferents departaments, personal que realitza tasques administratives i/o d'elaboració d'informes, analistes de dades, personal de magatzem, tècnics informàtics o d'enginyeria, personal de prevenció de riscos laborals i professionals que es dediquen a la gestió i desenvolupament de projectes o a tasques relacionades amb la coordinació i participació comunitària

5.2.2.4 Ratis professionals d'atenció directa i no directa

L'empresa contractada per a la prestació del servei estarà obligada a complir amb unes ràtios d'atenció directa i no directa tal i com es detalla a continuació:

- L'empresa contractada per a la prestació del servei estarà obligada a complir amb una ràtio de personal d'atenció directa adscrita al servei que no podrà ser en cap moment inferior al 0,28% de les persones titulars i cotitulars dels serveis amb independència de la tipologia de servei que tingui assignat la persona usuària (d'intensitat moderada o alta). Així mateix, i de forma específica s'ha de complir una ràtio que no serà inferior al 0,07% per que fa a l'equip de coordinació de zona.

Els professionals d'atenció directa que s'han de tenir en compte per calcular la ràtio de personal d'atenció directa són: supervisors/es, coordinadors/es, teleoperadors/es i telefonistes del centre d'atenció, oficials de teleassistència i tècnics/ques instal·ladors/es.

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

Per al càlcul d'aquestes ràtios s'ha de tenir en compte totes les persones usuàries del servei (titulars i cotitulars) i s'ha d'excloure a les persones usuàries que estiguin en situació de baixa temporal.

- L'empresa contractada per a la prestació del servei ha de comptar amb una ràtio de personal d'atenció no directa que ha de ser, com a mínim el 0,02% de les persones titulars i cotitulars dels servei amb independència de la tipologia de servei que tingui assignat la persona usuària (d'intensitat moderada o alta).

L'empresa contractista detallarà al seu projecte tècnic el personal assignat al Servei Local de Teleassistència seguint els requisits recollits en el present plec i el plec de clàusules administratives particulars per garantir la prestació del servei segons el concepte 'Equivalent a Temps Complet' (*ETC full-time equivalent*) de tal forma que elaborin la seva oferta de la forma que consideri més eficient d'acord amb les exigències contingudes en els plecs de licitació.

5.2.2.5 Formació del personal

L'empresa contractada del Servei Local de Teleassistència haurà de:

- Assegurar la formació i competència necessària de l'equip de recursos humans dedicats a la prestació del servei.
- Mantenir actualitzat l'arxiu de dades amb titulacions, experiència i formació contínua de l'equip de treball.
- Proporcionar un mínim de 20 hores anuals de formació, a part de la formació inicial, per treballador adscrit al servei.

Pel que respecta als requeriments específics de la formació inicial, d'una banda, ha d'incloure una formació comuna que compregui:

- Descripció general de l'empresa
- Coneixement de les administracions públiques (ens locals) a les quals es presta el servei.
- Política de qualitat i sistemes de millora contínua.
- Previsió de riscos laborals.
- Organització del servei i programa de treball.
- Col·lectiu al què es presta el servei
- Coneixement del Servei Local de Teleassistència. Característiques bàsiques del model de prestació basat en un model d'atenció centrat en la persona.
- Accessibilitat Universal al servei.
- Sistemes de millora contínua.
- Atenció de queixes i reclamacions.

Per altra banda, la formació específica de determinats llocs de treball, ha d'estar relacionada amb els següents àmbits:

- Atenció i comunicació:

- Atenció a les persones usuàries atenent a la diversitat en capacitats i necessitats.
 - Tipologia de persones usuàries, tipologies de servei i nivells de suport, atenent a les seves capacitats i atenció que se les ha de prestar.
 - Habilitats de comunicació d'acord amb les capacitats de la persona usuària.
 - Protocols d'actuació i atenció, informació documentada i registres.
 - Protocols de risc específic al servei: maltractaments, suïcidi i caigudes recurrents.
 - Sistema de gestió de qualitat.
 - Gestió de l'estrès en l'atenció telefònica.
 - Valors ètics en l'atenció.
 - Drets, valors ètics, aspectes socioculturals del col·lectiu i riscos específics a abordar (com per exemple, la sospita de maltractament).
- Tecnologia i sistemes d'informació:
 - Maneig del software.
 - Coneixement bàsic de l'equip tecnològic.
 - Gestió d'equips de treball.
 - Funcionament dels sistemes d'informació de teleassistència.
 - Instal·lació i reparació de terminals, atenent a les capacitats de les persones usuàries
 - Novetats en l'àmbit tecnològic.
- Gestió:
 - Legislació sobre teleassistència.
 - Coneixement i relació del servei amb els serveis d'emergència de la comunitat
 - Relació amb les administracions públiques a les quals es presta el servei.
 - Elaboració i gestió dels plans personalitzats d'atenció.
 - Gestió d'incidències.
 - Sistemes de coordinació i comunicació interna i externa.
 - Facturació.

Finalment, l'empresa contractada, haurà de realitzar un programa de formació contínua que inclogui:

Un pla de formació, com a mínim anual, amb accions formatives amb continguts relacionats amb les necessitats dels equips de treball per a la realització de les seves tasques, gestió de les incidències, aspectes de millora de la qualitat, així com altres continguts especialitzats per perfils i llocs de treball. Aquest document haurà de ser presentat anualment a la Diputació de Barcelona, en format electrònic per correu electrònic i per registre general d'entrada, disponible a la seu electrònica de la Diputació de Barcelona (<https://seuelectronica.diba.cat/>), en iniciar-se el contracte i posteriorment en el termini de 30 dies naturals, una vegada finalitzi l'any de la prestació.

6. MECANISMES DE COORDINACIÓ I SEGUIMENT

6.1 COORDINACIÓ I SEGUIMENT ENTRE L'EMPRESA CONTRACTADA I ELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS

L'empresa contractada s'haurà de coordinar amb els serveis socials municipals a través de la figura del/de la coordinador/a de zona pel que respecta a la derivació de casos i seguiment de l'activitat en el territori.

El control del seguiment de l'activitat municipal s'articularà mitjançant:

6.1.1. COORDINACIÓ I PRESENCIA AL TERRITORI

□ Reunions de seguiment de l'activitat del servei

L'empresa contractada haurà de realitzar reunions ordinàries presencials de seguiment de l'activitat del servei amb els municipis de la província de Barcelona (excepte Barcelona ciutat) per planificar els escenaris del servei, fer seguiment de la gestió de l'activitat i dels protocols específics de persones en risc i casos, realitzar control dels sistemes d'informació i seguiment d'incidències, com a mínim amb la següent periodicitat:

- Una reunió mensual amb els municipis de més de 700 persones usuàries actives al servei.
- Una reunió bimestral amb els municipis d'entre 251 i 699 persones usuàries actives al servei.
- Una reunió trimestral amb els municipis que tenen fins a 250 persones usuàries actives al servei.

Aquestes reunions de seguiment hauran de ser realitzades per la figura professional del/de la coordinador/a de zona i si s'escau, pel supervisor/a referent del territori, i s'hauran de realitzar les actes de les mateixes i enregistrar-les a la solució tecnològica proposada per a la gestió del servei i la coordinació amb els ens locals.

Aquests seguiments no exclouen la interlocució diària amb els ens locals així com tampoc l'extraordinària que ha d'haver entre l'empresa contractada i els serveis socials municipals, especialment pel que fa a la gestió d'incidències, l'abordatge de casos específics de risc i les tasques de coordinació descrites a l'apartat 5.2.2.1. del present plec.

□ Assessorament i formació als serveis socials municipals

L'empresa contractada haurà d'assessorar i formar als municipis tant en matèries relatives al funcionament tècnic del servei, millores implantades en les prestacions o d'altres matèries que siguin requerides per al correcte coneixement dels avenços i millores del servei.

A aquests efectes l'empresa contractista haurà de presentar un programa d'assessorament i formació als serveis socials municipals d'un mínim de 150 hores al llarg del contracte que contingui una planificació d'aquesta oferta.

Aquestes hores d'assessorament i formació no inclouen les reunions de coordinació amb els serveis socials municipals que realitza l'equip de coordinadors/es de zona detallats en l'apartat 5.2.2.1. del present plec.

□ **Programa de prevenció de riscos i foment de l'autonomia personal**

El programa de prevenció de riscos i foment de l'autonomia personal és un programa d'atenció integral a les persones usuàries del servei i de treball comunitari que té la finalitat de treballar la prevenció de riscos a la llar i al carrer així com promocionar l'envelliment actiu i saludable afavorint-ne l'autonomia funcional i personal.

Aquest programa està format per les següents campanyes:

- Telefòniques. Aquestes campanyes consisteixen en trucades preventives realitzades des del centre d'atenció orientades a prevenir riscos de les persones usuàries, aconsellar sobre temàtiques específiques o fomentar la participació en la comunitat. Estan descrites a l'apartat 5.1.3.1. del present plec.
- Presencials. Aquestes campanyes son xerrades que es realitzen al territori prèvia demanda dels serveis socials municipals. Estan dirigides a les persones usuàries, les quals han estat informades prèviament per telèfon, així com a persones grans del municipi que puguin estar interessades.

Podran versar sobre continguts com:

- Conèixer i fomentar el bon ús del servei.
- Consells pràctics per a la vida diària.
- Prevenció de riscos a la llar: incendis o caigudes.
- Prevenció de riscos a la llar i al carrer: robatoris i estafes.
- Prevenció dels maltractaments a les persones grans.

Durant el darrer període contractual, s'han realitzat una mitjana de 100 xerrades a l'any, i l'empresa haurà de tenir capacitat per realitzar 200. Serà l'empresa prestadora, conjuntament amb la Diputació de Barcelona, qui avaluaran les peticions municipals. En aquest sentit, es prioritzaran les xerrades emmarcades en els convenis de col·laboració interadministrativa que tingui la Diputació de Barcelona, com Departament d'Interior o Àrea Metropolitana de Barcelona.

- Escrites. Aquestes campanyes estan recollides en material de difusió realitzat per la Diputació de Barcelona (<https://www.diba.cat/teleassistencia>) i inclouen temàtiques relacionades amb la prevenció de riscos, el coneixement i bon ús del servei i el foment de l'autonomia personal. Aquest material es distribuirà als domicilis de les persones usuàries del servei, segons planificació anual acordada amb la Diputació de Barcelona. Així mateix, l'empresa prestadora comptarà amb un estoc per distribuir a les xerrades presencials que realitzin al territori. Aproximadament, es distribueixen 1.000 díptics/material de difusió al mes.

6.1.2. INFORMES DE SEGUIMENT I CONTROL DE L'ACTIVITAT DE GESTIÓ

□ Informe mensual de seguiment de l'activitat del servei al municipi

L'empresa contractista posarà a disposició de cada ens local, un informe de seguiment amb caràcter mensual que recollirà els principals indicadors del Servei Local de Teleassistència. Aquest informe s'haurà de presentar en un termini de 10 dies naturals posteriors al mes que s'avalua i en un format gràfic per a la seva divulgació seguint les instruccions de la Diputació de Barcelona i també haurà d'estar en format excel per tal que l'ajuntament pugui analitzar i explotar les dades. Aquest tindrà la següent informació mínima:

Dades generals i moviments en el servei:

- Nombre i llistat de persones usuàries per nivell de suport, tipologia de servei i tipologia de persona usuària
- Cobertura del servei en relació a la població major de 65 anys, major de 80 anys i major de 85 anys.
- Nombre de dispositius de seguretat, teleassistència mòbil i teleassistència adaptada.
- Nombre de casos de sospites de maltractament i conductes suïcides detectats i estat dels mateixos.
- Resum de l'evolució en l'activitat del servei: altes, altes pendents (terminals i tecnologia complementària), baixes anticipades, baixes temporals i baixes definitives.

Informació sobre el perfil de persones usuàries:

- Distribució per sexe, edat per intervals i unitats de convivència.

Dades sobre l'activitat del Servei:

- Trucades emeses, rebudes, automàtiques i de dispositius.
- Nombre de visites domiciliàries per tipologia.
- Nombre d'agendes i tipologia.

Dades sobre atenció a emergències i distribució per tipologia de recurs mobilitzat.

- Dades sobre intervencions domiciliàries (coordinació de zona, departament tècnic i unitat Mòbil).

Aquests informes hauran d'estar disponibles per a la consulta municipal a la solució tecnològica de gestió basada en un entorn web proporcionada per l'empresa contractada.

□ Memòria anual de gestió municipal

Anualment, l'empresa contractada haurà de realitzar una memòria de gestió municipal amb un format gràfic per a la seva divulgació i per cadascun dels municipis de la província de Barcelona amb servei de teleassistència. Aquestes memòries hauran d'estar disponibles per a la consulta municipal a l'aplicació informàtica de gestió,

proporcionada per l'empresa en el termini màxim de dos mesos després de la finalització de l'any natural de l'exercici

Aquestes memòries tindran la mateixa informació mínima que els informes mensuals de seguiment.

La Diputació de Barcelona en tot cas, podrà sol·licitar l'ampliació d'aquesta informació mínima requerida en el plec de contractació, sempre i quan les dades requerides siguin claus per a la prestació del servei o el seguiment i el control del servei, i tecnològicament sigui factible la seva explotació.

6.2 COORDINACIÓ I SEGUIMENT ENTRE L'EMPRESA CONTRACTADA I LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

L'empresa contractada s'haurà de coordinar-se amb la Diputació de Barcelona mitjançant reunions que, com a mínim, es convocaran cada dos mesos, per treballar conjuntament els següents àmbits:

Gestió del Servei Local de Teleassistència:

- Planificació del creixement del servei.
- Anàlisi de l'activitat general i funcionament del servei.
- Planificació del creixement del servei.
- Seguiment de l'activitat municipal.
- Seguiment de la implantació del projecte de millores i compromisos contractuals.

Qualitat del Servei Local de Teleassistència:

- Planificació i disseny de nous procediments, prestacions o programes pilot en el servei.
- Assegurament de la qualitat i la millora contínua en el servei.
- Seguiment de queixes i reclamacions.
- Avaluació de solucions tecnològiques innovadores.

L'empresa contractada ha d'elaborar els informes que siguin necessàries per analitzar el seguiment d'aquests àmbits i es compromet a col·laborar amb la Diputació de Barcelona en el seguiment d'aspectes sobrevinguts al llarg del contracte.

La Diputació de Barcelona assumirà la responsabilitat de fer les actes de les reunions que l'empresa haurà de signar i lliurar correu electrònic i per registre general d'entrada, disponible a la seu electrònica de la Diputació de Barcelona (<https://seuelectronica.diba.cat/>),

L'empresa contractada haurà d'elaborar els següents documents de gestió amb la següent periodicitat:

Amb caràcter quinzenal:

- Quadre de comandament per al seguiment integral de l'activitat general del servei.
- Informe de seguiment de l'activitat municipal.
- Informe de control i seguiment de la demanda municipal.

- Agenda de comunicació (amb una actualització setmanal per correu electrònic).

Amb caràcter mensual:

- Informe de gestió del Servei Local de Teleassistència.

I amb caràcter anual:

- Memòria de gestió anual del servei.

La Diputació de Barcelona facilitarà els models de documents a l'empresa contractada.

Aquesta informació haurà de ser lliurada per correu electrònic i per registre general d'entrada, disponible a la seu electrònica de la Diputació de Barcelona (<https://seuelectronica.diba.cat/>) durant els 10 dies naturals posteriors al tancament de la quinzena o del mes, segons correspongui. La memòria de gestió anual del servei haurà de ser lliurada en el termini de dos mesos des de la finalització de l'any natural de l'exercici.

El contingut mínim d'aquests documents es recull a l'Annex II del present plec sobre Coordinació i seguiment entre l'empresa contractada i la Diputació de Barcelona: continguts mínims dels documents de gestió.

Els documents que ha de lliurar l'empresa prestadora es relacionen a continuació.

6.2.1. QUADRE DE COMANDAMENT PER AL SEGUIMENT DE L'ACTIVITAT GENERAL DEL SERVEI

L'empresa contractada haurà de facilitar a la Diputació de Barcelona, amb caràcter quinzenal, les dades sobre la gestió general del Servei Local de Teleassistència mitjançant un quadre de comandament, que serà facilitat per la Diputació de Barcelona, i que recollirà indicadors d'impacte general, sobre el nivell de cobertura, l'activitat del servei, la demanda, el nombre de dispositius, així com indicadors qualitatius.

6.2.2. INFORME DE SEGUIMENT DE L'ACTIVITAT MUNICIPAL

L'empresa contractada haurà d'elaborar, amb caràcter quinzenal, en format excel, un document amb el seguiment de l'activitat de cadascun dels ens locals de la província, agrupats per comarca. Aquest informe de seguiment haurà d'incloure les xifres de les persones usuàries, de les sol·licituds d'alta, de les altes pendents, dels moviments del servei, del nombre de casos inclosos dins dels protocols existents, de les dades poblacionals i de la cobertura del servei, entre d'altres.

6.2.3. INFORME DE CONTROL I SEGUIMENT DE LA DEMANDA MUNICIPAL

L'empresa contractada haurà d'elaborar, amb caràcter quinzenal, un informe relatiu a l'anàlisi de la demanda municipal del servei atenent als criteris sol·licitats per la Diputació de Barcelona, que es basaran en l'agrupació de municipis per nombre d'habitants i els criteris que s'estableixin sobre distribució de serveis i control del creixement, com poden ser el padró municipal, la cobertura respecte franges d'edat, entre d'altres.

6.2.4. INFORME DE GESTIÓ DEL SERVEI LOCAL DE TELEASSISTÈNCIA

L'empresa contractada haurà d'elaborar, amb caràcter mensual, un informe que inclogui les dades generals del servei, dels moviments, del perfil de les persones usuàries, de l'activitat del centre d'atenció i dels serveis d'intervenció domiciliària, dels programes de prevenció de riscos, de la digitalització, de la sensorització, dels dispositius perifèrics, de l'accessibilitat universal, de l'aplicació dels diversos protocols del servei, de les reclamacions rebudes, de la comunicació i difusió del servei, de la facturació municipal, i de l'històric del servei, així com d'altra informació rellevant.

Aquest informe haurà de presentar la informació tant en dades absolutes com relatives, i representar les més rellevants en format gràfic.

6.2.5. AGENDA DE COMUNICACIÓ

L'empresa contractada haurà d'elaborar, amb caràcter setmanal, un document amb la informació sobre la seva participació en jornades o sessions de treball relacionades amb el Servei Local de Teleassistència, actes de presentació del servei i les xerrades realitzades en el marc dels programes de prevenció de riscos i de foment de l'envelliment actiu que s'hagin realitzat durant el mes o que preveu que es realitzin en el futur.

Aquest document haurà de contenir dades relatives al lloc de realització, la data i el contingut general de l'acte, jornada o xerrada i qui la porta a terme. Així mateix, aquest document haurà de recollir una valoració qualitativa de les accions realitzades i el nombre de participants.

6.2.6. MEMÒRIA DE GESTIÓ ANUAL DEL SERVEI

L'empresa contractada haurà d'elaborar, amb caràcter anual, un document amb una anàlisi quantitativa del servei en general i per cadascuna de les comarques, i una anàlisi qualitativa de l'evolució del servei, estructurant la informació a partir de l'informe de gestió mensual.

A més a més, en aquesta memòria, s'haurà d'incorporar un annex amb una anàlisi de riscos anual de la totalitat de la solució tecnològica segura per prestar els serveis contractats, almenys respecte les amenaces descrites al OWASP TOP TEN actualitzat i que incorpori les propostes de mitigació de riscos amb mapes de calor resultants i les possibles millores del serveis per part de l'empresa contractista, des de sensòrica certificada a procediments de treball i una guia de recomanacions per a la gestió de la relació entre proveïdor i client contractant.

De forma complementària, s'haurà de presentar un informe executiu d'aquesta memòria.

Aquest document serà lliurat en format electrònic i explotable en el termini esmentat anteriorment.

A més de l'exposat anteriorment, i a efectes d'assegurar un procés de seguiment de l'evolució del servei per la Diputació de Barcelona en termes de màxima qualitat, l'empresa contractada haurà de:

- Facilitar aquella informació tant de caràcter ordinari com d'altra de caire extraordinari que, a efectes de control i seguiment del servei prestat als ens locals, pugui requerir-li la Diputació de Barcelona.
- Informar i analitzar conjuntament amb la Diputació de Barcelona les queixes i reclamacions que puguin ser interposades per les persones usuàries del servei i/o pels ens locals.
- Treballar amb la Diputació de Barcelona les modificacions que sobre els procediments d'atenció es puguin produir i aquelles informacions noves relatives a campanyes que puguin realitzar-se a les persones usuàries.
- Col·laborar amb la Diputació de Barcelona en l'elaboració dels estudis d'avaluació d'impacte que es puguin realitzar o en la realització de proves pilot que siguin considerades com a necessàries per a la millora de la qualitat de la prestació del servei.

7. ESTÀNDARDS 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.

7.1 SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

S'hauran de garantir els aspectes de qualitat descrits a continuació:

7.1.1. 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.
- 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 la Diputació de Barcelona.
 - L'empresa haurà de lliurar a la Diputació de Barcelona un informe de camp final que serà enviat per correu electrònic i per registre general d'entrada, a través de la seu electrònica de la Diputació de Barcelona (<https://seuelectronica.diba.cat/>), durant el primer trimestre de l'any posterior a l'exercici valorat.
- Comptar amb un sistema de recepció i anàlisi de queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrits. Aquestes s'han de posar en coneixement de la Diputació de Barcelona en els terminis descrits en el present apartat del plec i amb caràcter immediat, aquelles que puguin ser 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 la Diputació de Barcelona.

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 de la Diputació de Barcelona).
- 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 de la Diputació de Barcelona).

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.
- Temps mitjà (en minuts) de durada de les trucades de les persones usuàries.
- Nombre mitjà de trucades de seguiment per persona usuària.
- Temps 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 impedeixin la comunicació amb el centre d'atenció.
- Temps 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.
- Temps (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:

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

7.1.2. PROCESSOS DE GESTIÓ DEL SERVEI

L'empresa contractista haurà de comptar amb processos documentats sobre les següents actuacions d'atenció a les persones usuàries especificats a continuació.

L'empresa contractada ha de garantir el coneixement i l'aplicació per part del personal del centre d'atenció de com a mínim, els següents processos de prestació del servei:

- Alta en el servei i instal·lació de l'equipament tecnològic (terminal i tecnologia complementària, si s'escau).

- Actuacions davant comunicacions:
 - Atenció a trucades d'emergència.
 - Atenció trucades informatives i de seguiment.
 - Atenció en trucades preventives relacionades amb el programa de prevenció de riscos i foment de l'autonomia personal.
 - Atenció d'avisos automàtics del sistema.
 - Mobilització d'unitats mòbils.
 - Custòdia i mobilització de claus.
 - Mobilització de recursos externs.
 - Gestió d'incidències.

- Actuacions davant la comunicació i detecció de riscos específics:
 - Actuació davant del risc de maltractaments.
 - Actuació davant del risc de suïcidi.
 - Actuació davant del risc de caigudes recurrents

Pel que fa a aquestes actuacions, la Diputació de Barcelona lliurarà els protocols vigents amb la finalitat de què l'empresa contractada conegui el procediment actual d'actuació en aquestes matèries i pugui seguir la seva aplicació.

- Comunicació i coordinació amb la Diputació de Barcelona i ens locals.
- Actuacions de manteniment tècnic (preventiu i correctiu).
- Actuacions davant la interrupció del normal funcionament del centre d'atenció principal.
- Suspensió temporal en el servei i baixa anticipada
- Atenció de suggeriments, queixes i reclamacions.
- Baixa en el servei.

7.2 REQUERIMENT DE CONFORMITAT AMB L'ESQUEMA NACIONAL DE SEURETAT

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 la Diputació de Barcelona, 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 proveeixin solucions que es requereixin per al desenvolupament dels treballs secundaris subcontractats.

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.

7.3 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 209/2023 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 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 bàsica i complementària 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 a través de la recollida de diferents variables, tal i com es recull a l'Annex

II del present plec sobre Coordinació i seguiment entre l'empresa contractada i la Diputació de Barcelona: continguts mínims dels documents de gestió.

8. TRANSFERÈNCIA D'INFORMACIÓ ENTRE CONTRACTISTES: INICI DE CONTRACTE, RECEPCIÓ I DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

8.1 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, i de la seguretat de les dades personals atenent a les següents consideracions:

- Amb caràcter previ a l'inici del present contracte, la Diputació de Barcelona informará els ens locals de la província de Barcelona, 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.
- L'empresa entrant assegurarà, en totes les fases del procés, que la informació està protegida, adequadament custodiada i que cap persona no autoritzada pot alterar el seu contingut.
- La Diputació de Barcelona vetllarà pel correcte procés de traspàs, realitzant les tasques de coordinació i seguiment tècnic que siguin necessàries tal i com es descriu a continuació.

8.1.1. 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 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 .

La Diputació de Barcelona informará a l'empresa entrant de la ubicació de les 16 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 (apartat 8.1.3.), 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.

En cas de no poder completar el traspàs del servei en el termini de quatre mesos, la Diputació de Barcelona es reserva el dret de resoldre el contracte o allargar el període de traspàs del servei fins a un màxim de nou mesos. 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.

8.1.2. 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 la Diputació de Barcelona així ho indica i sinó aquest traspàs es farà directament entre el contractista sortint a l'entrant.
- 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.

8.1.3. 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 la Diputació de Barcelona i representants de la Diputació de Barcelona. 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 la Diputació de Barcelona, de les que formaran part professionals de les empreses entrant i sortint, proposats per la Diputació de Barcelona i representants de la Diputació de Barcelona que hauran de vetllar pel traspàs de temàtiques específiques.

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 la Diputació de Barcelona.

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.

8.2 REQUERIMENTS DEL PLA DEL TRASPÀS DEL SERVEI

En el cas de canvi d'empresa contractista, l'empresa sortint i l'empresa entrant hauran de seguir els següents requeriments per realitzar la transferència de la totalitat d'elements de la prestació del Servei Local de Teleassistència.

8.2.1. 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 província de Barcelona, 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.

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.

8.2.1.1 Descripció del procés de 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 camps redundants, obsolets o que no siguin d'utilització al Servei Local de Teleassistència de la Diputació de Barcelona, 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 província de Barcelona (excepte Barcelona ciutat).

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.

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 de simulació del procés de migració, sempre que sigui possible, s'utilitzaran dades sintètiques o generades artificialment que imitin les seves dades reals per a eliminar, en la mesura del possible, tots els riscos de compliment del RGPD.

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.

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.

8.2.1.2 Seguretat del procés de traspàs de 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 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 la Diputació de Barcelona, 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'enciptació 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 la Diputació de Barcelona.
- 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 la Diputació de Barcelona. 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 la Diputació de Barcelona.

Pel que fa a les dades que es reben:

- Disposar de l'autorització de la Diputació de Barcelona, 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 d'informació.
- Validar per part de la Diputació de Barcelona 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

La Diputació de Barcelona 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.

8.2.2. PLA DE TRASPÀS DE LÍNIES DE COMUNICACIÓ I INFORMACIÓ SOBRE EL CENTRE D'ATENCIÓ

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.

La Diputació de Barcelona 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.
- 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.

8.2.3. PLA DE TRASPÀS DE LA TECNOLOGIA BÀSICA I COMPLEMENTÀRIA

La tecnologia instal·lada a les llars 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.

La Diputació de Barcelona sol·licitarà a l'empresa contractista sortint un inventari amb la relació detallada de la tecnologia instal·lada als domicilis que lliurarà a l'empresa entrant i que està descrita als punts 5.2.1.1., 5.2.1.2., 5.2.1.3 i 5.2.1.4 del present plec. 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) tal i com descriu el punt 5.2.1.10., 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.

8.2.4. 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 la Diputació de Barcelona son els informes de gestió descrits a l'apartat 6.2 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, la Diputació de Barcelona també facilitarà a l'empresa entrant la informació sobre l'estructura dels informes i mostra de cada tipologia.

8.2.5. PLA DE DEVOLUCIÓ I RECEPCIÓ DE CLAUS EN CUSTÒDIA

El sistema de custòdia de claus del Servei Local de Teleassistència de la Diputació de Barcelona està distribuït per tota la província de Barcelona 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.

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.

A l'inici del contracte, el nombre de claus custodiades es d'aproximadament 9.500 claus, de les quals el 80% es troben a la Policia Local dels diferents ens locals.

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.

8.2.6. 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

La Diputació de Barcelona 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.

L'empresa contractista sortint 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.

Annex I

Als Plecs de Prescripcions Tècniques Particulars que han de regir el procediment obert per a la contractació d'una empresa prestadora del servei de teleassistència per als municipis de la província de Barcelona

ANNEX I. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DELS RECURSOS

En el present Annex I es descriuen en detall les característiques tècniques dels següents recursos:

- A. Terminals domiciliaris de teleassistència
- B. Unitat de control remot
- C. Dispositius perifèrics de seguretat associats a la tecnologia domiciliària
- D. Sistema intel·ligent d'hàbits de conducta
- E. Dispositius per a la prestació del servei de teleassistència fora del domicili
- F. Centre d'atenció
- G. Gestió de l'equipament tècnic

A. Terminals domiciliaris 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 i 70% i 30% respectivament.

En aquest sentit, les característiques dels terminals, en funció de la tipologia han de ser les recollides en els següents apartats.

A.1. 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 recarregable 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 la Diputació de Barcelona 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.
- 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 els 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 Bluetooth 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'accés compartit o hotspot.
- Han de subministrar-se amb el protocol SCAIP i al menys amb un protocol analògic STMF, capaç d'establir comunicacions estables en línies VoIP.
- Garantir el protocol de comunicació CENELEC CLC/TS 50134-9:2018, amb protocol de backup analògic mitjançant senyalització STMF.
- Disposar de mecanismes criptogràfics autoritzats segons la guia del CCN: CCN-STIC-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 respall.

A.2. Terminals analògics

El terminal de teleassistència haurà de reunir les següents característiques:

- Tenir polsadors/botons diferenciables 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.
- 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.
- 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.

- 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.
- 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 quan 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 la Diputació de Barcelona 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 incorporarà 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.
- 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.
 - 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 rebí la trucada al centre d'atenció de trucades.
 - Els terminals de teleassistència hauran d'identificar-se amb un número que contingui al menys 12 dígitos.
 - 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.

B. Unitat de control remot

La unitat de control remot ha de complir les següents característiques:

- Complir la norma UNE-EN 50134-2 *'Sistemas de alarma. Sistemas de alarma social. Parte 2: dispositivos de activación o certificación equivalente o d'altres mesures equivalents de la garantia de qualitat que presenti l'empresa.*
- 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 o certificació equivalent o d'altres mesures equivalents de la garantia de qualitat que presenti l'empresa). 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 desconectar 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.

- 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, bé la seva versió nacional UNE-EN 60529 o certificació equivalent o d'altres mesures equivalents de la garantia de qualitat que presenti l'empresa.
- 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 o certificació equivalent o d'altres mesures equivalents de la garantia de qualitat que presenti l'empresa.

En cas que la Diputació de Barcelona 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.

C. Dispositius perifèrics de seguretat associats a la tecnologia domiciliària

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,
- 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 duplicitat 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.
- 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.

D. Sistema intel·ligent d'hàbits de conducta

Els requeriments tècnics mínims que ha de complir aquesta tecnologia, descrita i exigida al present plec són:

- 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 recullin 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.

E. Dispositius per a la prestació del servei de teleassistència 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.

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 o certificació equivalent o d'altres mesures equivalents de la garantia de qualitat que presenti l'empresa.
- 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.

- 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.

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 una 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, reconeixedors 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.

F. Centre d'atenció

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 usuària. Aquest sistema haurà de permetre:
 - Realitzar transferència de les trucades rebudes.
 - Oferir la possibilitat de realitzar conferències a tres (centre d'atenció/persona 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.
 - 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.

G. 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 asseguri 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.

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'avaría.

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 avaría 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 concerta 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

Annex II

Als Plecs de Prescripcions Tècniques Particulars que han de regir el procediment obert per a la contractació d'una empresa prestadora del servei de teleassistència per als municipis de la província de Barcelona

ANNEX II. COORDINACIÓ I SEGUIMENT ENTRE L'EMPRESA CONTRACTADA I LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA: CONTINGUTS MÍNIMS DELS DOCUMENTS DE GESTIÓ

Segons els requeriments establerts al punt 6 del present plec relatiu a la Coordinació i seguiment entre l'empresa contractada i la Diputació de Barcelona, l'empresa contractada haurà d'elaborar una relació de documents de gestió i lliurar a la Diputació de Barcelona, en els terminis establerts especificats.

En aquest Annex II es descriuen els continguts mínims específics dels següents documents:

1. Quadre de comandament per al seguiment integral de l'activitat general del servei.
2. Informe de seguiment de l'activitat municipal.
3. Informe de control i seguiment de la demanda municipal.
4. Informe de gestió del Servei Local de Teleassistència.

Al llarg del contracte, es podrà treballar la incorporació de nous àmbits d'interès i variables necessàries per seguir l'activitat del servei. Així mateix, la Diputació de Barcelona proporcionarà a l'empresa contractista el model i continguts de cadascun d'ells a l'inici de contracte.

1. QUADRE DE COMANDAMENT PER AL SEGUIMENT INTEGRAL DE L'ACTIVITAT GENERAL DEL SERVEI

Les dades mínimes que ha d'incorporar aquest document són:

1.1. Indicadors d'impacte general:

- Persones usuàries actives, per tipologia de servei i tipologia de persona usuària.
- Terminals instal·lats per model.
- Previsió inicial de serveis i percentatge de desviació.
- Cobertura global per a persones majors de 65, de 80 i de 85 anys.
- Municipis amb serveis actius.
- Persones beneficiàries totals (dada acumulada).
- Persones usuàries amb dependència i discapacitat.

1.2. Indicadors de procés relatius a l'activitat del servei:

- Altes (noves instal·lacions).
- Baixes temporals i definitives.
- Creixement net.
- Anàlisi de la demanda total, per cens d'habitants i cobertura del servei.
- Sol·licituds pendents totals, per cens d'habitants i cobertura del servei.

1.3. Informació sobre la tecnologia complementària activa (dispositius de seguretat, teleassistència mòbil i teleassistència adaptada).

1.4. Evolució del procés de digitalització.

1.5. Indicadors qualitatius:

- Principals motius de les baixes.
- Nombre d'incidències i queixes.

2. INFORME DE SEGUIMENT DE L'ACTIVITAT MUNICIPAL

Les dades mínimes que ha d'incorporar aquest document són:

2.1. Persones usuàries per municipi i comarca:

- Tipologia de persona usuària (titular/cotitular/cotitular sense UCR).
- Gènere.
- Nivell de suport (bàsic/mitjà/alt/alt risc).
- Nivell d'intensitat (moderada/alta).

2.2. Sol·licituds d'alta per municipi i per tipologia de persona usuària.

2.3. Altes pendents per municipi, diferenciades per:

- La fase en que es troben (pendent de visita de coordinació/pendent d'instal·lació).
- Motiu (operativa del servei/situació de la persona usuària o de l'habitatge/condició comunicada pel municipi i/o Diputació de Barcelona).

2.4. Moviments del servei per municipi: altes, baixes definitives i baixes anticipades per municipi.

2.5. Casos de risc per municipi identificats amb:

- Risc de maltractaments per nivell de risc (nivell 2/nivell 3).
- Risc de suïcidi totals i per nivell de risc (nivell mig/nivell alt).
- Risc de caigudes recurrents totals i per motiu (salut/entorn/AVD).

2.6. Tecnologia complementària instal·lada i pendent d'instal·lació per municipi:

- Dispositius de seguretat actius (monòxid de carboni, caigudes, foc/fum, gas i presència).
- Dispositius de teleassistència adaptada actius.
- Dispositius de teleassistència fora de la llar.
- Sensors intel·ligents d'hàbits de conducta actius.
- Dispositius de seguretat pendents d'instal·lació per tipologia de dispositiu.
- Dispositius de teleassistència adaptada pendents d'instal·lació per tipologia de dispositiu.

2.7. Dades de població: població major de 65, 80 i 85 anys i per per franges d'edat (menor de 60 anys, entre 60-64, 65-69, 70-74, 75-79, 80-84 anys i major de 85 anys) de cada municipi.

- 2.8. Nombre de persones usuàries majors de 65, 80 i 85 anys i per franges d'edat, i cobertura del servei en cada municipi sobre la població major de 65, 80 i 85 anys i sobre les franges d'edat descrites.
- 2.9. Dades sobre l'esforç de creixement respecte al total de la població del municipi i respecte a les persones majors de 65, 80 i 85 anys de cada municipi. L'esforç de creixement s'expressa en percentatge i mostra la relació entre les sol·licituds del servei rebudes i la població del municipi que no disposa del servei.
- 2.10. Dades sobre l'històric de creixement.

3. INFORME DE CONTROL I SEGUIMENT DE LA DEMANDA MUNICIPAL

Les dades mínimes que ha d'incorporar aquest document són:

- 3.1. Resum de les demandes totals rebudes en funció de la cobertura mitjana i població, altes i creixement net dels serveis municipals.
- 3.2. Dades sobre el nombre d'habitants, la població major de 65, 80 i 85 anys, el percentatge de cobertura del servei sobre la població major de 65, 80 i 85 anys, les noves demandes rebudes, les sol·licituds pendents d'instal·lar i el nombre de persones usuàries de cada municipi i comarca.
- 3.3. Agrupació de les dades per municipi segons el cens d'habitants i el percentatge de cobertura del servei sobre la població major de 65, 80 i 85 anys.

4. INFORME DE GESTIÓ DEL SERVEI LOCAL DE TELEASSISTÈNCIA

Aquest informe haurà de presentar la informació tant en dades absolutes com relatives, i representar les més rellevants en format gràfic.

Les dades mínimes que ha d'incorporar aquest document són:

- 4.1. Resum qualitatiu del comportament general de l'activitat mensual.
- 4.2. Dades generals del servei:
- Persones usuàries per tipologia de persona usuària.
 - Situació en el servei de les persones usuàries (actives/baixes temporals).
 - Persones usuàries ateses per tipologia de la persona usuària.
 - Persones usuàries i llars amb el servei i per comarca.
 - Índex de cobertura del servei per franges d'edat.
- 4.3. Moviment de persones usuàries en el servei:
- Sol·licituds d'alta: per tipologia de persona usuària per comarca i per urgència.
 - Altes realitzades: per tipologia de persona usuària i comarca.
 - Altes pendents: per la fase en que es troben i per motiu de l'operativa.
 - Baixes: motiu de les baixes definitives, i el nombre de baixes anticipades segons la tipologia de persona usuària.

4.4. Perfil de les persones usuàries:

- Gènere.
- Edat (major de 65, major de 80 i major 85 anys) i gènere.
- Franges d'edat i gènere.
- Unitat de convivència i gènere.
- Grau de dependència reconeguda i gènere.
- Nivell de suport (bàsic/mig/alt/alt risc) i gènere.
- Nivell d'intensitat del servei (moderada/alta) i gènere.
- Revaluacions realitzades segons el nivell de suport (bàsic/mig/alt/alt risc).

4.5. Activitat del centre d'atenció:

- Resum general de trucades (ateses, emeses, dispositius de seguretat i automàtiques).
- Tipologia de trucades ateses (de demanda d'ajuda, de seguiment tècnic, de comunicació de dades i sense resposta).
- Temps mitjà de resposta.
- Tipologia de trucades emeses (de seguiment a l'usuari, de mobilització de recursos, de verificació tècnica i fallides).
- Trucades generades per dispositius de seguretat.
- Trucades tècniques automàtiques per tipologia de trucada (trucades de l'equip, de la UCR i d'altres).

4.6. Activitat dels Serveis d'Intervenció Domiciliària:

- Intervencions de coordinació de zona per motius inicials de la visita.
- Intervencions de les unitats mòbils de primera resposta per tipologia de servei (emergències, contingències i activitat programada).
- Intervencions de les unitats mòbils de segona resposta per tipologia de servei (contingències i activitat programada).

4.7. Prevenció de riscos i foment de l'autonomia personal:

- Programa de trucades preventives: nombre de trucades per eix i programa.
- Trucades massives per tipologia.
- Nombre de tallers/xerrades realitzades amb el detall municipal, l'anàlisi de la participació i el grau de satisfacció.

4.8. Digitalització del servei:

- Digitalització acumulada per tipologia de terminal.
- Cobertura digital per comarca.
- Tipus d'intervenció a les llars (alta/canvi) i distribució per comarques.
- Intervencions mensuals amb terminals digitals (alta, substitució, renovació i recollida).

4.9. Control i manteniment de la sensorització:

- Llars sensoritzades per gènere de la persona usuària.
- Llars sensoritzades per comarca.
- Altes i baixes de sensors a les llars.

- Índex de cobertura de sensorització per comarca.

4.10. Dispositius perifèrics:

- Nombre de dispositius de seguretat instal·lats per tipologia.
- Altes i baixes de dispositius de seguretat per tipologia.
- Altes pendents d'instal·lació de cada tipus de dispositiu de seguretat.
- Volum i tipus de dispositius de teleassistència fora de la llar per gènere.
- Altes i baixes de dispositius de teleassistència fora de la llar.
- Altes pendents d'instal·lació de cada tipus de dispositiu de teleassistència fora de la llar.

4.11. Accessibilitat universal:

- Persones usuàries per cada grau de discapacitat reconegut i gènere.
- Qüestionaris de capacitats realitzats al mes, per resultat i gènere.
- Mesures d'accessibilitat tecnològiques instal·lades.
- Mesures d'accessibilitat tecnològiques pendents d'instal·lar.
- Mesures d'accessibilitat tecnològiques per comarques.
- Mesures d'accessibilitat comunicatives i d'informació instal·lades.
- Mesures d'accessibilitat comunicatives i d'informació pendents d'instal·lar.
- Mesures d'accessibilitat comunicatives i d'informació per comarques.

4.12. Protocol d'actuació davant del risc de maltractaments:

- Casos valorats per nivell de risc.
- Evolutiu de casos en seguiment per nivell de risc.
- Casos actius amb indicadors suficients de risc de maltractaments.
- Casos actius per comarca.
- Casos actius segons gènere de la víctima.
- Casos actius segons gènere de la presumpta persona agressora.
- Casos actius per franges d'edat de la víctima.
- Casos actius segons el vincle entre la presumpta persona agressora i la víctima.
- Casos actius que accepten o rebutgen ajuda.
- Tipologia d'intervencions.
- Casos valorats per la coordinació de zona.
- Emergències ateses per possibles maltractaments.
- Casos finalitzats per motiu.

4.13. Protocol d'actuació davant del risc de conductes suïcides:

- Casos valorats segons el nivell de risc.
- Evolutiu de casos en seguiment de risc de suïcidi (moderat/alt).
- Casos actius per comarca.
- Casos actius per franges d'edat i gènere.
- Casos actius que accepten o rebutgen ajuda.
- Emergències ateses per autòlisi.
- Intents d'autòlisi per mètode emprat.
- Casos finalitzats per motiu.

4.14. Protocol d'actuació davant del risc de caigudes:

- Alertes rebudes per comarca, franges d'edat i gènere.
- Valoracions de factors de risc realitzades.
- Recomanacions realitzades (modificació entorn/producte de suport).
- Casos d>alertes amb risc de caiguda segons franges d'edat i gènere.
- Casos d>alertes amb risc de caiguda segons nivell de risc.
- Tecnologia complementària instal·lada en els domicilis de les persones usuàries.

4.15. Protocol de comunicació d'incidents amb els Mossos d'Esquadra:

La Diputació de Barcelona té un conveni de col·laboració amb el Departament d'Interior pel qual es regula la recollida de comunicacions relacionades amb incidents en matèria de seguretat.

En aquest sentit, les comunicacions que s'han de registrar són:

- Comunicacions segons tipus d'incident (estafa/robatori amb força/robatori amb violència o intimidació/altres).
- Comunicacions segons temptativa o consumat.
- Comunicacions segons el lloc de l'incident.
- Comunicacions segons la persona informant.
- Comunicacions segons el departament que recull l'incident.
- Comunicacions segons si l'incident ha estat denunciat o no.
- Comunicacions segons si han estat autoritzades o no a ser comunicades als Mossos d'Esquadra.
- Comunicacions per comarca.

4.16. Reclamacions sobre el servei:

- Nombre de reclamacions per tipologia.
- Reclamacions procedents i no procedents.

4.17. Comunicació externa:

- Visites, xerrades i actes de difusió realitzats.

4.18. Facturació:

- Informació econòmica municipal general.

4.19. Dades històriques del servei:

- Nombre de persones usuàries titulars i beneficiàries amb i sense UCR.
- Creixement net del servei.
- Moviments del servei (sol·licituds d'alta, altes, baixes), ràtio de baixes definitives i persones usuàries total i baixes temporals per mes.
- Perfil de les persones usuàries (grau de dependència reconegut).
- Índex de cobertura sobre la població major de 65 anys.

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0032876
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plecs de prescripcions tècniques particulars que han de regir el contracte de serveis de la Diputació de Barcelona relatiu a la prestació del Servei Local de Teleassistència per als municipis de la província de Barcelona (llevat la ciutat de Barcelona)

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Yolanda Maria Moragues Casabon(TCAT)	Cap del Servei d'Atenció a la Dependència i Vulnerabilitat Social	Signa	05/02/2026 09:48

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
cc438d04cd7130057d5c	https://seuelectronica.diba.cat	

