



Expedient núm. 1304/2025

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIXEN EL
CONTRACTE DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA DEL
CONSELL COMARCAL DEL PALLARS SOBIRÀ, MITJANÇANT
PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT**

El Codi CPV que correspon és 85312000-9 Serveis Socials.





PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA DEL CONSELL COMARCAL DEL PALLARS SOBIRÀ

Índex

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2. DEFINICIÓ I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI	3
3. RÈGIM JURÍDIC	5
4. ÀMBIT TERRITORIAL	6
5. OBJECTIUS.....	6
6. PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI.....	6
7. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.....	6
7.1. Funcions del Consell Comarcal del Pallars Sobirà	7
7.2. Funcions de l'empresa adjudicatària	8
8. COORDINACIÓ TÈCNICA I GESTIÓ DEL SERVEI	9
8.1. Coordinació de gestió del servei.	9
8.2. Coordinació tècnica del servei.....	10
9. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI.....	11
10. PERSONAL	11
11. MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL	12
12. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI.....	12
13. RESPONSABILITAT.....	13
14. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	13
15. OBLIGACIONS I DRETS DEL CONSELL COMARCAL DE PALLARS SOBIRÀ.....	15
16. PROTECCIÓ DE DADES	15
17. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE	16
18. PREUS PÚBLICS.....	17
19. SANCIONS.....	17
20. MESURES EN SITUACIÓ D'EMERGÈNCIA SANITÀRIA.....	17
21. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.	17
22. RECURSOS	18





1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest Plec és la contractació del servei de teleassistència domiciliària (TAD), en el marc dels serveis socials bàsics del Consell Comarcal del Pallars Sobirà.

El Codi CPV que correspon és **85312000-9** Serveis Socials.

El Servei de Teleassistència Domiciliària es un servei de suport personal i social que permet detectar situacions d'emergència, donant una resposta ràpida a aquestes situacions i garantint la comunicació permanent de la persona amb l'exterior. S'adreça a persones que es troben en una situació de risc social o de salut, i possibilita la continuïtat en el domicili habitual. Permet la connexió permanent entre la persona usuària i una central d'alarmes, 24 hores, els 365 dies de l'any, per atendre qualsevol tipus d'emergència, avisant les persones de contacte i activant els serveis d'emergència del territori en cas que sigui necessari. I amb la realització de trucades de seguiment, d'una periodicitat estàndard de 15 dies i, si es el cas, setmanals o diàries; i trucades d'alerta en emergència. I amb la possibilitat de crear agendas per a la gestió de visites mèdiques, recordatori de medicació, ...

2. DEFINICIÓ I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

La teleassistència constitueix una modalitat d'atenció domiciliària ininterrompuda que, amb la tecnologia adequada, ofereix als usuaris una atenció permanent i a distància, i assegura una resposta ràpida a les eventualitats que els pugui sobrevenir.

El servei de les tecnologies de suport i cura són serveis de suport personal i social que permeten detectar situacions d'emergència, donant una resposta ràpida a aquestes situacions i garantint la comunicació permanent de la persona amb l'exterior. Està indicat per a persones que es troben en una situació de risc social o de salut, i possibilita la continuïtat en el domicili habitual.

Aquest servei es presta mitjançant el sistema de teleassistència:

- Teleassistència fixa analògica: Terminal instal·lat al domicili de la persona, amb una o dos unitats de control remot en format penjoll o polsera que permet connectar de forma permanent amb el centre d'atenció. Els terminals sempre estan connectats a la línia telefònica i tenen instal·lats un micròfon d'alta sensibilitat i un altaveu de més potència i nitidesa que, malgrat la persona usuària hagi realitzat la trucada a certa distància pot establir comunicació.
- Teleassistència fixa digital (amb tarja SIM): Terminal instal·lat al domicili de la persona, amb una o dos unitats de control remot en format penjoll o polsera que permet connectar de forma permanent amb el centre d'atenció.





Terminal fixe que incorpora una tarja que dóna línia pròpia. Es necessita cobertura de telefonia mòbil.

- Teleassistència mòbil amb geolocalització: Terminal mòbil de teleassistència, que a més de tenir connexió telefònica permanent amb una central d'atenció, incorpora un localitzador que permet conèixer, si és el cas, el posicionament geogràfic de la persona usuària, sempre que hi hagi cobertura GPS. I, una APP per a familiars cuidadors, disponible per a dispositius android i iOS.
- Dispositius per a la detecció de riscos a la llar inalambrics, associats a l'aparell de teleassistència fixe, tant analògic com digital:
 - a. Detectores de fum per detectar la presència de fums. Estan indicades a llars que disposen d'aparells susceptibles de provocar un incendi (cuines de gas, foc a terra,) i a persones amb pèrdues de memòria freqüents, limitacions visuals o olfactivas o han patit algun incident relacionat amb aquest risc.
 - b. Detectores de mobilitat/passivitat per controlar l'activitat i/o inactivitat de la persona:
 - Detector d'obertura de portes instal·lats principalment als frigorífics, que es programen per detectar la manca d'obertura.
 - Detector de moviment, per a detectar la inactivitat, durant un període de temps prefixat anteriorment (24 hores).

Per tal de garantir les millores tecnològiques que puguin esdevenir en el decurs de la vigència del present contracte, l'adjudicatari estarà obligat a mantenir informat al Consell Comarcal del Pallars Sobirà de les millores tecnològiques que puguin aparèixer en el mercat en les diverses modalitats de teleassistència i a proposar proves de valoració per la implantació de dites millores.

El servei de teleassistència ha de contenir les següents accions:

- Garantir la comunicació interpersonal, bidireccional, davant de qualsevol necessitat, les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.
- Oferir atenció immediata i adequada davant situacions d'emergència a través de personal especialitzat.
- Mobilitzar recursos davant de situacions d'emergència sanitària, social i/o domiciliària.
- Detectar i prevenir situacions de risc de la persona usuària en el seu entorn habitual.
- Proporcionar seguretat i tranquil·litat a les persones usuàries i als seus familiars garantint l'atenció en cas d'emergència.
- Seguiment permanent de la persona usuària des del Centre d'atenció, mitjançant trucades telefòniques periòdiques amb la finalitat d'estar presents a la seva vida. El cost de les trucades aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària. Tipus de trucades a realitzar:





- De familiarització a l'inici del servei, per assegurar que la persona ha entès i coneix el funcionament del sistema.
 - De cortesia o felicitació en aniversaris, dates assenyalades...
 - De recordatori: cites mèdiques, gestions, presa de medicació....
 - De fi d'absència: permeten confirmar que la persona ha retornat al domicili en la data prevista (vacances, ingrés hospitalari...)
 - De seguiment amb finalitat preventiva, de foment d'hàbits de vida saludables, seguiment situació personal, informació i detecció de noves necessitats en el servei de teleassistència... es realitzaran mínim cada 15 dies i preferiblement pel mateix professional que serà una figura referent per la persona usuària.
- Gestionar agendes específiques entre l'entitat prestatària del servei i la persona usuària, a petició seva o de les persones del seu entorn.
 - Realitzar trucades informatives a propòsit de campanyes específiques que siguin d'interès per la persona usuària (recomanacions per incidències climàtiques, recordar la campanya de vacunació de la grip, etc...)

Les necessitats de les persones usuàries es valoren de forma individual a la seva llar, a partir d'aquesta valoració, s'elaborarà un pla d'intervenció personalitzat que inclou els diferents tipus de servei de teleassistència. El pla d'intervenció s'adapta a les necessitats de la persona, ofereix diverses prestacions i tecnologies així com diferents nivells d'atenció i suport.

3. RÈGIM JURÍDIC

El Servei de Teleassistència és una prestació bàsica de caràcter tecnològic garantida en la Cartera de Serveis Socials del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, regulada pel Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, i es prorroga amb el Decret 365/2022, de 20 de desembre, vigent actualment.

La teleassistència domiciliària, també és una prestació inclosa en els serveis socials bàsics definits en la Llei 12/2007, d'11 d'octubre de serveis socials. L'article 31.2 de la Llei esmentada disposa que les comarques supleixen els municipis de menys de 20.000 habitants en la titularitat de les competències pròpies dels serveis socials bàsics quan aquests municipis no estiguin en condicions d'assumir-les directament o mancomunadament.

Aquest servei es durà a terme de conformitat, també amb el Reglament del servei d'atenció domiciliària, del Consell Comarcal del Pallars Sobirà (BOP de Lleida, núm. 30, de 14/02/2022), i amb tota la normativa establerta en el plec de clàusules administratives particulars.





4. ÀMBIT TERRITORIAL

L'àmbit territorial en el què s'ha de prestar els serveis inclosos en el present plec de clàusules tècniques és a qualsevol poble dels 15 municipis que componen la comarca del Pallars Sobirà.

5. OBJECTIUS

Els objectius del Servei de Teleassistència són:

- Aconseguir la permanència de la persona gran i/o amb discapacitat i/o grau de dependència al seu entorn habitual, bé sigui en el seu propi domicili o en el domicili de familiars, i evitar un ingrés prematur en un servei d'acolliment residencial.
- Donar resolució immediata de les emergències personals i/o domiciliàries que es produeixin i facilitar la intervenció adequada a la necessitat plantejada.
- Esdevenir un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.
- Aconseguir una relació de confiança i afectiva amb la persona usuària amb el manteniment de la comunicació continuada.

6. PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI

Persones i/o famílies/unitats de convivència, empadronades i residents a qualsevol dels municipis de la comarca del Pallars Sobirà.

Preferentment persones majors de 65 anys, que viuen soles i/o amb altres persones també grans i/o viuen amb altres membres però passen la major part del dia soles. D'aquestes, prioritàriament, aquelles persones que, des de l'Equip Bàsic d'Atenció Social, es valori que es troben en situació de risc i/o desprotecció.

I les persones que tenen reconeguda la situació de dependència i es prescriu el servei en virtut de la resolució aprovatòria del Pla Individual d'Atenció, d'acord amb allò establert a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de Dependència, amb la intensitat i terminis establerts en aquesta normativa.

7. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

El Consell Comarcal del Pallars Sobirà, com a ens gestor dels Serveis Socials Bàsics i segons el marc normatiu (art. 32 i 34 Llei 12/2007), és el responsable del servei, que el desenvoluparà amb els objectius d'equitat i cohesió social a la comarca del Pallars Sobirà, mitjançant els Serveis Socials Bàsics i l'empresa adjudicatària del servei.





L'organització del servei s'estructurarà d'acord amb la següent distribució de tasques entre el Consell Comarcal del Pallars Sobirà, mitjançant els Serveis Socials, i l'empresa adjudicatària del servei.

7.1. Funcions del Consell Comarcal del Pallars Sobirà

La gestió global del servei de teleassistència, és competència del Consell Comarcal del Pallars Sobirà, i té com a funcions específiques les següents:

- La direcció tècnica del servei.
- Planificació global de l'oferta i la informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés i de prestació previstos en la normativa que els regula.
- Recepció de la demanda, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i, elaboració del pla d'atenció social i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei, d'acord amb el Reglament del servei d'atenció domiciliària del CCPS.
- Fixació d'objectius de l'atenció i l'assignació del servei.
- Tramitació de la comanda d'atenció a l'empresa adjudicatària de la prestació i la recepció de la confirmació d'inici del servei.
- Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols individualitzats, aportats per l'adjudicatari/ària, a través del seu interlocutor tècnic.
- Comunicar a l'empresa adjudicatària les altes del servei, les baixes i les incidències produïdes. El Consell Comarcal del Pallars Sobirà donarà d'alta les persones usuàries mitjançant el lliurament de la sol·licitud de servei de teleassistència i de la fitxa sociosanitària, degudament complimentades.
- Correspon a la Comissió Tècnica de Valoració del Servei d'Atenció a Domicili, la proposta d'aprovació, denegació i/o modificació del servei de teleassistència.
- La fixació dels preus en el cas que correspongui aplicar copagament del servei.
- Recollir i comunicar a l'adjudicatari/ària les queixes i/o incidències sobre la prestació del servei, per tal que les gestioni, resolgui i doni una resposta en un termini màxim de 15 dies.
- Validar la conformitat de la seva actuació amb els compromisos assumits en el Plec de Prescripcions Tècniques, en el Plec de Clàusules Administratives i en el contracte que se signi.
- Avaluació i seguiment de la correcta prestació i qualitat del servei, per la qual cosa el CCPS podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant, i sol·licitar a l'adjudicatari/ària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Programar les actuacions necessàries per a la millora tècnica i econòmica de la gestió del servei de teleassistència.
- Control i validació de les factures mensuals, així com el seu pagament.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.





El Consell Comarcal es compromet a:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari/ària en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Facilitar tota la informació i la documentació necessària sobre les persones usuàries per la prestació dels serveis contractats, per tal que es pugui iniciar el servei.
- Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball, els criteris de treball o el manual de procediments que afectin a la prestació del Servei de teleassistència a domicili.
- Consignar en el corresponent pressupost la quantia necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte.
- Facilitar el logotip o identificació visual del Consell Comarcal pels usos previstos en el present plec.

7.2. Funcions de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària ha de dur a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre altres, les obligacions següents:

- Facilitar als serveis socials comarcals, abans de l'inici de l'activitat, el/la referent de la coordinació de gestió i la coordinació tècnica.
- Garantir l'activació del servei de teleassistència en el termini acordat de 7 dies feiners, en les obligacions d'aquest plec de clàusules.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir el subministrament de la informació referent a les persones usuàries i al seu seguiment dins dels terminis previstos segons els protocols que facilitarà el Consell Comarcal.
- Garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i coordinació de la gestió, i arbitrar les mesures oportunes per al seguiment de l'execució del servei.
- Gestionar la recepció de la demanda, tramesa pels Serveis Socials Bàsics del Consell Comarcal.
- Utilitzar professionals degudament qualificats per a l'atenció telefònica i, també per a la instal·lació dels dispositius de teleassistència, manteniment i reparació de les avaries i/o incidències produïdes durant la utilització dels aparells.
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Atendre i gestionar les diferents situacions i demandes que es puguin produir durant la prestació del servei, així com la possible detecció de situacions de risc social i el traspàs d'aquesta informació als serveis socials bàsics per a la seva valoració i intervenció.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, els 365 dies, les 24 hores, de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec i el de condicions administratives.





- Comunicar per escrit al Consell Comarcal:
 - El dia d'instal·lació dels nous aparells
 - Les baixes i incidències greus en un termini de 24 hores a partir del seu coneixement
 - El dia de reparació dels aparells quan hi ha hagut avís o senyal d'avaría, així com el temps transcorregut fins al dia de la reparació la qual s'atendrà en la major brevetat possible.
- Presentar amb una periodicitat mensual un informe d'activitats, incidències i de serveis realitzats.
- Adequar la idoneïtat de la integració i coordinació dels diferents serveis que es prestin a l'usuari i al domicili.
- Recordatori de cites, medicació o altres dades proposades per la persona usuària
- Totes les comunicacions, resolucions i documentació escrita s'haurà de redactar almenys en català. La comunicació amb les persones usuàries també s'haurà de fer almenys en català amb excepció de que, per qüestions de cultura o nacionalitat, no es parli o s'entengui aquesta llengua.
- Garantir la millora en la qualitat del servei així com la formació de les professionals que presten efectivament el servei.
- L'empresa contractada durà a terme aquests serveis a través del seu propi personal o de tercers proveïdors amb els quals tingui relació contractual. En ambdós casos, els serveis els prestaran professionals degudament habilitats i qualificats per a la prestació dels serveis requerits.

8. COORDINACIÓ TÈCNICA I GESTIÓ DEL SERVEI

Per tal de garantir l'adequada coordinació entre l'adjudicatari i el Consell Comarcal del Pallars Sobirà, s'estableixen els nivells de coordinació següents:

Coordinació de gestió del servei.
Coordinació tècnica del servei

8.1. Coordinació de gestió del servei.

La coordinació tindrà per finalitat fer el seguiment del servei avaluant el grau d'acompliment dels objectius, resoldre les possibles incidències en relació al desenvolupament del contracte i, informar i traslladar a l'adjudicatària les consideracions, instruccions, protocols i procediments del Consell Comarcal tot assegurant la seva aplicació efectiva en l'organització i en la prestació dels serveis.

- L'adjudicatari designarà un/a representant que serà la persona responsable de la coordinació general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre de qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte davant el Consell Comarcal.
- El Consell Comarcal designarà la persona responsable, encarregada de la coordinació de la gestió per al bon funcionament del servei, la distribució de





recursos i l'estat d'execució en cada moment. La coordinació es realitzarà, com a mínim dos cops a l'any de forma sistemàtica, i totes aquelles vegades que per les circumstàncies sigui necessàries.

8.2. Coordinació tècnica del servei

- L'empresa adjudicatària destinarà, per a les tasques de coordinació tècnica del servei al Pallars Sobirà, els/les professionals necessaris/es per a garantir-ne el bon funcionament.
- L'empresa adjudicatària es coordinarà mensualment amb la referent del servei de teleassistència del Consell Comarcal, per revisar les demandes, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències.
- Per fer efectiu aquest seguiment, l'empresa elaborarà mensualment un informe d'activitat que inclogui les persones usuàries, els serveis realitzats, les incidències i la seva resolució. Tot i això el representant de l'empresa es posarà en contacte sempre que sigui necessari, per traslladar incidències o altres consideracions que consideri oportunes i d'igual manera el tècnic comarcal es comunicarà amb la persona responsable assignada per l'empresa per tot allò que sigui rellevant per la prestació efectiva del servei.

Les funcions dels coordinadors/es tècnics/es seran les següents:

- Fer el seguiment tècnic mensual del servei.
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona usuària.
- Realitzar reunions de seguiment amb la referent del servei de teleassistència comarcal, per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant.
- Avaluar l'evolució dels casos i proposar, si fos necessari, una revaloració en base a la informació recollida en aplicació dels procediments establerts.
- Mantenir actualitzats els registres d'altres, baixes, modificacions i incidències que afectin els serveis per tal d'informar adequadament al Consell Comarcal.
- Alertar al referent del servei de teleassistència comarcal sobre qualsevol alteració del servei, segons els protocols i en els terminis fixats pel Consell Comarcal.
- Mantenir constantment informats els/les responsables comarcals de la marxa del servei, assumint les directrius que el Consell Comarcal dicti a l'empresa adjudicatària en tot el referent a l'adequada atenció a cada persona usuària i a la bona marxa del servei en general.
- Detectar les necessitats formatives i de suport dels/les professionals d'atenció directa.
- Altres que es puguin assignar per necessitat del servei

L'empresa que resulti adjudicatària estarà obligada a realitzar anualment almenys un curs de formació per als/les coordinadors/es (tècnics i de gestió) que faciliti l'acompliment del seu treball.





9. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI.

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels serveis socials bàsics del Consell Comarcal, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei de teleassistència.

L'empresa adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa a la persona usuària mitjançant la instal·lació del terminal a domicili i seguiment posterior o bé mitjançant el contacte telefònic continuat, haurà d'afavorir una bona relació amb les persones usuàries.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar al Consell Comarcal, a través dels canals establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent.

L'adjudicatari/ària no podrà suspendre ni deixar de prestar el servei amb cap usuari/ària sense autorització del serveis socials bàsics del Consell Comarcal.

Les persones usuàries contribuiran al finançament del servei de teleassistència, segons el sistema de copagament establert.

Els serveis socials bàsics hauran d'informar les persones usuàries de les característiques del servei, així com del seguiment en la prestació del servei.

10. PERSONAL

L'empresa adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos del personal de l'empresa adjudicatària, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació del servei per part de l'empresa adjudicatària.

L'adjudicatària haurà de garantir els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, així com per assegurar la continuïtat d'aquest i minimitzar els efectes que els canvis i substitucions del personal puguin suposar per a les persones usuàries, quan aquestes siguin inevitables.

Corresponen a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària comunicarà anualment al Consell Comarcal els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, així com els sistemes de supervisió establerts. L'empresa adjudicatària atindrà els suggeriments del Consell Comarcal per tal d'adaptar millor la formació i el reciclatge del personal al perfil de les persones ateses.





El personal que presti el servei haurà de disposar de les següents habilitats:

- Capacitat d'establir bona relació, empatia i assertivitat.
- Actitud discreta, de respecte i de manteniment del secret professional, de conformitat amb els codis deontològics propis de l'àmbit professional.
- Capacitat d'expressió oral i escrita.
- Capacitat d'anàlisi i de resolució dels problemes pràctics, econòmics i socials.
- Capacitat per a la comprensió i posicionament de les problemàtiques que haurà d'afrontar.
- Aptitud i coneixements per treballar amb equip, col·laborar amb altres professionals i serveis de la xarxa.
- Capacitat de negociar.
- Capacitat de fer propostes.
- Actituds positives i proactives.

11. MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

En cas de vaga legal, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir informat permanentment al responsable del servei sobre les incidències i desenvolupament de la vaga.

En tot cas, l'afectació d'una vaga al funcionament del servei s'haurà de sotmetre al règim de serveis mínims que, unilateralment, dictarà el Consell Comarcal del Pallars Sobirà. Per fer-ho, es garantirà la resposta de totes les trucades d'emergència que es produeixin.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre de 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. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'empresa adjudicatària per a la seva deducció en la factura.

12. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària de forma mensual i amb la presentació de la factura del mes anterior presentarà un informe de l'activitat on constaran com a mínim els indicadors següents:

- Nombre de persones usuàries ateses i població/municipi.
- Nombre per tipologia de serveis.
- Temps d'inici dels serveis.
- Nombre d'altres, baixes i suspensions temporals del servei i motius.
- Nombre de canvis i/o modificacions de serveis i motius
- Nombre de trucades d'alarma i seguiment, de les persones usuàries.
- Nombre de queixes per part de les persones usuàries, incidències i resolució.





- Nombre de queixes per part dels/les treballadors/es d'atenció directa, incidències i resolució.

L'empresa adjudicatària també presentarà mensualment un informe dels indicadors de qualitat del servei que contindrà com a mínim:

- Hores de formació realitzades del personal durant el període
- Propostes de millora: proposades i/o realitzades.

L'empresa adjudicatària presentarà abans del 30 de gener de l'any següent una memòria anual de l'activitat i que recollirà com a mínim tota la informació aportada amb anterioritat i totes les propostes de millora del servei. Es presentarà en format electrònic.

Grau de satisfacció de les persones usuàries. Cada any es recollirà mitjançant un qüestionari de satisfacció, com a mínim a un 20 % de les persones beneficiàries.

L'empresa adjudicatària també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats, sol·licitada pel Consell Comarcal.

13. RESPONSABILITAT

L'empresa adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com els danys que el seu personal, vehicles i instruments de treball utilitzats puguin patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals. I hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en el Consell Comarcal del Pallars Sobirà. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada.

Garantir i assumir la defensa jurídica del seu personal contra les denúncies que es produeixin per qualsevol fet que es derivi de la prestació del servei i execució del contracte, així com de les responsabilitats que es puguin derivar i siguin reclamades pel Consell Comarcal, en cas de ser provats els fets denunciats.

14. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, a més de les clàusules d'aquests plecs, entre d'altres, les OBLIGACIONS següents:

- Garantir l'atenció 24 hores, els 365 dies de l'any, per atendre qualsevol tipus d'emergència, avisant les persones de contacte i activant els serveis d'emergència del territori en cas que sigui necessari.
- Establir un dispositiu de caràcter permanent (telèfon gratuït 24h), que





permeti el contacte de la persona usuària amb l'empresa o de l'empresa amb la persona usuària per tal de garantir un flux adequat de la informació o de qualsevol incidència que pugui afectar al servei. S'informarà de la seva existència a l'inici del servei.

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Tenir contractada una assegurança de Responsabilitat Civil i de cobertura de riscos professionals per import mínim de 600.000 €, la qual serà requisit indispensable per formalitzar el present contracte.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Garantir les altes dels serveis en els terminis previstos.
- Garantir la correcta atenció a les persones usuàries, d'acord amb el pla d'atenció social establert.
- Informar dels canvis/incidències que es produeixen en la situació i estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
- Comunicar les baixes que es produeixen entre les persones usuàries del servei per qualsevol motiu.
- Informar al Consell Comarcal de qualsevol actuació que involucri a les persones usuàries i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.
- Elaborar i presentar l'informe mensual general del servei pel període corresponent i els acumulats anteriors en referència a: Altes, baixes i modificacions del servei. Gestió de serveis contractats i facturació.
- Garantir la formació tècnica als seus treballadors/es en les matèries pròpies del servei que han de prestar i presentar les certificacions que acreditin la preparació del personal en la prestació del servei objecte d'aquest contracte.
- Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec i en el plec de condicions administratives.
- Garantir una resposta en el termini màxim de 7 dies hàbils a la demanda d'alta de la instal·lació, que s'efectuïn des dels Serveis Socials bàsics del Consell Comarcal. De forma puntual i excepcional caldrà la instal·lació en menys de 48 hores en els casos que es derivin des de Serveis Socials com urgents.
- La reparació o substitució dels aparells en cas d'avaria es realitzarà amb un període màxim de 48 hores posteriors a la detecció i/o comunicació d'aquesta i en els casos persones usuàries amb risc greu amb un màxim de 24 hores. El cost i trasllat en les reparacions van a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- Garantir el correcte funcionament i cobertura de tots els dispositius instal·lats al Pallars Sobirà.
- Els diferents dispositius de teleassistència, hauran de complir els certificats establerts de conformitat amb la normativa vigent.
- Comunicar per escrit al responsable comarcal del servei qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el bon funcionament.





- I altres obligacions que indica la memòria tècnica i aquest plec.

15. OBLIGACIONS I DRETS DEL CONSELL COMARCAL DE PALLARS SOBIRÀ

El Consell es compromet a:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari/ària en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Facilitar tota la informació i la documentació necessària de les persones usuàries per la prestació dels serveis contractats, per tal que es pugui iniciar el servei.
- Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball, els criteris de treball o el manual de procediments que afectin a la prestació del servei de teleassistència.
- Facilitar el logotip o identificació visual del Consell Comarcal pels usos previstos en el present plec.
- Realitzar el control objectiu del servei d'acord amb els barems establerts i autoritzar la instal·lació dels aparells
- Abonar mensualment l'import de la facturació del servei prestat, segons les condicions i el preu que estableix el contracte signat.
- Informar de les disposicions i normativa aplicable que pugui afectar a la prestació dels serveis contractats.

El consell comarcal té les següents potestats:

- Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial dels casos, per a l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per a l'assignació de serveis i per a la correcta prestació dels serveis.
- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic i dels indicadors de gestió establerts.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei; per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en al prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent

16. PROTECCIÓ DE DADES

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar les prescripcions que s'estableix d'acord amb l'article 6.1 a) Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes





dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament General de Protecció de Dades) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Sota cap circumstància, l'empresa adjudicatària no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per qualsevol altre mitjà audiovisual) de la persona usuària que les aportades pel Consell Comarcal del Pallars Sobirà. Aquestes dades no podran ser aplicades ni utilitzades per cap finalitat diferent de les que constin en el contracte i, a més a més, no les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a terceres persones. Qualsevol ús indegut de les dades serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, quedant el Consell Comarcal exempt d'aquesta.

La persona usuària serà informada tant pels serveis socials bàsics com per l'empresa adjudicatària que davant qualsevol eventualitat haurà de posar-se en contacte amb els serveis comarcals.

L'adjudicatari/ària del contracte i el seu personal s'obliguen a guardar estricta secret, absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol informació que poguessin conèixer amb ocasió del compliment del contracte, i a utilitzar-les amb la única finalitat de prestar els serveis encarregats.

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

La representació externa del servei, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, etc., correspon al Consell Comarcal. El seu incompliment serà considerat una falta molt greu o greu, segons determini el Consell Comarcal, i 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 son pròpies.

Correspon al Consell Comarcal la titularitat de la documentació, escrita o efectuada mitjançant qualsevol altre mitjà, derivada de la relació amb les persones usuàries 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/a 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 s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat comarcal del servei. Els serveis comarcals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa de l'empresa adjudicatària. Igualment, s'especificarà que l'empresa adjudicatària realitza la gestió tècnica del projecte.

L'adjudicatari/ària es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida pel Consell Comarcal per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.





18. PREUS PÚBLICS

El Consell Comarcal del Pallars Sobirà té aprovat un preu públic per la prestació del servei de teleassistència, el qual té caràcter d'ingrés comarcal de conformitat amb l'establert amb la Llei d'hisendes locals i la normativa d'aplicació. El Consell Comarcal del Pallars Sobirà gestiona el cobrament dels mateixos i l'adjudicatari no participa de la seva recaptació.

19. SANCIONS

Les sancions per incidències lleus, greus i molt greus, s'imposaran en virtut d'un expedient instruït a l'efecte, que incoarà la Presidència a proposta de la direcció dels Serveis Socials del Consell Comarcal del Pallars Sobirà per pròpia iniciativa o per denúncies rebudes de la ciutadania, o dels ajuntaments, un cop comprovades per l'esmentat servei. En tot cas es donarà audiència a l'adjudicatari en un termini de 10 dies. La tipificació de les incidències està desglossada en el plec de clàusules administratives.

20. MESURES EN SITUACIÓ D'EMERGÈNCIA SANITÀRIA

L'empresa adjudicatària ha de generar un entorn de seguretat a les persones ateses i al conjunt de professionals davant possibles situacions d'emergència sanitària. En tot moment se seguiran les mesures de prevenció i protecció que dictin les autoritats sanitàries i les recomanacions del Departament de Drets Socials i Inclusió i/o el Consell Comarcal del Pallars Sobirà.

21. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.

Pel que fa al traspàs i finalització del servei amb l'anterior empresa contractista i el traspàs amb l'empresa entrant una vegada finalitzat aquest contracte, s'estarà al dispostat en aquest plec i en el de clàusules administratives particulars, clàusula 31.

Per la facturació de cada dispositiu durant el període de traspàs es tindrà en compte l'alta i baixa i es realitzarà d'acord amb aquestes situacions.

Durant el traspàs el contractista resta obligat a garantir en tot moment la continuïtat de la prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec i sense cap perjudici en l'atenció de les persones usuàries. És per això que en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei a una altra empresa, l'actual adjudicatària que finalitzi la prestació estarà obligada a:

- Efectuar un traspàs dels casos que estigui portant en el termini dels deu dies previs a l'inici de la nova prestació, sense reclamar cap cost addicional.
- Informar telefònicament a les persones usuàries sobre el canvi d'empresa i si és el cas, proporcionar-les-hi, el telèfon de contacte de la nova empresa adjudicatària.
- Garantir la cobertura del servei a les persones usuàries durant el període transitori de traspàs.





- Tornar al Consell Comarcal del Pallars Sobirà totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, en el format i estructura que estableixi, així com qualsevol altre suport o document en què figuri alguna dada relativa al servei.
- Definir el procediment per la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzi el traspàs i executar la destrucció un cop s'autoritzi pel Consell Comarcal.

Les empreses adjudicatàries, entrant i sortint, hauran d'assumir la posada en marxa del sistema sense perjudici per al servei, el contractista que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs del servei a la nova empresa adjudicatària durant els 10 dies previs a la nova prestació, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

L'empresa sortint restarà obligada a facilitar en tot moment aquest procés de traspàs col·laborant i cooperant amb el nou contractista en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat del servei sense perjudici en l'atenció a les persones usuàries.

22. RECURSOS

Atès el valor estimat del contracte, aquest no està subjecte a regulació harmonitzada [art. 19 a 23 LCSP], ni és susceptible de recurs especial [art. 44 i ss LCSP]. Contra els actes definitius i de tràmit qualificats es podrà interposar recurs potestatiu de reposició o directament contenciós administratiu davant els jutjats de Tremp, jurisdicció a què ambdues parts se sotmeten, amb renúncia de qualsevol altre fur que pogués correspondre'ls [art. 27 LCSP].

Adriana Vidal Babot
Directora Serveis Socials

Document signat electrònicament

