

Expedient	Assumpte
2026/3-IG626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat IMSST Emissor : Administració (IMSST) Codi : 16340665520633651114	Contracte del servei de teleassistència domiciliària

Signat per:

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	4
2. DEFINICIÓ, OBJECTIUS, FUNCIONS I MODALITATS	4
2.1. Definició	4
2.2. Objectius	5
2.3. Funcions.....	5
2.4. Modalitats de Teleassistència	6
2.4.1 Modalitat teleassistència bàsica.....	6
2.4.2 Modalitat de teleassistència avançada	6
2.4.3 Serveis complementaris de Teleassistència	7
3. GESTIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	8
3.1. Accés al TAD	8
3.2. Alta i aprovació del servei	9
3.3. Instal·lació de terminals o dispositius.....	10
3.4. Serveis de garantia, manteniment i reposició	13
3.5. Suspensió temporal del servei	14



3.6. Baixa definitiva	16
3.7. Renúncia	17
3.8. Terminals pendents d'instal·lació	17
4. PERFIL I TIPOLOGIA DE LES PERSONES DESTINATÀRIES	18
4.1. Perfil d'accés	18
4.2. Tipologies de persones usuàries.	18
4.3. Modificacions de tipologia	19
4.4. Pla d'Atenció Individual	20
4.5. Nivells de suport.....	21
5. PROCEDIMENT D'ATENCIÓ. MODALITATS DE PRESTACIÓ	22
5.1. Comunicacions bidireccionals.....	23
6. RECURSOS HUMANS	26
6.1. Personal per a la prestació del servei de teleassistència (Equip d'atenció)	28
6.1.1. Director/a responsable.....	28
6.1.2. Responsable del Centre d'Atenció.....	29
6.1.3. Supervisor/a.....	30
6.1.4. Coordinador/a de zona	30
6.1.5. Teleoperador/a.....	32
6.1.6. Tècnic/a Instal·lador/a i manteniment	33
6.1.7. Personal de la Unitat mòbil	33
6.2. Formació del personal.....	33
7. RECURSOS MATERIALS I TECNOLÒGICS	34
7.1. Terminal domiciliari	35
7.1.1. Terminal basic de teleassistència domiciliària (TAD).....	35
7.1.2. Unitat de control remot (UCR).....	38
7.2. Centre d'atenció (CA).....	39
7.2.1. Trucades rebudes	43
7.2.2. Incidència tecnològica	43
7.3. Unitat Mòbil (UM)	44
7.4. Dispositius perifèrics	44
7.5. Unitat de Control Mòbil (UCM)	46
7.6. Dispositiu per a persones amb dificultats de comunicació/mobilització	46
8. MECANISMES DE COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI.....	47
8.1. Mecanismes de coordinació	47
8.2. Mecanismes de seguiment	50



8.3. Integració dels sistemes d'informació	51
9. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI.....	51
10. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES	52
11. GESTIÓ DE QUALITAT DEL SERVEI	55
12. PROTOCOLS A DESENVOLUPAR PER L'EMPRESA	56
13. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE	56
14. INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ	57
14.1. Inici	57
14.2. Traspàs	58
14.3. Finalització	59
15. OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA	60
16. DRETS I OBLIGACIONS DE L'IMSST	63
16.1. Drets.....	63
16.2. Obligacions	64
17. PRESTACIÓ EN SITUACIONS EXCEPCIONALS	64
17.1 Mesures en cas de vaga legal	64
17.2 Necessitats específiques en temps d'emergència sanitària (pandèmia i altres).....	65
17.3 Servei en cas d'emergències climàtiques i d'altres tipus	65
18. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES.....	65
19. TRANSPARÈNCIA.....	66



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és establir les condicions tècniques particulars que han de regir la contractació del Servei de Teleassistència Domiciliària (en endavant TAD), adreçat a les persones grans o persones amb dependència i/o discapacitat que viuen a la ciutat de Tarragona i que hi estan empadronades, tal i com es detalla en aquest plec.

La prestació del servei es durà a terme amb la modalitat de teleassistència bàsica i amb la modalitat de teleassistència avançada.

La finalitat de la contractació és la prestació del servei de teleassistència per període inicial de 2 anys, contemplant la possibilitat d'una única prorroga de dos anys més fins a l'any 2030. La durada total del contracte, inclosa la pròrroga, no podrà excedir de quatre anys.

La previsió de serveis anuals (terminals actius) fins a la finalització del contracte, incloses les pròrroques, és de 709 terminals bàsic/avançat i 32 de GSM.

A nivell global, el límit de creixement que permet el contracte, és a dir, de modificació del contracte, es situa en un 10% del total del valor de l'import de licitació. La previsió són valors de referència, el que no implica cap compromís, i poden fluctuar tant a l'alça com a la baixa. L'empresa facturarà el nombre de terminals instal·lats i operatius (amb usuari/ària actiu/va) al preu d'adjudicació.

Atès que l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona (IMSST) no disposa de mitjans personals propis ni tècnics per dur a terme la gestió d'aquest servei es procedeix, mitjançant aquets document, a establir les bases per la contractació d'aquest d'acord amb la naturalesa del contracte.

2. DEFINICIÓ, OBJECTIUS, FUNCIONS I MODALITATS

2.1 Definició

El TAD és una prestació garantida bàsica de caràcter tecnològic adscrit a la Cartera de Serveis Socials 2010-2011 del Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya. És, 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. El TAD és un servei de competència municipal i llur responsabilitat de provisió recau en l'IMSST, en execució de les competències que té legalment atribuïdes.

El TAD constitueix una modalitat d'atenció domiciliària ininterrompuda a les persones. Aquest garanteix, amb la tecnologia adequada, una comunicació permanent amb l'exterior, la detecció de situacions d'emergència i la possibilitat de donar una resposta ràpida a aquestes (mobilitzant



recursos propis de la persona usuària o d'altres de la comunitat: humans o materials).

El TAD es presta a través de serveis telefònics i consta de:

- Equipament informàtic i de comunicacions específic: aquest es troba ubicat al Centre d'Atenció (en endavant CA) i està dotat de suport tecnològic, de comunicacions i dels recursos humans necessaris per a la prestació del servei.
- Terminal de la persona usuària i corresponent Unitat de Control Remot (en endavant UCR): la terminal permet l'activació de l'alarma i la comunicació de la persona usuària amb el CA en modalitat mans lliures.

El servei del TAD s'ha de basar en un model de gestió centrat en la persona. S'hauran de tenir en compte les característiques i necessitats de cada usuari/ària convertir-la en el centre de l'atenció i, per tant, en l'eix principal de la gestió.

Amb caràcter general, el servei es prestarà al domicili que es determini com a residència habitual i on la persona consti empadronada. Excepcionalment, a criteri professional, es valorarà el trasllat de l'aparell a altres domicilis que no siguin l'habitual.

El TAD pot esdevenir un servei complementari d'altres prestacions contingudes al Pla d'Atenció Individual (en endavant PAI).

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 mínim del servei de teleassistència bàsica i avançada, previst a la Llei 39/2006 de 14 desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència. Així mateix, posa en marxa una nova estructura de tipologies de servei que modifica l'estructura de preus del mateix.

2.2 Objectius

L'objectiu del servei és promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries mitjançant el foment de la seva autonomia i d'unes condicions adients de convivència en el propi entorn familiar i social que incrementin les possibilitats de permanència al seu domicili.

2.3 Funcions

Les funcions principals del TAD són:

- Garantir la comunicació interpersonal i bidireccional davant de qualsevol necessitat, les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.



- Proporcionar a la persona usuària un contacte permanent amb l'exterior i facilitar l'accés als serveis comunitaris.
- Transmetre i donar sensació de seguretat i suport a la persona usuària i al seu entorn familiar.
- Donar resposta de forma immediata en cas d'emergència personal, social i/o sanitària.
- Detectar, de forma preventiva, possibles alertes i/o riscos de tipus social i/o relacionats amb la seva salut o a la seva llar.
- Oferir suport i acompanyament en moments de crisi o necessitats especials.
- Realitzar el seguiment de la persona usuària amb la finalitat d'estar presents a la seva vida, potenciar hàbits de vida saludables i actualitzar les dades de l'expedient sòcio- sanitari de la persona usuària.
- Fomentar l'autonomia de les persones evitant o retardant la seva institucionalització.
- Altres funcions establertes per la legislació vigent.

2.4 Modalitats

Existeixen dos tipus de teleassistència domiciliària: la bàsica i l'avançada.

2.4.1 Modalitat d'assistència bàsica

S'entén per teleassistència bàsica aquella que inclou un nivell de suport bàsic (respecte les prestacions i la tecnologia) i facilita l'assistència remota a les persones usuàries de forma ininterrompuda mitjançant l'ús de la tecnologia de la informació i de la comunicació. Compta amb el suport dels mitjans personals necessaris i ofereix una resposta immediata davant de situacions d'emergència, de necessitat social, de soledat i/o d'aïllament.

La teleassistència bàsica es du a terme a través de la instal·lació d'un aparell a l'habitatge de la persona usuària, connectat mitjançant la línia telefònica fixa o mòbil a una central receptora, amb la qual es comunica en cas d'urgència mitjançant l'activació d'una unitat de control remot (polsador).

El servei actua de forma preventiva mantenint contacte continuat amb la persona usuària i acollint demandes de soledat, aïllament i /o seguretat.

2.4.2 Modalitat d'assistència avançada



S'entén per teleassistència avançada aquella que inclou equipaments tecnològics per complementar la teleassistència bàsica i que la persona usuària pot precisar tant dins com fora del domicili. A més del terminal en el domicili, a proposta dels serveis socials municipals, aquesta podrà dur associats un o més dispositius perifèrics.

2.4.2.1 Serveis en el domicili

- Supervisió remota que pugui interpretar informació personalitzada. Es realitzarà mitjançant la detecció d'un patró d'activitat i la generació d'un sistema d'alertes i processos d'atenció en funció de la situació detectada. Aquesta ha de permetre identificar el nivell d'urgència i tipus d'atenció a prestar (sempre que no estigui inclosa en el supòsit de supervisió remota fora del domicili).
- Detecció de situacions de risc o emergència per incidència en el domicili (fuites de gas, d'aigua, foc o d'altres).
- Situacions de risc en relació amb l'activitat de la persona usuària en el domicili (per exemple, caigudes). La detecció d'aquestes incidències poden alertar sobre una situació que necessiti atenció.

2.4.2.2 Serveis fora del domicili

- Supervisió remota i detecció de situacions de risc o emergència que permeti identificar el nivell d'urgència i tipus d'atenció a prestar (que no estigui inclòs en el supòsit de supervisió remota en el domicili).
- Teleassistència mòbil amb GEO localització.

2.4.3 Serveis complementaris de TAD

La teleassistència avançada pot incloure programes d'atenció integral, que seran aquells que ofereixin atenció i seguiment de les persones en situació de dependència a través dels diferents serveis específics en matèria de prevenció, promoció, suport a la persona cuidadora o actuacions especials que es desenvolupin, per exemple:

- Programa d'atenció psicosocial
- Programa de promoció de l'envelliment actiu i saludable
- Programa de prevenció i detecció de deteriorament cognitiu
- Programa de tele monitoratge de persones amb malalties cròniques
- Programa de teleassistència amb suport a la persona cuidadora



- Protocols especials:
 - o Atenció en situació de dol
 - o Prevenció de maltractament
 - o Prevenció de suïcidi
 - o Atenció en situació de contingència i gran catàstrofe
 - o Altres
- Gestió de cites mèdiques. Agenda
- Integració entre les plataformes de teleassistència, dels sistemes de salut i dels serveis socials públics
- Definició de processos i protocols d'informació, derivació, actuació en funció de la situació de la persona, en coordinació amb els serveis públics
- Telediagnòstic, teleconsulta sanitària i social
- Tele-estimulació cognitiva, tele-rehabilitació física i funcional

3. GESTIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

3.1 Accés al servei

Amb caràcter ordinari l'accés al servei de TAD es produeix a través dels serveis socials bàsics, per sol·licitud de la pròpia persona usuària o bé d'un/a representant d'aquesta.

El personal tècnic de serveis socials realitzarà una valoració d'idoneïtat on es comprovarà que, els/les possibles beneficiaris/àries, reuneixin els requisits establerts per a l'accés al servei.

En el supòsit que, per manca de capacitat del servei o de disponibilitat pressupostària, aquest no es pugui oferir temporalment, les sol·licituds presentades restaran pendents de tramitació a l'espera de poder ser valorades quan hi hagi disponibilitat.

La llista d'espera s'elaborarà segons els criteris de selecció/priorització establerts per l'IMSST. Aquesta s'elaborarà segons valoració professional relacionada amb criteris d'urgència social, familiar, de l'entorn.

Es considerarà supòsit d'urgència aquella situació excepcional en la que la persona sol·licitant podrà beneficiar-se del servei sense haver d'esperar la corresponent resolució d'acord amb el



tràmit normalitzat. L'atorgament de l'alta al servei restarà condicionat a la corresponent disponibilitat, prèvia valoració del/la tècnica del servei.

3.2 Alta i aprovació del servei

Els serveis socials municipals bàsics, prèvia valoració, recolliran les sol·licituds mitjançant un model normalitzat de l'IMSST, a més de facilitar a les persones usuàries la següent informació bàsica:

- Explicació del servei i prestacions que ofereix
- Condicions d'accés i obligacions de la persona usuària respecte el servei
- Funcionament general del servei
- Identificació de l'empresa que prestarà el servei
- Terminis d'instal·lació del terminal i d'alta del servei
- Drets i deures de la persona usuària

L'informe d'aprovació de les sol·licituds serà requisit indispensable per gaudir del servei.

L'IMSST es reserva el dret d'exigir aclariments o altres documents complementaris.

L'entitat adjudicatària serà la responsable de la instal·lació del terminal i/o dispositius al domicili de la persona usuària i d'informar de la data d'alta del servei a l'IMSST.

Es considera que el servei està d'alta quan es dugui a terme la instal·lació i es verifiqui el correcte funcionament del terminal i/o dispositius de forma efectiva al domicili.

Per completar l'alta al TAD, l'entitat adjudicatària i la persona usuària, subscriuran un pacte de prestació de conformitat amb les condicions de la prestació, que faran arribar a l'IMSST i que inclourà com a mínim:

- Dades d'identificació de les parts
- Data, lloc i formalització del pacte
- Objecte del contracte i titularitat del servei
- Definició i característiques del servei
- Lliurament i custòdia de claus, si escau, amb autorització expressa per a l'ús exclusiu de la



prestació del servei

- Propietat de l'equipament, cessió a tercers i delimitació de responsabilitats
- Autorització per a la gravació, cessió i tractament de dades d'acord amb la llei vigent en matèria de protecció de dades personals i la seva normativa de desplegament
- Condicions d'accés al domicili (si sorgeix la necessitat d'entrar al domicili com a conseqüència d'una emergència)
- Actuació davant de queixes i reclamacions
- Signatura de la persona usuària/representant legal i del representant de l'entitat adjudicatària

3.3 Instal·lació de terminals i/o dispositius

Amb caràcter ordinari, l'entitat adjudicatària disposarà d'un termini màxim 10 dies naturals per a la instal·lació del TAD al domicili de la persona usuària, a comptar des de la data de comunicació de l'alta a l'entitat prestadora per part de l'IMSST.

En el cas de sol·licituds amb caràcter d'urgència, el termini per a l'alta i la instal·lació del TAD no serà superior a les 48 hores. La valoració de la urgència l'efectuarà l'equip tècnic de serveis socials. Es consideren dins la categoria d'aquest tipus d'instal·lació:

- Persones en situació de risc i manca de xarxa sociofamiliar.
- Persones amb situacions d'agreujament sobtat de la salut que visquin soles o acompanyades d'altres persones grans i/o amb dependència diversa.
- Persones amb riscos o incidències recurrents: caigudes freqüents, accidents al domicili, hospitalització reiterada o altres que l'IMSST determini.
- Altres situacions que produeixin desprotecció en la persona (prèvia designació per part de l'IMSST).

La instal·lació de terminals o dispositius ha de seguir el següent protocol d'actuació:

1. L'IMSST proporcionarà a l'entitat adjudicatària les dades de contacte de la persona usuària per tal de fixar la data i l'hora per a la instal·lació del terminal, l'UCR i la resta de dispositius necessaris pel funcionament del servei. Seran ateses totes i cadascuna de les noves altes que es generin des de serveis socials.



2. L'entitat prestadora del servei haurà de contactar amb la persona usuària a través dels telèfons de contacte facilitats per l'IMSST com a mínim en sis ocasions, en dies i franges horàries diferents. Si cas de manca de resposta per part de la persona, l'empresa adjudicatària comunicarà aquesta circumstància a l'IMSST per tal de valorar la situació de forma conjunta.

Cada nova instal·lació del TAD comportarà, com a mínim, una visita domiciliària inicial del/de la coordinador/a de l'empresa. Es realitzarà, com a màxim, als 7 dies naturals següents a la notificació de l'alta per part dels serveis socials. Els objectius a assolir són:

- Presentar-se com a interlocutor/a davant de qualsevol incidència que la persona usuària vulgui expressar sobre el funcionament del servei.
- Valorar les necessitats específiques d'atenció de la persona usuària, que inclourà: comprovar la seva situació socio-sanitària complementària, estat de salut, medicació, recursos privats per mobilitzar si s'escau, identificació de les persones de contacte, disponibilitat de claus de l'habitatge, identificar serveis i recursos públics i privats de la seva zona, etc.
- Recollir dades per:
 - o Complimentar i lliurar a la persona usuària una còpia signada en format paper del pacte de prestació.
 - o Complimentar el document d'autorització de cessió de claus, si s'escau.
 - o Actualitzar i/o comprovar el document d'autorització de persones a contractar en cas d'urgència (familiars i/o persones de contacte designades per la persona usuària).
- Detectar situacions de risc social i informar d'aquestes als serveis socials bàsics.
- Comprovar si les condicions de l'habitatge i el sistema de telefonia permeten la correcta instal·lació del TAD.
- Recordar els requeriments tècnics i/o tecnològics per gaudir del servei amb garanties i responsabilitat.
- Identificar la llengua d'atenció preferent per a les persones usuàries.
- Valorar la inclusió dins de la classificació de serveis essencials.
- Proporcionar informació, clara i concisa, sobre les característiques del servei i de les condicions de qualitat, que inclourà:



- o Termini per a la instal·lació i inici efectiu de la prestació, així com el procediment de resolució d'avaries i incidències i el termini de la seva resolució.
- o Prestacions del servei (atenció a emergències, serveis d'agenda, trucades de cortesia i seguiment, recordatoris...), així com el procediment per gestionar comunicacions, avisos, incidències, avaries, reclamacions, suspensions temporals o definitives o altres circumstàncies.
- o Proveïdors de telefonia, compatibilitats amb el servei de teleassistència i possibles costos addicionals derivats, aliens al servei i a l'entitat adjudicatària.
- o Protocol de custòdia i mobilització de claus, així com de mesures que podran derivar-se per poder accedir al seu habitatge per tal de prestar assistència en cas d'urgència.
- o Característiques, funcionament genèric i ús correcte de l'equipament, incloent informació gràfica. Autorevisió de control tècnic del sistema.
- o Facilitar una guia d'ús del servei, amb el contingut que s'estableixi amb l'IMSST, on es recollirà tota la informació relativa a la prestació del servei, el funcionament, el document d'acceptació de drets i deures, així com els telèfons de contacte en cas d'avaria.
- o Drets i obligacions per a la prestació del servei.
- o Garantia del compliment de la normativa en matèria de protecció de dades i condicions de qualitat.

Aquesta visita domiciliària haurà de contemplar estratègies operatives que permetin:

- a. Identificar l'existència d'abusos o maltractaments a la llar que puguin rebre les persones usuàries del servei per part d'altres persones: familiars, cuidadors/es personals o no professionals, etc.
- b. Identificar el nivell d'estrès de la persona cuidadora, especialment si aquesta també és usuària del servei.
- c. Valorar possibles adaptacions del servei per aquelles persones amb diversitat funcional (ceguera, sordesa,...).
- d. En relació amb la instal·lació, les visites d'instal·lació seran concertades telefònicament amb la persona usuària entre les 10h i les 20h de dilluns a divendres i els dissabtes de 10h a 14h. Es proporcionarà a l'usuari/ària el número de telèfon de l'empresa



adjudicatària amb la finalitat de comunicar-se davant de possibles incidències que modifiquin la cita establerta. Si es preveu un retard superior a 30 minuts de la franja horària acordada, es trucarà a la persona usuària per advertir-la del mateix.

La instal·lació ha de realitzar-se per personal tècnic especialitzat. Les funcions d'aquest inclouran:

- Instal·lar i connectar el terminal de TAD amb els mitjans que disposi el domicili de la persona usuària i realitzar les corresponents verificacions de funcionament del sistema.
- Informar a la persona usuària el funcionament i les característiques dels dispositius instal·lats, així com efectuar la demostració d'ús de cadascun.
- Evidenciar el funcionament correcte del terminal i/o dispositius: no es donarà per finalitzada la instal·lació sense haver realitzat les verificacions de funcionament del sistema i l'enteniment complet de les persones usuàries.

En cas que, per alguna raó, el domicili no disposi de línia telefònica o els mitjans tècnics necessaris per a la instal·lació, es procedirà a complimentar la sol·licitud de servei per tal que l'empresa valori i/o orienti als/a les usuaris/àries de les alternatives de mercat i el que suposen. Si passats 6 mesos la persona usuària no ha donat resposta a les orientacions facilitades per l'empresa es procedirà a la baixa definitiva de l'expedient, sense perjudici que pugui tornar a sol·licitar el servei quan aquest es pugui prestar amb garanties.

Davant situacions de crisi, pandèmies o altres, que impedeixin dur a terme el procediment habitual descrit en aquest punt, es demanarà a l'entitat adjudicatària l'adaptació de nous criteris de procediments indicats des de l'IMSST, amb l'objectiu d'atendre a les persones que restin en llista d'espera així com a les noves demandes.

3.4 Serveis de garantia, manteniment i reposició de l'equipament tècnic

L'entitat adjudicatària ha de comptar amb un sistema de gestió de l'equipament tècnic (terminal, UCR, dispositius perifèrics) que assegurí el manteniment preventiu i correctiu, així com una reposició immediata en els casos necessaris. En tot cas, els equips estaran programats per a una comprovació automàtica periòdica (auto test), com a mínim, cada 15 dies.

En les avaries detectades que afectin a la continuïtat del servei, tant en terminals com en dispositius, les reparacions, reposicions o substitucions del terminal o dispositius s'han de realitzar en un període no superior a 24 hores, caps de setmana inclosos, des de la detecció de l'avaria. En el cas que la reparació superi aquest període, es dotarà a l'usuari d'un dispositiu de substitució. En aquest sentit, s'haurà de disposar d'un estoc mínim anual de terminals i dispositius fixos no inferior al 5% (sobre el total de dispositius instal·lats) que en permeti la reposició immediata.



L'avaria serà comunicada també als/a les familiars i/o persones de contacte i se'ls farà saber el temps previst de resolució de la mateixa.

En cas que l'avaria sigui produïda per elements del sistema aliens a l'entitat prestadora (línia telefònica, per exemple), aquesta s'haurà de posar en contacte amb les persones usuàries o familiars per tal d'agilitzar el procés i facilitar la tasca de restabliment del sistema.

Les reparacions, reposicions o substitucions de terminals i/o dispositius aniran a càrrec de l'entitat prestadora.

Totes les visites de manteniment i/o reparació seran concertades telefònicament amb la persona usuària oferint una franja horària no superior 90 minuts. Es donarà a l'usuari/ària el telèfon de l'empresa adjudicatària amb la finalitat de facilitar la comunicació davant de possibles incidències que modifiquin la cita establerta. En tots els casos, si es preveu un retard superior a 30 minuts de la franja horària acordada, es trucarà a la persona usuària per advertir-la de l'endarreriment.

En el cas d'avaries, l'entitat prestadora ha de disposar d'un sistema de gestió de la totalitat de l'equipament tècnic que asseguri el correcte funcionament del servei.

3.5 Suspensió temporal del servei

Es considerarà suspensió temporal del servei la situació en la que, a sol·licitud de la persona usuària, persona de referència o del/a representant legal, s'interromp la prestació del servei per absència de la persona usuària en el domicili. Aquesta situació no suposa la finalització del servei ni necessàriament la retirada del terminal i/o dispositius instal·lats.

L'absència de la persona usuària pot venir motivada per hospitalització, sortida de vacances, estada temporal en un centre residencial o altres motius similars, que determinen la interrupció de la comunicació entre la persona usuària i el CA, sense que això suposi la retirada de l'equipament.

L'absència temporal de la persona usuària del domicili serà per un període limitat que, amb caràcter general, serà com a màxim de 3 mesos continuats. Passat aquest període, l'IMSST determinarà si la suspensió passarà a ser una baixa definitiva. En casos excepcionals, i acordat amb els serveis socials, es podrà establir un termini concret de retorn al servei superior a 3 mesos.

A l'acabament d'aquest període s'ha de determinar:

- ☐ La prolongació del període de suspensió si s'esdevenen circumstàncies excepcionals
- ☐ La represa de l'atenció, si persisteixen les circumstàncies que van motivar l'alta en el servei



□ La baixa o finalització del servei

En aquest període de baixa temporal l'entitat adjudicatària ha de tenir en compte que:

- a. La comunicació de suspensió temporal, la reactivació o la baixa del servei pot arribar per diferents persones (usuaris/àries, familiars, representant legal) i per diferents vies (telefònica, telemàtica o presencial).
- b. Efectes econòmics: la facturació queda interrompuda durant tot el període de suspensió temporal, a partir de l'endemà del fet causant. Però si que es tindrà en compte a efectes de nombre de terminals actius, malgrat estiguin de baixa temporal per un període no superior a tres mesos.
- c. Es valorarà si cal o no retirar el terminal del domicili per al seu manteniment tècnic. Si calgués la retirada, l'empresa es desplaçarà al domicili de la persona i es signarà un informe d'intervenció tècnica, que s'arxivarà com a prova.
- d. Es comunicarà a l'IMSST les persones usuàries que han passat a l'estat de suspensió. Aquesta informació es facilitarà de forma immediata a l'IMSST, amb la data d'efecte i el motiu de l'absència, així com les peticions de reactivació del servei.
- e. Es farà un seguiment específic de les persones en situació de suspensió temporal per tenir un control sobre si s'ha de reactivar el servei una vegada finalitzat el període o bé si ha d'esdevenir una baixa definitiva. Aquest seguiment es realitzarà de manera quinzenal mitjançant un contacte directe amb el/la titular del servei i, si no és possible, amb el/la beneficiària, representant legal i/o persones de contacte autoritzades. Posteriorment s'informarà a l'IMSST de la situació.
- f. La represa del servei s'ha de comunicar telefònicament al CA, amb una antelació mínima de 24 hores, per part de la persona usuària, familiars o l'IMSST. Si la suspensió temporal ha comportat la retirada del terminal, la reinstal·lació es farà en un període no superior a 48 hores des de la data de comunicació de la reactivació. Es comptarà com a data de reactivació el dia de reinstal·lació del terminal.
- g. Si la suspensió es preveu de llarga durada (superiors a 6 mesos), amb previsió de retorn al domicili, es retirarà el terminal i s'assegurarà que en pugui disposar d'un altre quan torni al domicili, sempre i quant la situació sigui essent la mateixa i amb previ avís de la persona usuària o representant legal.

Les persones usuàries de TAD hauran d'estar degudament informades del procediment a seguir per activar la suspensió, per reactivar la prestació del servei, així com el termini màxim de suspensió previst en el present plec.



En cas d'absència domiciliària no comunicada per la persona usuària o el seu entorn, l'entitat adjudicatària posarà en marxa un protocol d'actuació davant d'absències domiciliàries, del que haurà de disposar, on s'hauran de definir els mitjans utilitzats per contactar amb la persona usuària o els seus familiars o representant legal i el resultat final de la intervenció.

Qualsevol servei que s'hagi de reiniciar haurà de ser autoritzat per l'IMSST.

3.6 Baixa definitiva de TAD

Els motius per sol·licitar una baixa definitiva de TAD són els següents:

1. Defunció de la persona usuària.
2. Ingress en un centre residencial.
3. Absència temporal de durada llarga sense previsió de retorn.
4. Incapacitació per utilitzar el servei de manera òptima o modificació de les circumstàncies que van motivar-ne l'alta.
5. Trasl·lat a un domicili que causi baixa del padró d'habitants i/o resideixi fora del municipi.
6. Manifestació expressa de la persona usuària o els familiars autoritzats.
7. Deixar de reunir els requisits establerts per al dret al servei.
8. Per no emprar correctament el servei de conformitat amb les indicacions de l'entitat prestadora o per obstaculitzar el seguiment i comprovació del funcionament del sistema.
9. Per falsejament i/o ocultació de dades i documents.
10. L'incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració o contractuals que dificultin o facin inviable la prestació del servei, prèvia comunicació.

Les baixes definitives de les persones usuàries es comptabilitzaran a partir de la data de comunicació a l'empresa prestadora. Aquesta informació podrà arribar per mitjà de la mateixa persona usuària, persones autoritzades o l'IMSST per via telefònica, telemàtica o presencial.

Quan la comunicació de baixa definitiva procedeixi de l'entitat prestadora aquesta ho notificarà a l'IMSST de manera immediata, especificant els motius d'aquesta i sol·licitant la confirmació.



No es podrà tramitar cap baixa definitiva sense l'autorització expressa de l'IMSST. En aquest moment, la baixa definitiva es formalitzarà seguint el procediment administratiu de l'IMSST i cessarà la facturació del servei (a partir de l'endemà del fet causant).

En el termini màxim de 30 dies naturals, l'entitat prestadora serà l'encarregada de retirar el/s terminal/s del domicili, signant un document que serà el comprovant de la retirada. En el cas que la persona usuària hagi cedit les claus del domicili a l'inici o durant la prestació del servei, l'entitat prestadora estarà obligada a aplicar el corresponent protocol de custòdia de claus.

En cas que la persona usuària o els seus familiars es neguin a entregar el/s terminal/s a l'empresa, aquesta ha de disposar d'un sistema de desactivació del servei i es podrà reclamar legalment per part de l'empresa adjudicatària el retorn del/s terminal/s. En cap cas tindrà conseqüències legals o econòmiques per a l'IMSST.

3.7 Renúncia a la TAD

Els motius per sol·licitar una renúncia del servei de TAD, sens perjudici que es pugui tornar a sol·licitar mitjançant un nou procediment, són els següents:

1. Per no adequació de les expectatives
2. Per no estar d'acord amb alguna condició particular requerida per a la seva prestació
3. Per no ser compatible amb la prestació del servei la infraestructura del domicili

La comunicació de renúncia pot arribar per part de l'usuari/ària (o en el seu defecte per persones autoritzades) i/o per l'IMSST per telèfon, formes telemàtica o presencial, essent suficient per interrompre el servei, prèvia autorització per part d'aquest organisme.

La renúncia pot produir-se durant el servei actiu o prèviament a l'inici de la prestació. En ambdós casos es seguirà el procediment designat per l'IMSST a novell de formalització de la renúncia per part de la persona usuària.

La renúncia suposa la suspensió, amb caràcter indefinit, del servei, amb la conseqüent retirada del terminal i/o dispositius. La data de la renúncia, que serà la data de baixa del servei, es comptabilitzarà a partir de la data de comunicació a l'empresa i cessarà la facturació de servei a partir de l'endemà del fet.

3.8 Terminals pendents d'instal·lació

Les sol·licituds aprovades per l'IMSST que no hagin pogut ser donades d'alta, per motius aliens a aquest organisme, es donaran de baixa d'ofici passats 3 mesos des de la data de sol·licitud. En aquests casos es seguirà el procediment designat per l'IMSST de formalització de renúncia i/o



nova petició d'alta.

4. PERFIL I TIPOLOGIA DE PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI

4.1 Perfil d'accés

El servei està adreçat a persones que puguin necessitar suport per trobar-se en una situació de risc amb motiu de l'edat, la fragilitat, la vulnerabilitat social, la soledat, l'aïllament social o factors de caire sanitari, funcional o situacions de dependència.

El perfil estarà determinat pels següents criteris:

- a. Persona major de 65 anys (amb prioritat a partir de 80 anys) que viu sola o conviu amb altres persones també majors de 65 anys. També es pot valorar l'accés al servei d'aquelles persones que, tot i conviure amb algun familiar, es passa la major part del dia sense companyia.
- b. Persones majors d'edat i menors de 65 anys, amb certificat de discapacitat igual o superior al 65%, expedit per la Generalitat de Catalunya, on consti que superen el barem d'assistència a tercera persona i/o barem de mobilitat, o bé amb reconeixement de dependència.
- c. Persones que pateixin degeneratives i/o invalidants i que estan a l'espera de l'obtenció del certificat de discapacitat i/o dependència.

4.2 Tipologies de persones usuàries

Com a condició per a la instal·lació del nou terminal, la persona que figuri com a titular del servei, ha de gaudir de plenes facultats per assumir-ne la responsabilitat. Les persones amb limitacions de comprensió i discerniment, malalties mentals greus o demències no podran ser titulars del servei, malgrat que podran ser persones usuàries tipus C (depenent de la persona titular).

Cada terminal podrà tenir fins a un màxim de tres persones usuàries, que tindran cadascun de les UCR que es considerin adequades, segons PAI.

Les tipologies de les persones usuàries són les següents:

Persona usuària tipus A

Titular del servei de teleassistència domiciliària: Persona física que reuneix els requisits necessaris per ser usuari/ària del servei. Disposa de terminal i URC. Només pot haver-hi un/a titular al domicili.



Persona usuària tipus B

Cotitular del servei de teleassistència amb UCR: Persona física que conviu al domicili del titular del servei i que reuneix els requisits necessaris per ser-ne usuària. Disposa d'una unitat de control remot pròpia (UCR addicional).

En el domicili podrà haver més d'una persona cotitular del servei, i substituirà la persona titular (usuari/ària A) en cas de baixa, prèvia valoració dels tècnics de l'IMSST segons els procediments vigents de l'IMSST.

Persona usuària tipus C

Cotitular del servei de teleassistència sense UCR: Persona física que conviu al domicili de la titular del servei i que necessita de les prestacions i atencions que el servei proporciona, però que no té capacitat física, psíquica o sensorial per activar per sí mateix/a el servei. En aquest cas no disposarà de cap unitat de control remot pròpia (UCR addicional).

En el domicili podrà haver més d'una persona cotitular del servei i serà baixa quan ho faci el titular, excepte en el cas que passi a dependre d'una altra persona titular del servei. Aquesta tipologia no implica un cost addicional.

4.3 Modificacions en la tipologia de la persona usuària i altres canvis

Durant el procés de prestació del servei, tant l'IMSST com l'entitat prestadora poden detectar canvis que motivin la modificació dels nivells de suport, la tipologia de la persona usuària, la tecnologia i/o les prestacions complementàries.

Amb l'objectiu d'adaptar el servei a les necessitats i riscos detectats en cada moment, l'empresa adjudicatària s'haurà de dotar d'un sistema de seguiment i de valoració de les persones beneficiàries del servei i de l'estat de la seva llar, basat en un model d'atenció personalitzat.

El sistema de seguiment i de valoració haurà d'incloure com a mínim una entrevista telefònica i/o presencial de revaloració de la persona usuària segons el quadre de nivells de suport en funció de la tipologia d'atenció. També s'establirà un sistema d'alertes que adverteixi sobre possibles canvis en la situació de la persona usuària amb nivell d'atenció mitjà, alt o molt alt, del qual es pugui derivar la necessitat de posar en marxa la valoració abans dels 6 mesos.

Després de cada valoració l'empresa adjudicatària informará a l'IMSST del nombre d'entrevistes realitzades i dels seus resultats informant, especialment d'aquells usuaris/àries on s'hagi detectat la necessitat de revalorar la seva situació.

4.4 Pla d'Atenció Individual (PAI)



El principi d'atenció centrada en la persona es concretarà en un pla d'atenció individual o similar, que haurà de recollir quines són les estratègies proposades per tal d'adequar el servei a les necessitats particulars de la persona usuària, així com les que resten directament vinculades a aquesta. El PAI també tindrà en compte les persones relacionades directament amb la seva cura de la/les persones usuàries (per exemple, cuidadors/es convivents) i haurà de contemplar mesures que facilitin els processos de socialització de les persones ateses. Al PAI quedarà reflectit, també, la llengua preferent de l'usuari/ària. A nivell general, però, s'haurà de tenir en compte que la llengua preferent d'ús serà el català.

A través de la informació extreta de la visita a domicili inicial per part del/de la coordinador/a de zona, l'entitat adjudicatària haurà de fer una proposta inicial de PAI, la qual podrà ser modificada per l'IMSST. El PAI quedarà reflectit al programa informàtic de gestió del TAD o bé on s'acordi entre empresa adjudicatària i IMSST.

L'IMSST haurà de poder tenir accés en tot moment als PAI i als seus seguiments.

En cas de nous/ves usuaris/àries la realització del PAI serà obligatòria, realitzant-se als 15 dies de l'inici del servei. L'empresa adjudicatària presentarà, als tres mesos de l'inici del contracte, un pla de treball calendaritzat per realitzar tots els PAI de les persones que ja eren beneficiàries del TAD. Es començarà per aquelles persones amb major necessitat i/o vulnerabilitat. Aquesta prioritització es realitzarà d'acord amb els serveis socials de referència.

Per tal de mantenir un seguiment i actualització dels PAI, el/la coordinador/a de zona de l'empresa adjudicatària realitzarà els seguiments oportuns descrits en el punt 4.5 d'aquest plec.

Aquests seguiments, a més de l'actualització del PAI, han de permetre:

- Tenir actualitzada la informació de l'expedient
- Comunicar a l'IMSST els canvis en la situació de qualsevol persona usuari/ària que pugui donar lloc a una nova valoració de continuïtat
- Comunicar el canvi de tipologia de persona usuària
- Ajustar el nivell i intensitat del servei

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

Així mateix, la persona usuària haurà de ser valorada per l'entitat adjudicatària de manera extraordinària en cas de detecció de riscos i necessitats, tantes vegades com sigui necessàries. Aquesta valoració pot indicar la necessitat de complementar el servei amb dispositius tecnològics/perifèrics que permetin monitoritzar l'entorn de la persona usuària.



4.5 Nivells de suport

Els nivells de suport es determinen a partir de dues dimensions relacionades: les relacions socials i la salut.

La intensitat dels serveis es determina pel contingut de la prestació de cadascun dels serveis assistencials i per l'extensió o durada del mateix d'acord amb el grau de dependència.

Així mateix, s'assignen a les persones usuàries una sèrie de prestacions, de tecnologia associada o de programes complementaris, que formaran part del seu PAI en funció de les característiques i riscos de la persona usuària i del seu domicili.

Els nivells de suport de TAD són:

- ☐ **Bàsic.** Correspon a persones amb una xarxa social i una situació de salut òptima en termes generals.
- ☐ **Mitjà.** Correspon a persones amb unes relacions socials mitjanes i una situació de salut moderada.
- ☐ **Alt.** Correspon a persones amb unes relacions socials baixes, independentment de la seva situació de salut.
- ☐ **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.

Segons el nivell de suport s'establiran diferents tipologies d'atenció (segons la necessitat d'intensitat del seguiments) i dues formes de contacte amb els usuaris/àries (presencial i/o telefònic):

	Nivell bàsic	Nivell mitjà	Nivell alt	Nivell molt alt
Telefònica	Cada 20 dies	Cada 10 dies	Cada 7 dies	Segons pautes dels protocols especials
Presencial	Cada 18 mesos	Anual		

A nivell estimatiu, a data gener 2026, disposem de 604 usuaris/es en actiu amb nivell de suport bàsic, 0 usuaris/es en actiu amb nivell de suport mig, 58 usuaris/es en actiu amb nivell de suport



alt, 1 usuari/a actiu/va amb nivell de suport molt alt.

Segons el temps de resposta requerit el tipus d'intervenció serà:

- Emergències (socials, sanitàries, altres): correspon a situacions en què la salut i el benestar de la persona usuària pot estar, de manera real o potencial, en perill. Requereix la mobilització immediata de recursos de l'entorn de la persona usuària, externs (com ara socials o sanitaris, d'emergències, forces de seguretat,...), i/o de la Unitat Mòbil en funció de la franja horària. L'ur objectiu és arribar al domicili de la persona usuària en el menor temps possible i en tot cas inferior a 30 minuts.
- Contingències: situacions en què es requereix la intervenció de la Unitat Mòbil, però en què es considera que la salut i el benestar de la persona usuària no està en risc, real o potencial. Requereix la mobilització de la Unitat Mòbil en un temps màxim establert, però sense la immediatesa de l'emergència. Es garanteix un temps de resposta màxim de 120 minuts per aquelles intervencions tècniques d'emergència relacionades amb instal·lacions urgents i problemes de connexió en funció de la franja horària.
- Activitats programades: intervencions que han estat programades amb antelació i per les quals s'ha acordat una cita prèvia amb la persona usuària. Destaquen aquelles pautades entre l'entitat prestadora i l'IMSST per fer seguiments específics de persones en situació de vulnerabilitat i/o relacionades amb actuacions generalitzades de caràcter preventiu.

5. PROCEDIMENTS D'ATENCIÓ. MODALITATS DE COMUNICACIÓ

La persona usuària ha de poder comunicar-se directament amb el CA totes les vegades que ho estimi oportú.

Les comunicacions per activació de la persona usuària que es reben al CA s'han de respondre en un temps màxim de 15 segons què començarà a comptar des que entra la trucada al centre. En aquest moment, l'entitat prestadora ha d'assegurar que apareix en la pantalla de l'ordinador de l'operador/a l'historial de la persona usuària que sol·licita l'assistència.

El/la operador/a ha d'identificar-se com a servei de teleassistència municipal de l'IMSST i ha de mantenir en tot moment una actitud d'escolta activa i de recollida d'informació, el més ràpid i àmpliament possible, d'acord amb el tipus i gravetat de la incidència.

La persona usuària serà informada que la conversa serà gravada.

Per seguretat del sistema la trucada, una vegada generada per la persona usuària, només podrà ser finalitzada des del CA.

5.1 Comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el CA



L'entitat adjudicatària disposarà dels mitjans per a que les comunicacions bidireccionals puguin realitzar-se i quedin registrades i codificades coherentment per nivells i subnivells, i amb les dades que l'IMSST pugui especificar.

La tipologia de contactes es classificaran i podran avaluar-se per:

- Trucades rebudes procedents de la persona usuària mitjançant terminal o unitat de control remot.
- Trucades emeses realitzades pel CA a la persona usuària o contactes i/o recursos.
- Trucades/alarmes de seguretat, de realització automàtica, procedents dels terminals i dispositius de seguretat.
- Trucades/alarmes tècniques, de realització automàtica per a la notificació de l'estat de la tecnologia instal·lada al domicili.

El tipus de comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el CA es classificarà en:

Comunicacions d'atenció personalitzada

- **Informatives:** Faciliten l'intercanvi d'informació sobre dades, modificacions i altres continguts del servei de forma clara i senzilla. Inclouen temes concrets que poden estar relacionats amb campanyes de promoció de salut i informatives, promoció d'hàbits saludables i adopció de mesures concretes. La informació transmesa no prevista en el present plec ha de ser prèviament notificada i acceptada per part de l'IMSST.
- **Preventives:** 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.
- **D'emergència:** Tenen un tractament específic a l'apartat c).
- **De suggeriments i reclamacions:** L'entitat adjudicatària disposarà dels mecanismes adients per poder donar resposta. Aquestes també estaran a disposició de l'IMSST.
- **D'agenda, recordatoris, seguiment i actualització periòdica:** Són trucades que tenen objectiu 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.
- **De familiarització:** Es realitzen a l'inici de la prestació del servei i tenen com a finalitat assegurar-se que la persona usuària ha entès i coneix el funcionament del



sistema. Com a mínim es garantirà una trucada cada 10 dies naturals durant els primers 30 dies naturals des de la instal·lació del servei.

- **De seguiment:** Trucades periodicitat quinzenal/mensual amb finalitat preventiva, de detecció de riscos, d'actualització de dades... Es podrà establir una altra periodicitat a petició dels tècnics de l'IMSST.
- **De seguiment d'un succés:** Trucades que s'estableixen al finalitzar una actuació que requereixi un seguiment de la evolució de la mateixa fins a la seva resolució.
- **De cortesia i felicitació:** Felicitacions d'aniversari i dates assenyalades.
- **Trucades extraordinàries de control:** 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, pandèmies, etc.).
- **De fi d'absència:** permeten confirmar que la persona usuària ha retornat al domicili en la data prevista.

L'entitat adjudicatària procurarà que les comunicacions d'atenció personalitzada programades pel CA siguin realitzades per un mateix operador/a, de manera que la persona usuària tingui una referència personal estable en la seva atenció i que això afavoreixi la seva confiança i percepció de seguretat.

Comunicacions programades de forma automàtica pel sistema

El CA haurà de posar-se en contacte amb la persona usuària i activar el protocol d'actuació establert per a cada cas:

- Per activacions dels sistemes perifèrics: són avisos produïts passivament per l'alteració en el funcionament dels dispositius perifèrics instal·lats
- Per avaries tècniques del sistema generades per:
 - o Tall en la connexió del terminal a la xarxa elèctrica
 - o Restabliment de la connexió a la xarxa elèctrica
 - o Avís de bateria baixa del terminal
 - o Avís de bateria baixa de la UCR



o Altres

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

Comunicacions d'emergència

Segons l'establert en el protocol d'actuació.

Requereix en tot moment una avaluació de la situació i, si s'escau, la mobilització de recursos propis de l'entitat prestadora, aliens o de la persona usuària.

La resposta davant d'una comunicació d'emergència s'ha de realitzar atenent els següents nivells:

a. Nivell 1. Resposta verbal

Davant qualsevol comunicació d'emergència, el personal del CA, mitjançant una escolta activa, hauran d'avaluar la situació i determinar el motiu de la trucada. En primera instància, s'ha de tractar de solucionar la demanda rebuda amb informació o recolzament telefònic. Si no resulta efectiu, s'haurà de passar al següent nivell.

b. Nivell 2. Resposta verbal amb mobilització de recursos

La mobilització de recursos al domicili de la persona ha de ser motivada per una emergència domèstica, social o sanitària. Podran ser recursos de referència de la persona usuària, de l'entitat prestadora o d'altres recursos aliens públics o privats.

S'ha d'actuar d'aquesta manera quan:

- Des del CA no s'hagi pogut mantenir un diàleg amb la persona usuària que ha originat la comunicació.
- La xarxa de contactes habitual no pot establir comunicació de forma reiterada amb la persona usuària i, donat el requeriment d'aquests al servei, el CA tampoc pot establir-ne la comunicació.
- S'ha mantingut diàleg amb la persona usuària però es considera necessària la mobilització de recursos.
- Si de la informació recollida pel CA es desprèn la necessitat de mobilitzar recursos (propis de l'entitat, aliens o de la persona usuària), el seu requeriment s'ha de realitzar de forma immediata.



- Si escau, per avisos de detecció de falta d'activitat, segons els protocols establerts amb l'IMSST.
- En qualsevol cas, s'ha de contactar amb la xarxa de contactes habitual de la persona usuària, a fi d'informar-los de la situació i procedir a la seva mobilització en cas necessari. En cas que no es pugui contactar amb aquests o no puguin donar-ne resposta, s'activaran els recursos existents en funció de la situació.

Durant aquesta etapa, el CA ha de romandre en contacte amb la persona usuària i amb els recursos desplaçats. S'ha de determinar també si és necessari passar al tercer nivell d'atenció o si es pot donar per finalitzada l'emergència.

c. Nivell 3. Derivació d'un recurs especialitzat

S'actua d'aquesta manera quan és necessari traslladar la persona usuària a un centre especialitzat. En aquest cas el CA serà responsable de realitzar el seguiment del trasllat i confirmar que s'ha produït l'ingrés. El tercer nivell i l'atenció finalitza amb l'ingrés de la persona usuària en el centre especialitzat o amb el retorn al seu domicili si l'ingrés no procedeix.

Un cop atesa l'emergència, es donarà per tancada i es programarà el seguiment específic de la persona usuària durant els dies successius a través de la programació d'agendes i fins el tancament de les conseqüències, no cronificades, de l'emergència. Aquestes intervencions es recolliran mitjançant informes de seguiment que l'empresa farà arribar a l'IMSST el mateix dia del fet, on es detalli un registre de les incidències produïdes i de les actuacions realitzades.

Per a l'adequada atenció de les situacions plantejades, el CA haurà de disposar d'un registre actualitzat dels recursos d'atenció d'emergències existents a l'àrea d'atenció.

6. RECURSOS HUMANS

L'empresa adjudicatària ha de comptar amb un equip bàsic per a la correcta prestació del servei i per garantir-ne un nivell òptim d'eficàcia i qualitat. Aquesta haurà de comptar amb les ràtios de personal i perfils professionals exigits per la normativa vigent aplicable.

L'organització del servei ha de vetllar per garantir al seu personal la formació, la titulació, els coneixements, l'estabilitat laboral, la capacitat, el reconeixement social i laboral, i les aptituds que siguin necessàries per garantir l'eficiència i l'eficàcia en l'execució del contracte dels serveis descrits en aquest plec de prescripcions tècniques.

El personal adscrit al servei de TAD haurà de comptar amb un pla d'acollida i suport inicial. L'entitat prestadora haurà de facilitar l'accés a la informació i reglamentació bàsica del servei.

El personal dependrà exclusivament de l'entitat adjudicatària, la qual estarà obligada al



compliment de les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, de seguretat e higiene en el treball i de prevenció de riscos laborals. Aquest personal no tindrà cap tipus de vinculació laboral amb l'IMSST.

Tot el personal de l'entitat adjudicatària que acudeixi als domicilis de les persones usuàries haurà d'anar acreditat amb una tarja amb la identificació del nom, cognoms i càrrec, així com incloure el logotip de l'IMSST.

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

La incorporació de nous recursos humans haurà d'atendre al principi de diversitat i, per tant, l'empresa haurà de vetllar perquè tingui en plantilla professionals que puguin parlar llengües diferents al català o el castellà. En el cas de persones amb discapacitat, el seu lloc de treball haurà d'estar adequadament adaptat.

Entre d'altres, l'entitat adjudicatària haurà de:

1. Encarregar-se de la gestió, coordinació, supervisió i suport tècnic del seu personal en tot moment.
2. No emprar persones voluntàries o sense vinculació contractual amb l'empresa per dur a terme activitats relatives al servei.
3. Evitar el mínim possible la rotació del personal que atén a cada persona usuària.
4. Garantir una presència constant i continuada de personal per a la prestació del servei durant tota la vigència del contracte.
5. Cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats sense que això suposi la manca de compliment de la prestació del servei per part de l'empresa adjudicatària. Els períodes de vacances i permisos a què tingui dret el personal de les entitats adjudicatàries, d'acord amb els convenis col·lectius aplicables, no eximeixen del compliment de la prestació del servei.
6. Garantir uns serveis mínims i adequats per cobrir les necessitats bàsiques de les persones usuàries en cas de vaga de les persones treballadores.
7. Garantir la igualtat entre dones i homes en l'accés a l'ocupació, en la classificació professional, en el desenvolupament de la carrera professional i en l'estructura retributiva, durant tota l'execució del contracte.



8. Garantir la formació del seu personal.
9. Abans de finalitzar el mes següent a la data d'inici del contracte, haurà de presentar a l'IMSST per mitjans telemàtics, la relació del personal adscrit a la prestació del servei, amb detall de la seva formació acadèmica, experiència professional i percentatge de jornada destinat al mateix.

6.1 Equip d'atenció directa

6.1.1 Director/a responsable

Té la màxima responsabilitat i és l'interlocutor/a vàlid/a en les relacions entre l'entitat adjudicatària i l'IMSST durant la vigència del contracte.

La seva intervenció és fonamental per a aconseguir una correcta implantació i gestió del projecte.

La designació del/la responsable del servei, serà comunicada per escrit a l'IMSST en el termini màxim de 5 dies naturals a comptar des de la data de formalització del contracte.

Si durant la vigència del contracte es produís un canvi de director/a, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar-ho prèviament a l'IMSST, per poder valorar si s'adequa als requisits demanats.

Perfil professional

Ha de posseir titulació universitària. Preferiblement tindrà experiència professional en serveis socials i/o sanitaris, especialment en projectes d'intervenció amb persones grans, així com el coneixement i domini de recursos.

Funcions

- Desenvolupament de les funcions de direcció, planificació, coordinació, desenvolupament i avaluació del compliment dels objectius a curt, mig i llarg termini.
- La provisió i l'assignació recursos humans, tècnics i econòmics necessaris per assegurar la persona usuària del servei de TAD rebí una resposta immediata davant de situacions d'emergència i l'atenció i servei descrits amb la qualitat establerts en aquest plec de prescripcions tècniques.
- Vetllar per un bon funcionament de la plataforma de teleassistència i del servei municipal de teleassistència.
- Assumir les funcions d'interlocució amb aquest organisme respecte al seguiment de



la gestió del servei i la garantia de qualitat.

- Garantir la presentació de la informació de manera immediata sempre que es requereixi per part de l'IMSST.

6.1.2 Responsable del CA

És la persona responsable de realitzar el seguiment de la implantació i gestió del projecte així com d'oferir una atenció directa adequada. Així mateix, serà responsable de la coordinació de l'equip d'atenció i de l'equip tècnic.

Perfil professional

Estar en possessió de titulació acadèmica universitària o experiència mínima d'un any en llocs de similars característiques, experiència demostrada en la coordinació d'equips de treball, gestió d'emergències social i sanitària i coneixement dels mitjans tecnològics del CA.

Funcions

- Coordinar l'equip professional del CA.
- Garantir el correcte funcionament de l'equipament tecnològic.
- Gestionar eficaçment la gestió de les comunicacions que s'emeten i reben al CA.
- Responsabilitzar-se de la mobilització dels recursos necessaris, si s'escau, per un motiu d'emergència.
- Assegurar la qualitat en tot allò que respecta a la gestió operativa dels diferents equips.
- Donar resposta a les incidències que es puguin produir en el servei.
- Mobilitzar els recursos necessaris, propis o aliens, que la situació d'emergència requereixi.

6.1.3 Supervisor/a

Serà la persona responsable de garantir l'atenció directa a les persones usuàries i de supervisar els/les teleoperadors/es en cada torn de feina, del personal coordinador de zona i del personal de la unitat mòbil, així com de tots els processos d'atenció a les persones usuàries tant presencials com telefòniques.



Perfil professional

Estar en possessió de formació acadèmica específica en atenció sociosanitària, dependència, emergències, TAD o formació en habilitats de comunicació i gestió d'incidències, i/o experiència mínima d'almenys 1 any en llocs de treball de característiques similars.

Les funcions del supervisor/a de teleassistència les podrà dur a terme un/s dels/de les teleoperadors/es assignat al torn respectiu.

Funcions

- Assegurar que la gestió de les trucades es faci de forma immediata i adequada, i dins dels temps establerts.
- Distribuir les tasques dins el torn per a cada perfil professional i assessorar davant incidències o dubtes en el servei.

6.1.4 Coordinador/a de zona

Aquest/a professional estarà ubicat/da a la ciutat de Tarragona. Treballarà en coordinació i sota la dependència del/de la director/a responsable del servei.

Perfil professional

Haurà de tenir titulació universitària, preferiblement en treball social.

Funcions

- Actuar d'enllaç entre les persones usuàries del servei i l'entitat prestadora, així com d'enllaç entre l'entitat prestadora i l'equip tècnic de l'IMSST.
- Establir les pautes d'atenció personalitzada de cada persona usuària, així com les actuacions, tant a demanda de les persones usuàries com de caràcter preventiu i de seguiment del servei, totes elles en coordinació amb la xarxa familiar i social i els recursos socio-comunitaris.
- Realitzar la primera visita de presentació al domicili, per cada nova instal·lació o lliurament de/s dispositiu/s, d'acord amb l'establert en aquest plec, per informar i familiaritzar a la persona usuària amb el servei.
- Realitzar almenys, una visita anual de seguiment, per a les persones usuàries que romanguin 12 mesos d'alta en el servei després de la instal·lació.
- Realitzar visita domiciliària semestral programada per als col·lectius amb modalitat



d'atenció de nivell alt o d'alt risc.

- Actualitzar les dades permanentment de l'expedient socio-sanitari i dels recursos a contactar en cas d'urgència.
- Complimentar el pacte de prestació i de cessió o no cessió de claus del domicili, si s'escau.
- Realitzar la connexió del terminal de teleassistència en el transcurs de la visita de presentació, excepte en aquells casos en els que la instal·lació requereixi alguna actuació addicional i específica.
- Establir actuacions de coordinació amb la persona responsable del servei municipal de teleassistència, per tal de fer seguiment dels usuaris.
- Realitzar les visites domiciliàries definides anteriorment.
- Determinar les pautes d'actuacions personalitzades.
- Vetllar pel correcte manteniment de les instal·lacions i equips de les persones usuàries.
- Participar en actuacions en benefici de la persona usuària i a petició de l'IMSST.
- Mantenir i actualitzar les dades de l'expedient de la persona usuària del TAD.
- Coordinar els moviments d'altres, baixes, canvis de titulars i de tipologies d'usuari.
- Atendre la gestió d'incidències, queixes i reclamacions dels usuaris del servei i donar resposta a aquestes.
- Informar dels horaris, torns, vacances i suplències a l'IMSST.
- Realitzar la coordinació corresponent amb els professionals de l'IMSST.

6.1.5 Teleoperador/a o Operador/a

Responsable d'atendre i gestionar les trucades que es reben al CA (pels TAD, perifèrics,...) mitjançant l'ús d'un sistema informàtic i telemàtic, d'aplicar els diferents protocols/instruccions segons el tipus d'actuació i de realitzar diferent gestió administrativa.

Perfil professional



Es valora formació específica en atenció sociosanitària, dependència, emergències, TAD o formació en habilitats de comunicació i gestió d'incidències, i/o experiència mínima de 6 mesos en llocs de treball de característiques similars. Abans d'incorporar-se al lloc de treball, han de superar el període de formació establerta per l'entitat prestadora.

Funcions

- Atendre les alarmes i gestionar el seu seguiment, d'acord amb les instruccions, protocols i pautes d'actuacions personalitzades establertes.
- Realitzar les trucades de gestió d'agenda de les persones usuàries.
- Realitzar les trucades de seguiment quinzenals a cadascuna de les persones usuàries del servei.
- Realitzar les trucades informatives de campanyes específiques.
- Contactar amb els recursos adients, en cas de no poder establir contacte amb la persona usuària.
- Comunicar incidències al/a la coordinador/a de zona.
- Revisar i actualitzar l'expedient de la persona usuària.

Els/Les teleoperadors/es disposaran del temps necessari per a tasques de coordinació amb la resta de personal del servei i se'ls garantirà formació complementària centrada en l'atenció a les persones. Així mateix, hauran de comunicar-se amb fluïdesa en català i en castellà.

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

- La prestació del servei les 24 hores del dia tots els dies de l'any.
- Totes les comunicacions rebudes han de ser respostes en un temps màxim de 15 segons a partir de l'entrada de la trucada al CA.
- La realització de les comunicacions informatives i de seguiment de la persona usuària descrites en aquest document.

6.1.6 Tècnic/a instal·lador/a i de manteniment

Persona que es troba sota la direcció del supervisor del CA.

Perfil professional



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

Funcions

- Organitzar, coordinar i dirigir les activitats que es porten a terme dins del magatzem.
- Vetllar pel correcte funcionament dels diferents elements que intervenen de manera directa i indirecta en l'atenció del servei.
- Desplaçament fins al domicili de la persona usuària per a fer la instal·lació, manteniment, reparació, configuració, substitució, baixes i retirades dels terminals i dispositius perifèrics.
- Cobrir qualsevol incidència tècnica de l'equipament de TAD.
- Recollida de dades, si escau.

6.1.7 Personal de la unitat mòbil

El personal ha de disposar del permís de conduir en vigor i tenir una formació acadèmica o professional en primers auxilis, atenció davant emergències i/o en l'àmbit de la gerontologia, i tenir una experiència mínima d'un any en un lloc de feina de característiques similars. Abans d'incorporar-se al lloc de treball, ha de superar el període de formació establert per l'entitat, que inclourà almenys una formació teòrica i pràctica en primers auxilis, d'atenció davant emergències i/o en l'àmbit de la gerontologia.

6.2 Formació

Corresponen a l'entitat adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal. Aquesta comunicarà anualment a l'IMSST els plans formatius previstos, així com els realitzats. El pla de formació haurà d'incloure els cursos que s'impartiran, a qui estan dirigits, la durada del curs en hores, la data prevista de realització i nombre de participants. L'IMSST es reserva el dret de demanar formació específica en algun tema que sigui d'especial interès pel desenvolupament del servei.

A banda dels perfils professionals descrits en aquest punt, l'empresa adjudicatària haurà de disposar dels recursos humans necessàries per a la correcta prestació del servei.

6.2.1 Formació inicial per nous/noves professionals

Es farà una formació, amb un durada mínima de 20 hores dins de l'horari laboral, per a qualsevol treballador/a adscrit/a, amb els continguts següents:



- Formació comuna: descripció general de l'empresa adjudicatària del servei, manual d'acollida, prevenció de riscos laborals, política de qualitat, organització del servei, programa de treball, sistema de millora contínua, valors ètics, etc.
- Formació específica: ha d'estar relacionada amb els àmbits següents:
 - o Atenció i comunicació: atenció a les persones usuàries, habilitats de comunicació, protocols d'actuació, perfil/descripció de les persones usuàries a les quals ha de prestar el servei, situacions d'estrès en l'atenció telefònica, drets de les persones usuàries, valors ètics i aspectes socioculturals del col·lectiu a atendre.
 - o Tecnològica: maneig del programari, coneixement bàsic de l'equipament tecnològic, gestió d'equips de treball i funcionament dels sistemes de teleassistència, instal·lació de terminals i reparació d'avaries,... etc.).
 - o Gestió: relació amb els serveis d'emergència, coneixement de la xarxa de recursos, relació amb la resta de l'equip del TAD, legislació sobre el TAD, gestió d'historials/informes, expedients, gestió d'incidències, sistemes de coordinació,... etc.
 - o Instal·lació de terminals i reparació d'avaries.
 - o Detecció de riscos de vulnerabilitat.
 - o Protocols d'actuació en el lloc de treball.

6.2.2 Formació contínua

Per a realitzar aquesta formació, l'entitat adjudicatària ha de comptar amb un programa de formació contínua, com a mínim de 20 hores anuals, amb continguts relacionats amb les necessitats dels equips de treball, gestió de les incidències, aspectes de millores de la qualitat, i altres continguts especialitzats.

7. RECURSOS MATERIALS I TECNOLÒGICS

L'entitat adjudicatària ha de disposar dels mitjans tècnics necessaris per a la gestió i execució dels serveis contemplats en aquest plec seguint les condicions tècniques descrites.

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

El sistema tecnològic i de comunicacions utilitzat haurà d'oferir la màxima compatibilitat possible, de forma que l'accés a la prestació del servei sigui possible per a totes les persones que el



sol·licitin.

Els terminals i accessoris són propietat de l'empresa adjudicatària i en cas de traspàs s'arribarà a un acord entre l'empresa sortint i entrant per determinar què se'n fa (retirada, compra-venda...).

Per a una correcta prestació del servei, l'empresa adjudicatària haurà de comptar, com a mínim, els ítems que consten a continuació.

7.1 Terminal domiciliari

7.1.1 Terminal bàsic de teleassistència domiciliària

Dispositiu bàsic que s'instal·la en el domicili de la persona usuària, connectat a la xarxa elèctrica i a la línia telefònica fixa. En els domicilis sense línia fixa, el servei de teleassistència podrà funcionar amb línia mòbil. Quan sigui necessari garantir la recepció contínua de les alertes, l'empresa proveïdora podrà requerir la instal·lació d'una línia auxiliar o dispositiu equivalent que permeti que el TAD mantingui una connexió permanent amb el Centre d'Atenció.

Aquest dispositiu bàsic que s'instal·la al domicili permet la transmissió de comunicacions i avisos amb marcació automàtica i funció vocal incorporada, així com establir contacte amb el CA simplement prement un botó. Integra un micròfon i un altaveu.

Es troba permanentment connectat a una CA, que s'activa per pulsació directa sobre ell o bé accionant una UCR en mode conversa "mans lliures" per a la persona usuària amb el centre receptor. El radi d'acció de la unitat de control remot respecte del terminal de la persona usuària serà suficient per a garantir una cobertura adequada a les necessitats del servei.

Cada terminal de teleassistència domiciliària disposa, com a mínim, d'una UCR, però és possible que un TAD tingui programades més d'una UCR en el cas de més d'una persona usuària convivent al mateix domicili. Cada terminal de teleassistència, a proposta del PAI, pot tenir associats diferents dispositius perifèrics que optimitzin les prestacions del servei.

Durant la vigència del contracte, l'entitat adjudicatària estarà obligada a substituir, cada any, el 10% dels terminals en funcionament per terminals nous, atenent a criteris d'antiguitat. Els terminals que presentin algun tipus d'avaria no reparable o que estiguin molt deteriorats per l'ús, hauran de ser substituïts per terminals nous, en un termini màxim de 24 hores des de la detecció de l'avaria, quan aquesta afecti a la continuïtat del servei.

L'IMSST serà dipositari de la totalitat dels protocols de comunicacions de tots els tipus de terminals instal·lats per l'adjudicatari/ària durant la vigència del contracte.

Per tal de garantir les millores tecnològiques que puguin esdevenir en el decurs de la vigència del present contracte, l'adjudicatari/ària estarà obligat/da a mantenir informat a l'IMSST de les millores



tecnològiques dels terminals que puguin aparèixer en el mercat, i proposar possibles proves de valoració per la implantació de dites millores.

Característiques tècniques

Entre d'altres, les característiques tècniques dels terminals domiciliaris compliran, com a mínim, les especificitats descrites a continuació:

- a. L'equip ha de garantir l'emissió de trucades i l'establiment d'una comunicació verbal entre l'usuari i el CA de forma nítida i clara.
- b. Els equips domiciliaris hauran de ser configurats de forma que els avisos tècnics rebuts al CA hauran de tenir una codificació diferenciada. Els avisos tècnics hauran de ser derivats a altres números de telèfons amb l'objectiu d'alliberar a la central els números d'atenció directa. Els llocs d'operadors/es que reben els avisos tècnics han d'estar ubicats en un espai diferenciat de la resta.
- c. El terminal ha de permetre que des del CA es configuri la funció d'auto reconeixement automàtic del seu correcte funcionament. Aquesta s'ha de realitzar de forma periòdica i silenciosa i amb un interval de temps màxim de 15 dies naturals tot i que l'IMSST pot establir, excepcionalment, un interval de temps menor.
- d. Amb la finalitat de garantir la intimitat de la persona usuària, el terminal no permetrà l'activació remota d'alta veu ni micròfon excepte quan es produeixi una situació d'alarma no tècnica, incloent les produïdes pels dispositius de seguretat.
- e. Ha de tenir un micròfon d'alta sensibilitat que permeti a l'usuari/ària l'escolta de la conversa des de qualsevol indret del domicili mitjançant un sistema mans lliures.
- f. Haurà de ser programable de forma local com remota, puntual o massiva, des del CA. En cas de realitzar-se la re-programació remota, aquesta es podrà fer en el transcurs de la conversa amb la persona usuària i/o a través de qualsevol tipus d'avís produït per l'equip domiciliari.
- g. Estarà programat perquè després de l'activació, s'iniciï un període curt de durada programable (5-8 segons) durant el qual es pugui anul·lar la transmissió al CA, en cas de que la pulsació s'hagi produït per error.
- h. Disposarà de sistemes de bloqueig per a què, una vegada activada la pulsació i rebuda aquesta en el CA, l'usuari/ària no pugui tallar ni alliberar la línia telefònica.
- i. Els dispositius oferts hauran de poder connectar, com a mínim, amb quatre números de telèfon diferents prèviament definits, seguint una seqüència anteriorment establerta.



- j. Disposarà de memòria no volàtil amb la finalitat d'emmagatzemar les dades d'identificació de l'usuari/ària i del telèfon del CA.
- k. Haurà d'estar programat per donar prioritat a qualsevol comunicació o avís al CA davant d'altres tipus de comunicacions telefòniques.
- l. Haurà de repetir automàticament la trucada en cas de no aconseguir connectar amb el CA en el primer intent després d'emetre qualsevol activació. Si tot i així no aconsegueix comunicar amb el CA, el terminal iniciarà un cicle continuat de trucades als números de telèfon programats amb la seqüència que es consideri oportuna, fins aconseguir que la trucada sigui atesa per la CA.
- m. El terminal haurà de tenir una autonomia mínima de 48 hores en repòs, inclosa una hora de conversa "mans lliures".
- n. La bateria del terminal serà de tipus recarregable i proporcionarà una autonomia d'un mínim de 24 hores, 23 i mitja en *stand by* més mitja hora de conversa en estat "mans lliures".
- o. El terminal haurà de tenir capacitat per control de volum de forma remota.
- p. Disposarà d'identificacions òptiques i/o acústiques que informin a la persona usuària del seu estat de normal funcionament i dels avisos tècnics corresponents a baixa bateria del terminal, anomalies, desconexió a la xarxa elèctrica i a la xarxa telefònica.
- q. Haurà de fer trucades de forma automàtica als números definits per avisos tècnic si es produeix un dels estats: baixa terminal, baixa bateria polsador, baixa bateria perifèrics, fallida alimentació elèctrica i/o recuperació d'alimentació.
- r. Per evitar el bloqueig de la central receptora, en cas de fallida general del fluid elèctric, el terminal transmetrà la fallida de connexió a la xarxa elèctrica en un instant de temps aleatori en un període no superior a dos hores des de la seva detecció.
- s. Permetrà la connexió a la xarxa de subministrament elèctric de 220V a 125V.

7.1.2 Unitat de control remot (UCR)

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

Es tracta d'un dispositiu electrònic personal i sense fils, generalment en format de penjoll, polsera o pinça per posar a la roba, depenent de la portabilitat, que la persona usuària haurà de portar constantment dins del domicili i que disposa d'un polsador amb radi d'acció suficient des de



qualsevol punt del domicili.

El terminal UCR i/o els accessoris hauran de complir amb tota la normativa nacional i europea en vigor (s'haurà de presentar certificació acreditativa de cadascun d'ells).

Característiques tècniques

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

- a. Haurà de tenir unes dimensions reduïdes per poder ser portat per la persona sense molèstia, disposar d'un botó clarament diferenciat i reconeixedor al tacte i amb funcions "mans lliures".
- b. Haurà de disposar d'una modalitat de subjecció en format polsera o penjoll. La UCR (penjoll) incorporarà un sistema antiestrangulació que compleixi amb la normativa vigent. També haurà de disposar d'una versió adaptada per a persones amb dificultats de mobilitat a les extremitats superiors.
- c. Haurà de tenir un sistema d'identificació de forma que la pulsació del botó transmeti al terminal un codi diferenciable dels codis associats a altres UCR o dispositius perifèrics.
- d. Haurà de tenir un radi d'acció suficient per garantir una cobertura de, com a mínim, 50 metres dins el domicili. Així mateix, haurà de ser hermètic a l'aigua i complir amb els requisits establerts al nivell d'estanqueïtat.
- e. Comptarà amb una bateria d'alta durada que garanteixi el funcionament durant un període d'entre 3 i 5 anys, sempre que se n'hagi fet un ús correcte tant en el seu manteniment com en el nombre de pulsacions (2-3 màxim al dia).
- f. Haurà d'enviar avisos de bateria baixa al terminal.
- g. Indicarà de forma lluminosa i diferenciada a la persona usuària conforme s'ha establert comunicació amb el CA.
- h. Realitzarà reconeixement sistemàtic de funcionament per garantir el correcte estat de les bateries. En cas de mal estat s'enviarà un senyal codificat i diferenciat indicant l'anomalia detectada.
- i. Haurà de disposar d'un botó d'activació del sistema fàcilment reconeixible al tacte i protegit en front a l'activació accidental.
- j. Disposarà d'almenys d'un botó d'emergència i un de trucada per a la configuració.



7.2 Centre d'atenció (CA)

És l'espai físic que dona cobertura al servei de TAD, on hi ha ubicades part de les eines telemàtiques que formen part del servei. Des del CA és des d'on es farà la recepció i emissió de les comunicacions, dels avisos i de les alarmes enviades des dels equipaments instal·lats en els domicilis de les persones usuàries (terminal, UCR, dispositius perifèrics, etc.).

El CA principal ha d'estar en funcionament a l'inici de l'execució del contracte. Estarà ubicat dins del territori nacional. El suport tecnològic pot estar ubicat en qualsevol localització diferent a la del centre.

En el cas de prestació de servei mitjançant dispositius mòbils, el sistema de localització i cartografia utilitzats han de cobrir almenys el territori de la ciutat de Tarragona.

L'entitat adjudicatària haurà de tenir almenys un CA principal i un CA de suport que garanteixi l'operativitat tècnica en cas d'emergència i/o avaria, situat en una altra ubicació diferent. Aquest centre i els seus elements garantiran la continuïtat de l'atenció del 100% del servei en cas de contingència des del propi centre o des d'un remot. Ambdós centres disposaran de sistemes ininterromputs d'alimentació elèctrica (que garanteixin el seu correcte funcionament en cas de tall de subministrament elèctric general) i d'un sistema de gravació per a totes les trucades telefòniques rebudes i emeses. Així mateix, en cas d'incidència greu o catàstrofe en el CA principal que impossibiliti la recepció de trucades i/o alarmes, el servei es prestarà per part del CA de suport i la commutació entre els dos centres s'haurà de fer en un termini màxim de 30 minuts.

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

El sistema informàtic ha de garantir la ràpida atenció de les alarmes i l'accés a les bases de dades que això requereix. Només hi té accés el personal que treballa al CA i que ha estat prèviament autoritzat pel/per la màxim/a responsable del centre.

El sistema gestionarà les bases de dades per a obtenir informes, llistats i estadístiques.

L'entitat adjudicatària ha de disposar de la titularitat d'un número de telèfon, de la xarxa intel·ligent (gratuïta per a la persona usuària), al qual es realitzaran les trucades dels usuaris. També ha de disposar d'un número de telèfon alternatiu al qual truquin els/les usuaris/àries en segona opció, en cas d'incidència de la xarxa intel·ligent. Aquests números hauran d'estar configurats de forma adequada en els terminals.

El nombre de línies destinades al servei sempre dependrà del volum de trucades gestionades en el



CA.

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

1. Centraleta telefònica amb connexions a la xarxa pública de telefonia
2. Sistema de gravació de trucades
3. Sistema d'emmagatzematge de dades
4. Sistema de seguretat
5. Sistema de comunicacions amb els terminals. Ha de ser modular i escalable, que permeti incrementar en cas de necessitat el nombre d'operador/es, línies de telèfon d'entrada/sortida, augmentar la capacitat d'emmagatzematge de dades, etc. Ha de permetre:
 - a. L'emissió de trucades
 - b. La recepció i gestió de trucades de veu emeses pels terminals domiciliaris
 - c. L'enllaç de les trucades de veu
 - d. La comunicació amb els serveis d'emergència i altres recursos externs, als que ha de poder transferir, en el seu cas, les dades que siguin necessàries per a garantir l'adequada atenció de les situacions produïdes
 - e. Sistema informàtic de gestió de trucades, alarmes, manteniment de bases de dades i expedients de les persones usuàries.
6. Equips de servidors i estacions de treball en xarxa informàtica de suport a la gestió dels serveis.

Els requisits mínims que ha de tenir el CA són:

- Romandre operatiu les 24 hores del dia, tots els dies de l'any. Per garantir-ho, s'hauran d'establir els oportuns torns de treball de les persones operadores i/o supervisores. La resta de persones treballadores han de realitzar la jornada laboral ordinària.
- Connexions de línies telefòniques amb la xarxa pública: aquestes connexions consistiran en una quantitat suficient d'accessos primaris amb les xarxes públiques per atendre totes les trucades que originen els/les usuaris/àries.



- Han de destinar com a mínim un primari per rebre les trucades de la xarxa intel·ligent, un segon primari a les trucades que es puguin rebre en el número directe alternatiu a l'anterior i un tercer primari destinat a cursar la resta de tràfic de comunicacions telefòniques.
- Aplicació informàtica que permeti tenir informació de les actuacions realitzades pel sistema.
- Sistema duplicat a nivell de hardware, software, cablejat, etc.
- Sistema de comunicacions multiprotocol entre el CA i els terminals d'assistència domiciliària, com a mínim compatible amb els terminals en funcionament que estan indicats a d'aquest plec.
- Sistema de replicat de dades ubicat en un altre lloc.
- Sistema d'alimentació alternatiu que garanteixi el subministrament elèctric continu del centre d'atenció en cas de suspensió del subministrament extern. Aquest sistema ha de comptar, com a mínim, amb un Sistema d'Alimentació Ininterrompuda (SAI) i un grup electrogen.
- Sistema que permeti la gravació de les comunicacions telefòniques realitzades per les persones usuàries del servei (trucades entrants) i que permeti que qualsevol gravació pugui ser reproduïda de forma remota, seleccionant per data, hora, persona usuària i teleoperador/a.
- Capacitat de realitzar conferències a tres bandes.
- Capacitat de transferències d'una trucada de la persona usuària a un recurs propi i/o extern.
- Servei de "backup" de la pròpia aplicació de gestió de la central receptora amb el seu terminal de comunicacions.
- Sistema d'emmagatzematge de dades estadístiques de tots els esdeveniments, que en qualsevol moment i de forma remota, permeti fer seguiment i control en temps real i obtenir els informes per la coordinació i seguiment del servei.
- En cas de prestar el servei de teleassistència mòbil, de forma addicional ha de comptar amb un sistema de geolocalització.
- S'haurà de realitzar una comprovació automàtica periòdica dels sistemes com a mínim cada 15 dies naturals.



La configuració espacial del CA ha de disposar d'espais diferenciats, amb funcions específiques. Com a mínim haurà de disposar de:

Zona de custòdia de claus

Per tal de garantir la seguretat de la custòdia de claus, haurà de disposar d'un espai tancat amb accés restringit i dotat de mesures de seguretat i control d'accés. També d'un sistema fiable i segur de codificació i identificació de les claus, d'un registre informàtic que controli la utilització i el moviment diari de les claus (entrades i sortides), així com un control de la seva devolució definitiva a l'usuari/a o persona legalment autoritzada seguint el protocol que es presentarà a l'inici del contracte. També s'haurà de tenir previst un sistema d'actuació davant de pèrdua o robatori des del primer dia de la signatura del contracte. La responsabilitat de la custòdia de claus recau única i exclusivament en l'entitat prestadora.

Zona d'atenció de trucades

És l'espai físic on estan ubicats els llocs de treball dels/de les operadors/es i de la persona supervisora d'aquests. L'equipament del lloc d'operador/a ha de ser individualitzat, i ha de reunir almenys els següents elements i característiques: mobiliari, material d'oficina, equip de comunicació telefònica, equip informàtic (hardware i software de gestió) i sistema d'aïllament acústic físic o tecnològic.

Zona d'atenció de suport

El centre de suport ha de gestionar les trucades dels usuaris quan, per alguna força major, el CA principal deixa d'estar operatiu. Per aquest motiu, les característiques tècniques mínimes que ha de presentar aquest centre són les següents:

- a. Ha d'estar ubicat en un edifici diferent del CA principal
- b. Ha de disposar de la mateixa quantitat d'accessos primaris de connexió a la xarxa telefònica pública que el CA principal.
- c. Ha de disposar d'una infraestructura informàtica amb la mateixa aplicació que el CA principal
- d. Ha de disposar de les bases de dades dels usuaris actualitzades amb un decalatge no superior a 24 hores

7.2.1 Trucades rebudes a la CA procedents de la persona usuària mitjançant un terminal o una UCR

La persona usuària podrà establir comunicació amb el CA mitjançant la pulsació del terminal o de



la unitat de control remot, sempre que ho consideri necessari. El cost d'aquesta trucada ha de ser considerat com de trucada local.

Quan el CA rep una trucada els/les operadors/es s'hauran d'identificar com servei municipal de teleassistència de l'IMSST i adreçar-se a la persona pel seu nom, identificant-se com teleoperador/a, sempre mantenint un tracte de respecte i amabilitat.

Totes les comunicacions entrants s'han de respondre en un temps màxim de 15 segons, a comptar des de l'entrada de la trucada en el CA.

Les trucades ateses en el CA produiran una activació del sistema informàtic mostrant la següent informació sobre la persona usuària:

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

Per seguretat del sistema, la trucada, una vegada generada per la persona usuària, solament podrà ser finalitzada des del CA.

En tots els casos, els/les teleoperadors/es hauran de comptar amb un suport de protocols d'actuació d'emergències i del suport de un/a supervisor/a del CA que davant de qualsevol dubte, garanteixi la presa de la decisió més adient a cada situació.

7.2.2 Incidència tecnològica a la CA

En cas d'incidència tecnològica que posi en risc el funcionament ordinari del CA es contactarà, de forma immediata amb els/les responsables de l'IMSST. De la mateixa manera s'informarà, oportunament, del restabliment ordinari del servei.

A les 24 hores posteriors a la resolució de la incidència, l'entitat prestadora emetrà un informe detallat (amb concrecions horàries) de les intervencions realitzades i què hagin permès garantir la continuïtat en la prestació del servei en com a mínim l'entrada de trucades. Aquest informe serà tramès a l'IMSST.



7.3 Unitat mòbil (UM)

Les UM són un recurs d'atenció d'emergències socials i tècniques format per un conjunt de mitjans humans i materials, amb caràcter mòbil, que ha de garantir l'assistència a la persona usuària en el seu domicili de forma presencial, en un termini no superior a 30 minuts des de la recepció de la trucada al CA i ha de donar cobertura a tot el terme municipal de Tarragona.

Aquest recurs s'ha de mobilitzar segons la gravetat de l'emergència de la situació a atendre i de manera complementària als recursos especialitzats públics i privats que corresponguin.

Cal tenir en compte que al darrer exercici només s'han produït 3 sortides.

La UM s'haurà de mobilitzar com a mínim des del CA en els següents casos:

- ☐ Quan des del CA no s'hagi pogut mantenir un contacte amb la persona usuària que ha originat la comunicació.
- ☐ Per falta de comunicació reiterada amb la persona usuària per part de la seva xarxa habitual de contacte i a requeriment d'aquests, i després de no haver tingut comunicació des del CA.
- ☐ En el seu cas, per alarmes al dispositiu de detecció de falta d'activitat segons patrons establerts amb la persona usuària.

Quan s'hagi d'efectuar una intervenció d'urgència i sigui necessari l'entrada al domicili, si l'empresa té la custòdia de claus, acudirà per facilitar l'entrada al domicili de la persona usuària.

Les activacions de la UM seran degudament registrades i informades a l'IMSST amb el format i la periodicitat acordats entre les parts o establert al protocol segons la naturalesa de la incidència.

7.4 Dispositius perifèrics

Sistemes tecnològics que complementen el TAD. Tenen per objectiu incrementar la seguretat de la persona a la seva llar i, per tant, també del seu entorn familiar. Faciliten la detecció de riscos per a la seguretat de la persona i/o de la seva llar.

Són unitats sense fils que s'activen de forma remota i sense necessitat d'un estímul físic, és a dir, sense la necessitat de prémer o accionar el mecanisme. Alhora, estan associats a un terminal domiciliari a través de l'enviament d'alarmes al CA.

L'entitat prestadora realitzarà la instal·lació de comú acord amb l'IMSST, prèvia valoració de la situació de la persona usuària per part del/la treballador/ social referent, amb el seu consentiment i/o els dels familiars responsables.



L'entitat prestadora haurà de facilitar com a part del TAD, el o les diferents tipologies de dispositius perifèrics següents:

1. Detector de gas/monòxid de carboni:

Dispositiu dissenyat per detectar fruites de gasos com el butà, el propà, monòxid de carboni, gas natural i gas ciutat. Emet un senyal visual i acústic per alertar a l'usuari i activa una alarma automàtica amb codificació diferenciada al CA.

2. Detector de fum/foc:

Dissenyat per detectar la presència de tot tipus de fums o foc i especialment aquells que es troben en un estat incipient. En percebre la presència de fum/foc a l'habitació on està instal·lat, emet un senyal visual i acústic per alertar a l'usuari i activa una alarma automàtica amb codificació diferenciada al CA. 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.

3. Detectores de mobilitat/passivitat:

Són dispositius per controlar l'activitat i/o la inactivitat de la persona, com els detectors d'obertura de portes. Alerten d'un incompliment de rutina diària possiblement relacionada amb una situació de risc.

4. Detectores de caigudes:

Control de possibles accidents provocats per caigudes via monitorització continuada de moviments i acceleracions de la persona generant una alarma automàtica al centre de control.

Els dispositius hauran de complir un pla de revisió periòdica per tècnics/ques especialitzats/des amb un període màxim d'un any entre revisions. Aquests dispositius, que depenguin de bateries pel seu funcionament, hauran de tenir activa la funció de missió de trucada tècnica de baixa bateria amb la codificació adequada per a la seva identificació pel CA (o mecanisme equivalent).

L'entitat contractista no podrà oferir a les persones usuàries del servei la contractació directa d'aquests o altres dispositius o serveis.

7.5 Unitats de Control Mòbil (UCM)

És el dispositiu electrònic mòbil que acompanya la persona usuària, tant dins com fora del seu



domicili, facilitant la seva autonomia i seguretat fora del domicili. Aquest utilitza terminals de telefonia mòbil adaptats per l'ús de persones grans o amb determinades discapacitats. Compten amb un sistema de telelocalització basada en sistemes GPS i GSM. Les UCM també poden estar dotades per dispositius que permetin l'emissió d'alarmes i de la localització de la persona usuària i comptar amb una autonomia mínima de 9 hores.

En els casos que els domicilis no disposin de línia telefònica fixa o mòbil, quan l'operador de telefonia no assegurí el correcte funcionament del servei de teleassistència o per les necessitats la persona usuària i a petició del/a professional de referència, s'haurà de valorar la instal·lació d'un terminal de teleassistència mòbil que permetrà establir comunicació bidireccional amb el CA i ha de disposar d'un detector de fallida de cobertura i de comunicacions i d'un detector d'alimentació.

7.6 Dispositiu per a persones amb dificultats de comunicació/mobilització

Per aquelles persones usuàries que no pugin fer ús de la comunicació oral, ja sigui en l'expressió o en la recepció de missatges, l'empresa contractada ha de facilitar dispositius específics que assegurin la via de comunicació més adequada a les seves característiques, d'entre les següents:

- a) Comunicació via text.
- b) 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...)
- c) 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.

Aquests dispositius funcionen a través d'un terminal mòbil (*smartcom*) que, amb una metodologia d'activació tàctil, permet a la persona usuària comunicar-se amb el CA.

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. 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.



Aquestes instal·lacions es realitzaran de comú acord entre l'entitat adjudicatària i l'IMSST, prèvia valoració de la situació de la persona usuària es consideraran TAD avançat.

8. MECANISMES DE COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

Durant la vigència del contracte, l'empresa contractista haurà de coordinar-se amb l'equip tècnic dels serveis socials municipals mitjançant la figura del/de la coordinador/a de zona i el/la responsable de l'IMSST que tingui assignada la tasca del servei de teleassistència, per millorar i assegurar l'atenció a les persones usuàries.

Amb caràcter general l'entitat adjudicatària queda obligada a:

- ☐ Facilitar a l'IMSST totes les dades de la gestió del TAD que es portin a terme amb les persones usuàries, mitjançant l'enviament de fitxers electrònics amb les característiques, format i periodicitat que es determinin, de forma que puguin realitzar-se les explotacions de dades que es considerin necessàries per al seguiment de la prestació del servei.
- ☐ Facilitar a l'IMSST tota la informació tant de caràcter ordinari com extraordinari que a efectes de seguiment i control del servei es requereixi.
- ☐ Personar-se, quan es sigui requerit, a les reunions de seguiment i coordinació que puguin convocar-se per informar sobre l'execució del servei, amb l'objectiu de millorar procediments, coordinar actuacions o qualsevol altra activitat referent a millorar el funcionament.

L'IMSST es reserva el dret d'implementar mesures complementàries d'avaluació i seguiment del servei mitjançant el requeriment d'informes complementaris, entre d'altres sense que això suposi una despesa addicional per a l'entitat adjudicatària.

8.1 Mecanismes de coordinació

8.1.1 Informes d'activitat mensual

L'empresa adjudicatària enviarà al/a la responsable tècnic/a designat/da per l'IMSST, amb periodicitat mensual, juntament amb la facturació i en format excel, un informe de seguiment que recollirà dades i indicadors sobre l'activitat del servei.

Aquesta informació consistirà, com a mínim, en:

- Quadre resum amb el contingut que li sigui indicat, que al menys contindrà la següent informació: número total i llistat de persones usuàries ateses per nivell de suport, tipologia de servei (bàsica /avançada) i tipologia de la persona usuària, desagregat per gènere, intervals d'edat i unitats de convivència, grau de dependència, data d'alta, data de baixa



definitiva, data de suspensió temporal amb els motius , núm. de dies de servei, núm. de dies en suspensió temporal, núm. de dispositius perifèrics , teleassistència mòbil i teleassistència adaptada instal·lats (núm. total i per tipus), preu unitari, cost total.

- Informe d'incidències mensual, amb indicació de les actuacions realitzades (avaries, instal·lacions, terminals substituïts, queixes i reclamacions,...) especificant dates de les incidència i seguiments realitzats de cadascuna d'elles.
- Informe mensual per tipus de comunicació i tipus de servei prestat.
- Dades sobre les intervencions domiciliàries realitzades (especificant motiu, situació actual i seguiment putat).

La data màxima d'enviament de l'informe serà com a màxim el dia 5 del mes següent al que correspon el període de facturació.

8.1.2 Memòria anual de l'activitat

L'entitat adjudicatària haurà de fer arribar anualment a l'IMSST, abans de l'1 de febrer de l'any següent a la finalització de l'exercici objecte d'anàlisi, una memòria del servei de teleassistència en format electrònic que contingui les gràfiques necessàries per la seva divulgació.

Haurà d'incloure els aspectes quantitativs i qualitativs més importants de l'activitat del servei, així com també propostes de millora.

El contingut bàsic de la memòria d'activitat contindrà les dades següents:

- Anàlisi del perfil de les persones usuàries del servei i nombre de persones ateses durant el primer any d'execució de contracte (gènere, franges d'edat, unitat de convivència, dependència i/o discapacitat reconeguda, moviments d'usuaris, altes, baixes, causes de les baixes, distribució territorial).
- Anàlisi de les trucades (número d'alarmes, ateses, anàlisi del temps d'espera, tipologia de trucades), mobilització de recursos (anàlisi d'actuació davant d'alarmes), emergències ateses al domicili (temps d'espera d'arribada, actuacions realitzades, coordinació amb altres serveis socials o de salut) i agendes (relació total de trucades per tipologia).
- Visites domiciliàries (número i tipologia de visites, actuacions realitzades després del diagnòstic inicial).
- Avaries i incidències tècniques (número d'avaries diferenciant tipologia d'aparells, % respecte al total d'aparells instal·lats i comparativa amb els anys anteriors, anàlisi dels temps mig de la resolució d'incidències, nombre d'avaries en el sistema de servei que



produeixen la pèrdua de capacitat de resposta del CA i que activen el sistema de suport)

- Informe d'incidències: queixes, reclamacions i/o suggeriments realitzats pels/per les usuaris/àries i/o les seves famílies (número de queixes respecte al total d'usuaris, temes recurrents de les queixes, mesures correctores aplicades).
- Anàlisi dels resultats de l'enquesta de satisfacció anual i àrees de millora.
- Recursos materials de l'empresa (relació d'aparells instal·lats i/o substituïts anualment innovacions tecnològiques, reposicions de material)
- Recursos humans (anàlisi del % de rotació, motivacions, valoració clima laboral)
- Formació inicial i continua impartida durant l'any en curs (número d'hores de formació per perfils professionals,...)
- Cost del servei durant l'any en curs per perfil de les persones usuàries, distribució territorial.
- Altres dades d'interès pel servei.

Durant el període de vigència del contracte, l'IMSST podrà sol·licitar l'ampliació d'aquesta informació mínima requerida i l'empresa adjudicatària queda obligada a aportar les dades complementàries sol·licitades, amb la finalitat de poder fer un seguiment i control del servei.

8.1.3 Coordinació amb altres serveis

L'entitat adjudicatària del servei haurà de garantir l'adequada integració i coordinació amb els diferents serveis que integren la cartera de serveis socials d'atenció domiciliària, d'acord amb els protocols que estableixi l'IMSST.

És important assegurar l'adequada integració amb l'objectiu de millorar l'atenció de la persona beneficiària de varis recursos de la cartera, específicament amb els serveis d'ajut domiciliari i el servei d'àpats a domicili, així com altres possibles que es puguin endegar de similar analogia. També participarà de forma activa ens els projectes adreçats a millorar la qualitat de vida de les persones usuàries, si és necessari (*radars*, comptadors intel·ligents, majors de 80 anys).

Quan l'IMSST ho requereixi, l'empresa haurà d'assessorar/formar als equips tècnics de serveis socials i/o altres agents públics, com policia local, bombers,... etc., que, potencialment, poden intervenir amb la finalitat de donar a conèixer el funcionament tècnic del servei, les millores o altres).

8.2 Mecanismes de seguiment



8.2.1 Reunions de seguiment

El/la coordinador/a de zona i el/la director/a de l'entitat adjudicatària es reuniran amb l'equip tècnic de l'IMSST per tal d'establir procediments de coordinació que es considerin necessaris durant la vigència del contracte i per poder realitzar valoracions globals del servei. Aquestes tindran una durada mínima de 12 hores anuals.

L'IMSST determinarà la periodicitat d'aquestes reunions de coordinació i s'establirà un calendari de reunions periòdiques. Com a mínim n'hi haurà una de trimestral i segons el desenvolupament del servei i els objectius que s'acordin, se'n podran posar de complementàries.

El contingut principal d'aquestes reunions serà:

- Seguiment de l'activitat i funcionament de servei
- Estat de les aprovacions del servei i instal·lacions realitzades, tant de terminals com de dispositius perifèrics
- Incidències, reclamacions i resolució de les mateixes.
- Planificació de nous serveis, projectes, protocols d'actuació i seguiment de la posada en funcionament d'aquests.
- Qualsevol altra circumstància d'interès per al desenvolupament del servei.

8.2.2 Informe anual de seguiment del pla de qualitat

Un cop a l'any, l'empresa farà arribar a l'IMSST un informe amb el resultat del seguiment dels indicadors del pla de qualitat del qual ha de disposar l'empresa.

Aquest informe ha d'incloure: la descripció dels indicadors de qualitat, l'anàlisi dels resultats dels indicadors de qualitat i, en cas de no complir amb algun indicador, un pla de millora.

8.3 Integració dels sistemes d'informació

L'IMSST és l'organisme responsable de la gestió de les altes, baixes i modificacions de les persones usuàries d'aquest servei. Aquesta gestió es realitza mitjançant sistemes d'informació i programari municipals que permeten el registre, control i monitorització del servei en temps real.

Per altra banda, l'entitat adjudicatària haurà de disposar d'una aplicació informàtica de gestió que garanteixi la comunicació bidireccional entre l'empresa i l'IMSST, amb la finalitat de poder gestionar l'activitat del servei. Aquesta aplicació informàtica ha de permetre l'intercanvi àgil, transparent i segur de la informació relacionada amb el Servei i les persones usuàries del



mateix.

És una clàusula substancial que l'entitat adjudicatària ha de permetre la integració del seu sistema d'informació amb el de l'IMSST en temps real, a nivell de consulta i a nivell de transacció, amb l'objectiu de canalitzar la comunicació, el seguiment dels casos, la tramesa de les dades i dels informes de coordinació que es requereixen amb caràcter periòdic i qualsevol altra funcionalitat que es consideri oportuna.

Aquesta integració ha de permetre l'accés les 24h del dia al personal tècnic municipal designat sense cap mena de limitació i ha de poder satisfer les demandes d'informació que l'IMSST tingui necessitat d'atendre.

L'entitat adjudicatària és la responsable d'actualitzar constantment les dades d'acord amb el nivell de prestació del servei.

El conjunt mínim d'intercanvi de dades entre els dos sistemes d'informació ha de ser:

- a. Dades d'identificació de la persona usuària
- b. Dades de referència del servei
- c. Dades socials i sanitàries oportunes
- d. Dades de valoració de les necessitats
- e. Dades d'intervenció

En cas de canvi de programari de l'entitat adjudicatària, s'ha de preveure la formació adient a càrrec d'aquesta.

9. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

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

Per poder iniciar el servei serà imprescindible haver signat el pacte de prestació, on s'acorden les condicions i els compromisos adoptats per la persona usuària per poder rebre'l.

Durant la presentació del Servei les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del mateix, així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa. Aquesta informació es donarà verbalment i per escrit.



L'entitat adjudicatària i els/les seus/seves treballadors/es hauran d'afavorir una bona relació amb la persona usuària com a principi de la prestació del Servei. L'entitat adjudicatària haurà d'informar al/a la professional referent de la persona usuària i al/a la responsable tècnic/a del Servei de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

Per tal d'evitar possibles problemes de seguretat, l'entitat adjudicatària, es compromet a la identificació i control del seu personal designat per a la prestació del servei a les persones usuàries.

L'entitat adjudicatària i el seu personal hauran de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional. En general, hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència i les clàusules establertes en aquest plec de prescripcions tècniques.

9.1 Custòdia de les claus

En els casos que la persona usuària hagi cedit les claus del seu habitatge, l'entitat adjudicatària haurà de comptar amb l'autorització escrita d'aquesta, que contemplarà també les dades de la persona autoritzada per al retorn de les claus.

Serà responsabilitat de l'entitat adjudicatària la correcta custòdia, emmagatzematge, transport d'aquestes claus, codificació, identificació així com d'establir els mecanismes de control i de retorn d'aquestes.

Des del moment de l'adjudicació del servei, l'empresa presentarà a l'IMSST el protocol de custòdia i manipulació de claus, així com el model de document de custòdia de claus per tal de procedir a la seva validació.

10. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

10.1 Drets de les persones usuàries

- ☐ A rebre la valoració de la seva situació.
- ☐ A ser informades, de manera clara i prèviament a la instal·lació del servei, dels seus dret i obligacions i de les característiques i normativa del servei
- ☐ A rebre informació prèvia en relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure.
- ☐ A rebre el servei sense discriminació per raons de cap mena, tret dels que es requereixin en els requisits d'accés al servei.



- ☐ A la confidencialitat de les dades personals i de les informacions facilitades a l'entitat prestadora, d'acord amb la legislació vigent i de protecció de dades i les clàusules establertes en el present plec.
- ☐ A rebre un tracte correcte i respectuós per part dels professionals del servei.
- ☐ A rebre de forma continuada les prestacions del servei mentre es complexin els requeriments d'accés i no es realitzi un mal ús del servei.
- ☐ A sol·licitar la suspensió temporal del servei per absència justificada del domicili tal i com es prescriu en aquest plec.
- ☐ A renunciar de manera definitiva haver d'abonar cap tipus de compensació econòmica, en els termes establerts en la legislació vigent i les clàusules establertes en el present plec de prescripcions tècniques.
- ☐ A presentar les queixes, reclamacions i suggeriments a propòsit de la prestació del servei.
- ☐ A participar del PAI establert en el servei, així com en el disseny i millora contínua del mateix.
- ☐ A rebre el servei d'acord amb la seva capacitat econòmica i d'acord amb els criteris establerts per l'IMSST.
- ☐ A rebre l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts en aquest plec.
- ☐ A rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- ☐ Dret a la continuïtat de la prestació del servei en les condicions establertes o convingudes.
- ☐ Drets a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
- ☐ La resta de drets que estableix la normativa reguladora del servei.

Els límits dels drets de les persones usuàries aniran vinculats a les normes que regeixen la prestació del servei.

10.2 Deures de les persones usuàries

- ☐ Facilitar informació verídica de les dades personals de convivència i familiar i presentar els documents acreditatius necessaris per valorar i atendre adequadament les seves



necessitats.

- ☐ Assumir, si s'escau, les obligacions econòmiques que puguin establir-se en concepte de participació en el cost del servei (copagament), d'acord amb el que determini la normativa o reglament vigent en cada moment.
- ☐ Mantenir una actitud col·laboradora i de respecte mutu en el desenvolupament del servei, respectant la dignitat i dels drets dels professionals que l'atenen.
- ☐ Informar de qualsevol canvi que es produeixi en la situació personal i/o familiar, econòmica, social i de salut que pugi modificar la intensitat de l'atenció que se li presta.
- ☐ Comunicar al CA les absències temporals del domicili.
- ☐ Fer un bon ús del servei adquirint el compromís de portar sempre al damunt la UCR mentre resti al domicili o els aparells equivalents en cas de teleassistència adaptada o mòbil.
- ☐ Evitar fer un ús indiscriminat del servei per atendre peticions que no siguin objecte de la finalitat d'aquest.
- ☐ Evitar fer un ús abusiu del servei (quant a nombre de trucades) per atendre peticions que no són de caràcter urgent o pertanyen a d'altres serveis.
- ☐ Tenir cura i manipular adequadament amb responsabilitat l'equipament tecnològic dipositat al domicili.
- ☐ Comunicar qualsevol anomalia o avaria que detecti en els aparells i exonerar de qualsevol responsabilitat a l'IMSST i l'entitat prestadora de les incidències en el Servei provocades per canvis o interrupcions en el subministrament elèctric o telèfon del seu domicili.
- ☐ Permetre l'accés al domicili dels professionals del Servei per a la revisió, manteniment, retirada o substitució de la tecnologia o de qualsevol dels seus components quan sigui necessari.
- ☐ En el cas de que s'hagi facilitat claus del domicili per a la seva custòdia, haurà de manifestar per escrit el contacte de a les persones, amb nom i cognoms, que l'entitat adjudicatària haurà de retornar les claus quan finalitzi la prestació del servei.
- ☐ Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts per a la prestació del servei.
- ☐ Comunicar al CA, amb la suficient antelació, qualsevol absència temporal del domicili, que



impedeixi la prestació del servei.

- ☐ A facilitar els mitjans tècnics necessaris per la instal·lació del TAD.
- ☐ Comunicar la renúncia al servei i facilitar el retorn del terminals i demés dispositius.
- ☐ Adoptar una actitud col·laboradora en el desenvolupament del servei respectant la dignitat i els drets del personal, com a persones treballadores.
- ☐ Signar el pacte de prestació de conformitat del servei.
- ☐ Complir les disposicions contingudes en aquest plec de prescripcions tècniques.
- ☐ La resta de deures exigibles en la normativa aplicable.

Aquesta relació de drets i deures podrà ser ampliat i/o modificat, prèvia acord exprés amb l'IMSST.

11. GESTIÓ DE QUALITAT DEL SERVEI

L'empresa ha de comptar amb un sistema de gestió de qualitat, segons la normativa vigent, que haurà de presentar anualment a IMSST.

Els estàndards de qualitat mínims i indispensables que s'han de reflectir en el sistema de gestió de la qualitat són:

1. Disposar d'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.
2. Mantenir sistemes d'avaluació, seguiment i millora de la qualitat percebuda per les persones usuàries, familiars, personal vinculat al servei i clients.
3. Comptar amb un sistema de recepció i anàlisi de queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrites. Aquestes han de posar-se en coneixement de l'IMSST i, amb caràcter immediat, aquelles que puguin ser considerades greus o reiterades, per tal de poder treballar conjuntament les solucions que siguin oportunes.
4. Disposar d'instruments per elaborar propostes de millora contínua. L'entitat contractista haurà d'emetre informes de seguiment tal i com es descriuen al present plec.

L'entitat adjudicatària haurà de disposar d'un pla de qualitat documentat que ha de definir,



almenys, la política de qualitat, els objectius, el funcionament i l'organització i aquells indicadors de seguiment i avaluació necessaris. Aquest document haurà d'estar adaptat al servei específic descrit en el present plec de prescripcions tècniques.

Amb la finalitat de fer el degut seguiment, prestar l'assistència tècnica adequada i comprovar la qualitat de la prestació del Servei, l'IMSST tindrà lliure accés en qualsevol moment durant l'execució del contracte a les instal·lacions i els equips de l'entitat adjudicatària, així com a les dades relatives a les persones usuàries del servei, les prestacions que reben i la capacitat del personal, entre d'altres.

12. PROTOCOLS PER DESENVOLUPAR PER L'EMPRESA CONTRACTISTA

L'entitat prestadora del servei ha de disposar de protocols documentats sobre els procediments i actuacions a seguir per a la planificació de mitjans i l'atenció a les persones usuàries en la prestació del servei.

Les empreses licitadores han de presentar, a l'inici del contracte, com a mínim, el protocol d'actuació de la custòdia i manipulació de claus.

13. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'IMSST. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'empresa adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'IMSST la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà audiovisual...) derivada de la relació amb la persona usuària, de la prestació del Servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari/ària individual o col·lectiu, públic, o privat, que l'empresa adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que se s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per la corporació, per tal de garantir el seguiment i l'avaluació del servei.

Tot el personal de l'entitat adjudicatària, en compliment de les tasques encomanades en el present contracte, haurà d'anar acreditat amb una placa d'identificació col·locada en lloc visible de la



indumentària durant les hores en les que presti el Servei, amb el logotip de l'entitat i de l'IMSST, i haurà de respondre a les exigències d'imatge que estableixi aquest.

14. INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ

14.1 Inici del contracte

Es preveu que el contracte del TAD, el qual finalitza en data 14 de març de 2026, s'iniciarà amb un parc estimatiu de: (les dades exposades són a data novembre del 2025).

Terminals (serveis actius): 671

Teleassistència bàsica: 601

Teleassistència avançada: 70.

Tipus de dispositius perifèrics:

Butà 2, Metà 28, Fum 39, Passivitat 7 MIMOV/GSM 15

Serveis amb custòdia de claus 42.

Aquests terminals i els dispositius perifèrics ja instal·lats hauran de ser assumits per la nova entitat adjudicatària des del primer dia de formalització del nou contracte sense interrupció del servei, així com els PAI vigents.

Amb caràcter general la nova empresa adjudicatària haurà d'atendre a les persones usuàries que, a data d'inici d'execució del contracte, es trobin:

- En actiu, suspensió temporal i baixa (aquest darrer en cas de sol·licitud d'activació del servei reconegut per l'IMSST).
- En actiu i tingui una modificació del servei pendent d'atendre.
- En actiu i s'hagi sol·licitat la renúncia del servei i pendent d'atendre.
- Es trobi en llista d'espera d'alta del servei.
- Tingui terminals pendents d'instal·lació.

En aquest sentit, l'IMSST facilitarà a l'empresa adjudicatària un llistat de persones usuàries i la informació necessària per portar a terme el traspàs de l'atenció de l'antiga i nova entitat contractista (número d'expedient, dades d'identificació, domicili, telèfons de contacte, modalitat de teleassistència).



S'ha de garantir, per tant, la continuïtat de tots els serveis, inclosa la custòdia de claus.

Del resultat del traspàs d'un contracte anterior van restar una sèrie de 13 línies telefòniques que anaven a càrrec de l'empresa proveïdora, raó per la qual van continuar sent assumides per la nova adjudicatària. Es tracta de línies per a persones usuàries amb recursos insuficients. El nombre de línies no es manté sinó que es van donant de baixa amb el servei assignat, és a dir, no passen a ningú més quan hi ha una baixa definitiva del servei. El cost total mensual mig és de 5 € i haurà de ser assumit per l'empresa adjudicatària del present contracte.

Titular amb UCR	620
Beneficiari amb UCR	50
Beneficiari sense UCR	22

En el darrer any hi ha hagut una mitjana de 5 altes mensuals

Aquestes dades fan referència a novembre de 2025.

14.2 Traspàs del servei

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova entitat prestadora diferent a l'actual, s'establirà un període transitori per realitzar el traspàs de la informació necessària entre l'empresa que deixarà de prestar el servei i l'empresa que començarà a prestar el servei.

Serà a criteri de l'empresa entrant i l'empresa sortint la gestió dels aparells que ja estiguin instal·lats, és a dir si es procedeix a l'adquisició dels mateixos o bé es retiren i la nova adjudicatària els reemplaça per uns altres de la seva propietat.

El procés de traspàs haurà de produir-se en un termini màxim de 30 dies naturals.

La nova entitat adjudicatària haurà de:

- 1- Assumir la totalitat del servei en el termini màxim de 30 dies naturals des de la data de formalització del contracte.
- 2- L'actual empresa prestadora i la que resulta adjudicatària estan obligades a col·laborar en la posada en funcionament del servei i assegurar, així, la continuïtat del mateix, amb el menor perjudici a les persones usuàries. Ambdues facilitaran el traspàs de la informació necessària per prestar el servei i les actuacions pertinents per a la instal·lació i desinstal·lació dels corresponents equips.



- 3- Migrar totes les dades actuals al nou sistema de gestió en els terminis establerts en aquest plec de prescripcions tècniques.
- 4- Assegurar les comunicacions entre l'equip tècnic domiciliari (terminals, UCR i dispositius perifèrics) i el CA de la nova empresa adjudicatària.
- 5- Reprogramar de forma remota els nombres de destinatari de les trucades d'emergència i els terminals domiciliaris perquè les trucades emeses entrin directament a la seva central sense necessitat de desviament.

Les despeses corresponents a proves, enviament, recollida de documentació i materials, i en general tots els treballs i informes que siguin necessaris per a la posada en funcionament del servei, seran per compte de la nova entitat adjudicatària.

L'entitat licitadora haurà de presentar un pla de transició entre empreses que contempli com a mínim els següents elements:

- Pla de canvi de la tecnologia d'una empresa a l'altra.
- Pla de recepció de les bases de dades.
- Pla de recepció i traspàs de personal.
- Pla de recepció de claus custodiades.
- Pla de contingència a l'hora de definir responsabilitats i gestionar la resolució de problemes que puguin sorgir en el procés de recepció i/o devolució.

14.3 Finalització del contracte

A la data de finalització del present contracte i/o les seves pròrroques l'entitat adjudicatària actual també està obligada a respectar un nou període transitori per garantir la cobertura del servei amb la mateixa qualitat, tornar a l'IMSST les dades relatives a les persones usuàries, definir un procediment i efectuar el traspàs de les claus i reprogramar els números de destí de les trucades de tots els terminals.

15. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'entitat adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i qualitat i assumir, a més de les descrites en el plec de clàusules administratives particulars, les obligacions següents:

- Garantir a les persones usuàries la instal·lació dels aparells de TAD més adequats i necessaris seguint la proposta dels/les professionals referents del cas en les condicions



tecnològiques i econòmiques establertes en el contracte.

- Responsabilitzar-se d'aquells casos que tinguin contractades línies i que actualment se'n fan càrrec l'actual empresa adjudicatària. Actualment un total de 13 línies.
- Responsabilitzar-se, durant la gestió del servei, de tots els danys i perjudicis directes i indirectes que es puguin causar a qualsevol persona, propietat o serveis, públics o privats, en ocasió o com a conseqüència dels actes, les omissions o les negligències del personal al seu càrrec, d'una deficient organització del servei o del mal funcionament dels equips tècnics utilitzats.
- Disposar d'una pòlissa de responsabilitat civil, d'accidents i d'altres que exigeixi la normativa vigent, que cobreixi les responsabilitats que poguessin derivar-se de les seves actuacions en l'execució dels serveis contractats.
- Assumir les despeses corresponents a proves, assaigs, enviament i recollida de documentació, i en general, els treballs i informes que siguin necessaris per a la posada en funcionament del servei.
- Garantir permanentment la prestació del servei d'acord amb el contingut del contracte.
- Proveir dels recursos tecnològics, materials i humans suficients per a la prestació del servei, seguint els paràmetres especificats en el present document administratiu.
- Revisar i valorar periòdicament la necessitat efectiva del servei, així com la necessitat d'incorporar en la prestació del servei algun dels dispositius de seguretat que figuren en aquest plec de prescripcions tècniques.
- Disposar de seu a la ciutat de Tarragona, independentment del domicili social de l'entitat adjudicatària. Haurà de disposar d'equipaments amb la infraestructura necessària i complir amb totes les mesures i requeriments de seguretat i salut laboral adequat per a la prestació del servei.
- L'entitat adjudicatària assumirà el cost derivat de les instal·lacions, adaptació, manteniment, per qualsevol concepte dels recollits en el present plec, sense que en cap cas pugui repercutir cap cost per a l'execució del contracte.
- Facilitar un espai per a la custòdia de claus.
- Correrà a càrrec de l'entitat adjudicatària tot el material informàtic, de comunicacions i auxiliar per a la correcta prestació del servei, inclòs el subministrament de material auxiliar i roba de treball que hagi d'utilitzar el personal al seu càrrec encarregat d'executar el Servei.
- Els CA hauran d'estar ubicats en territori espanyol.
- Ha de disposar de la titularitat d'un número de comunicació gratuït, de la xarxa intel·ligent, al qual realitzaran les trucades les persones usuàries.
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte, així com incrementar-los en cas de la seva ampliació.
- Especificar les persones concretes que executaran les prestacions i acreditar la seva



afiliació i situació d'alta a la Tresoreria General de la Seguretat Social, prèviament a l'inici de l'execució del contracte. Durant la vigència del mateix, i de les seves pròrrogues, si es el cas, d'aquelles persones i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.

- Assignar un/a interlocutor/a que faciliti la coordinació operativa entre l'entitat adjudicatària i l'IMSST.
- Disposar d'un pla de qualitat supervisat per una empresa aliena i del qual haurà d'assumir les despeses per tal de presentar una avaluació anual que farà arribar a la persona responsable del contracte de l'IMSST.
- En el supòsit que s'aprovi una tarifa de copagament per a les persones usuàries del servei municipal de teleassistència, complir amb les instruccions que es posin en coneixement de l'entitat adjudicatària, als efectes de, si escau, la seva participació en la gestió d'aquesta.
- En el supòsit que l'IMSST establis un conveni de col·laboració amb d'altres organismes o entitats que facilitessin l'obtenció gratuïta de dispositius perifèrics de seguretat, l'entitat adjudicatària es farà càrrec del seguiment de les corresponents alarmes als domicilis.
- Assumir la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui ocasionar a les persones usuàries per qualsevol causa. Igualment serà responsable de tots els danys causats a tercers, a la Institució o al personal dependent d'ella.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista al plec de condicions tècniques.
- Informar dels canvis que es produeixin en la situació de les persones usuàries.
- En cas d'extinció del contracte, l'entitat adjudicatària s'obliga a continuar la prestació fins a la nova adjudicació.
- Complir els requeriments tècnics dels recursos materials i tecnològics, previstos en el present plec i assegurar el manteniment preventiu i correctiu dels mateixos.
- Manteniment tècnic dels aparells i la substitució d'ells en el cas que sigui necessari. Per tant, haurà de disposar d'un estoc de terminals i de dispositius de seguretat que permeti les noves instal·lacions o a la reposició immediata en els casos que s'estimi necessari.
- Emissió de la facturació segons l'establert al plec de clàusules administratives particulars i al present plec.
- Incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzats de l'IMSST, que s'escaiguin, a tota la propaganda i documentació que es pugui generar pel servei municipal de Teleassistència.
- A prestar a les persones usuàries un tracte correcte i respectuós per part dels professionals del Servei, sense discriminació per raons de cap mena, tret dels que es requereixin en els requisits d'accés al servei.
- A utilitzar llenguatge inclusiu en les seves comunicacions.
- Acomplir amb els següents estàndards de qualitat:

- Instal·lació de terminals de les altes amb caràcter ordinari en un termini no



superior a 10 dies naturals.

- Instal·lació de terminals de les altes amb caràcter urgent en un termini no superior a 48 hores.
- Gestió de la baixa i/o retirada de les terminals i devolució de claus, si és el cas, en un termini no superior a 15 dies naturals.
- Comprovació periòdica automàtica de terminals cada 15 dies naturals.
- Reparacions, reposicions o substitucions de l'equipament tècnic (terminals, UCR i dispositius perifèrics) en un termini no superior a 24 hores quan l'avaria afecti a la continuïtat del Servei.
- Atendre el 100% de les trucades entrants.
- Atendre les trucades en cua d'espera en un temps no superior a 10 segons.
- Realitzar el seguiment telefònic de les persones usuàries quinzenalment, llevat d'indicació expressa en contra per la seva part.
- Rotació del personal no superior al 10% de la plantilla adscrita al Servei.
- Donar resposta al 100% de les queixes i suggeriments fetes per les persones usuàries en un temps no superiors a 7 dies naturals.
- Commutació entre CA i l'alternatiu de suport en un termini no superior a 30 minuts.
- Comunicar diàriament les suspensions temporals, les baixes definitives i d'altres incidències que puguin sorgir.
- Entrega de l'informe mensual d'activitat, com a màxim, fins al 5è dia hàbil del mes següent.
- Traspasar les claus dels domicilis de les persones usuàries del Servei.
- L'empresa adjudicatària es comprometrà a mantenir actualitzades les dades que els requereixi l'IMSST amb l'objecte de tenir identificats aquells casos considerats de risc i/o vulnerabilitat i que caldria atendre davant situacions d'urgència/emergència/catàstrofes (sigui quina sigui la seva naturalesa). Aquestes dades s'hauran d'actualitzar un cop al mes i es presentaran a l'IMSST donant resposta al format i contingut requerit.



En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària estarà obligada a informar a l'IMSST de qualsevol actuació que involucri als usuaris i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de prescripcions tècniques o en el plec de clàusules administratives particulars.

16. DRETS I OBLIGACIONS DE L'IMSST

16.1 Drets de l'IMSST

- a. Identificar les persones susceptibles de rebre els servei, la valoració inicial i autoritzar les altes, les baixes i les suspensions temporals.
- b. Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial i el seguiment dels casos.
- c. Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els criteris adoptats al manual de procediments. Igualment, podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
- d. Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant, així com l'avaluació de la qualitat del servei rebut i de la capacitat de resposta de l'entitat adjudicatària.
- e. Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- f. Sol·licitar a l'entitat adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- g. Verificació dels compliments dels criteris, aprovació de les sol·licituds i tramesa de resolucions.

16.2 Obligacions de l'IMSST

- a. Consignar en el corresponent pressupost la quantia necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte.
- b. Abonar a l'entitat prestadora el preu dels serveis prestats, prèvia validació dels treballs efectuats pel responsable del contracte.
- c. Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- d. L'IMSST, com a titular de les dades de caràcter personal de les persones usuàries, té l'obligació de comunicar directament a l'entitat prestadora la relació de persones usuàries que tenen reconegut l'accés al servei per a què es procedeixi a la instal·lació i gestió dels terminals, així com subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre cada cas.



e. Facilitar a l'entitat adjudicatària els logotips, signes i llegendes normalitzats de l'IMSST pels usos previstos en el present plec de prescripcions tècniques.

f. Facilitar a l'entitat adjudicatària les dades relatives als recursos d'atenció per a emergències que pugui disposar l'IMSST i l'Ajuntament de Tarragona, així com informar dels canvis que s'hi produeixin.

g. Garantir la cobertura del servei amb el nivell òptim de qualitat.

h. Garantir l'autonomia de gestió de l'entitat adjudicatària en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.

i. Supervisar l'execució del contracte.

17. PRESTACIÓ EN SITUACIONS EXCEPCIONALS

Tal i com s'especifica a les obligacions de l'empresa, caldrà que aquesta revisi mensualment el llistat de serveis essencials, modificant les dades que calgui i afegint nous casos.

17.1 Mesures en el cas de vaga legal

En el cas de vaga legal, l'adjudicatari haurà d'avisar amb anticipació al departament i s'haurà d'establir una previsió d'incidència al servei.

L'adjudicatari haurà d'avisar amb anticipació a les persones beneficiàries de les possibles incidències derivades de la mateixa així com mantenir informat permanentment al departament responsable del servei sobre les incidències i desenvolupament de la vaga.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'adjudicatari haurà de presentar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar. Aquest informe es presentarà en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga.

El responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent que es comunicarà per escrit al contractista per a la seva deducció en la factura corresponent.

17.2 Necessitats específiques en temps d'emergència sanitària (pandèmia i altres)

Cal que l'empresa disposi d'un protocol específic de protecció davant d'emergències sanitàries (pandèmia i altres) que contempli tant la protecció del personal laboral com la de les persones usuàries.

Haurà de seguir les directrius que estableixi el PROCICAT i el servei es mantindrà en actiu sempre



seguint les orientacions i indicacions de la Generalitat de Catalunya.

17.3 Servei en cas d'emergències climàtiques i d'altre tipus

En aquests casos, l'empresa adjudicatària s'haurà de posar en contacte amb la responsable del contracte i complir les instruccions oportunes.

Caldrà que presentin el protocol per fer front a aquestes possibles circumstàncies.

18. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES

El desenvolupament i gestió del servei hauran de complir amb els paràmetres de qualitat, disponibilitat i seguretat establerts per l'IMSST a aquests plecs, la legislació vigent i les principals normes i bones pràctiques aplicables a la seguretat de la informació i les dades personals. L'adjudicatari/ària prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua o deteriorament d'informació. Aquestes mesures es correspondran, com a mínim als requisits i les mesures de seguretat tècniques de nivell MITJÀ definides a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), sense perjudici de les mesures que poguessin derivar de la tipologia de servei i sensibilitat de les dades personals – atès el tractament de dades que es realitzarà amb elles - i la informació que suportin aquests sistemes. Principalment:

L'entitat adjudicatària haurà d'observar i complir amb els principis i requisits de seguretat definits per l'IMSST en els presents plecs, així com:

- Es limitarà l'accés a les dades i informació al personal autoritzat, controlant l'accés a les dades a sistemes d'informació mitjançant, com a mínim, usuari i contrasenya individuals i secretes.
- Realitzar tractament de les dades personals i la informació sobre els suports i servidors definits per l'adjudicatària no possibilitant als usuaris l'extracció o còpia de la informació fora d'aquests sistemes.
- Garantir la confidencialitat, reserva i estricte secret professional de la informació i les dades personals a les que puguin accedir per a la prestació dels serveis, no podent ser divulgades, publicades o comunicades a tercers. Les obligacions de confidencialitat tindran una durada indefinida i es mantindran vigents en cas que finalitzi la prestació de serveis.
- L'entitat adjudicatària haurà de tenir regulat el deure de secret amb el seu personal pel que fa a les dades personals, als sistemes d'informació i a qualsevol altra informació que hi puguin tenir accés en el decurs del present contracte.



- Seguir amb els criteris de procediment administratiu vigents a l'Ajuntament de Tarragona que garanteixin l'adequació tecnològica de l'empresa adjudicatària a la plataforma digital que indiqui l'IMSST. Aquesta plataforma esdevindrà la via de les comunicacions formals entre l'empresa i l'IMSST.
- Qualsevol estudi o publicació elaborats per l'entitat prestadora del Servei relacionats amb el contingut del contracte o amb qualsevol dels seus aspectes, requerirà la prèvia autorització, per escrit, de l'IMSST.

19. TRANSPARÈNCIA

Durant l'execució del contracte, l'IMSST establirà els mecanismes que consideri oportuns per tal d'oferir dades del servei a la ciutadania. En relació amb això, l'entitat adjudicatària li haurà de facilitar les dades amb els formats que se li requereixin per tal de penjar la informació que l'IMSST consideri oportuna al seu portal de transparència. La transferència d'informació es realitzarà com a mínim trimestralment, podent ser amb períodes més amplis si l'IMSST ho determina.

A la data i la persona que figura a la signatura electrònica

