

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HAN DE REGIR EL  
CONCURS PER PROCEDIMENT OBERT PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA  
PRESTACIÓ DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DE L'AJUNTAMENT DE VALLS**

Document signat amb segell electrònic (Valls) / Documento firmado con el sello electrónico (Valls)

1

Codi de verificació (CSV): <b>9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba</b> Nº referència: <b>GENSIG-00693/2026</b> <a href="http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do">http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do</a>	
Doc. original signat per:	En data:
<b>Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)</b>	<b>28/04/2026 15:58:23</b>



**1- OBJECTE**

- 1.1- TIPUS DE TELEASSISTÈNCIA
- 1.2- PREVISIÓ DE PERSONES USUÀRIES I D'APARELLS

**2- DEFINICIÓ I DESCRIPCIÓ, OBJECTIUS I FUNCIONS**

- 2.1- DEFINICIÓ
- 2.2- DESCRIPCIÓ
- 2.3- OBJECTIU
- 2.4- FUNCIONS
- 2.5- CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SERVEI

**3- PERFIL I TIPOLOGIA DE LES PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI.**

- 3.1- PERFIL DE PERSONES USUÀRIES
- 3.2- TIPOLOGIES DE PERSONES USUÀRIES
- 3.3- DETERMINACIÓ DE NIVELL DE SUPORT
- 3.4- MODIFICACIONS EN LA TIPOLOGIA DE PERSONA USUÀRIA I D'ALTRES CANVIS

**4- CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI**

- 4.1- PROCEDIMENT DE PRESTACIÓ I GESTIÓ DEL SERVEI
  - 4.1.1- ACCÉS AL SERVEI
  - 4.1.2- INSTAL·LACIÓ I ALTA EN EL SERVEI
  - 4.1.3- PROCEDIMENT D'ATENCIÓ I PRESTACIÓ
    - 4.1.3.1- MODALITATS DE COMUNICACIONS BIDIRECCIONALS
    - 4.1.3.2- CLASSIFICACIÓ DE TIPUS DE COMUNICACIONS BIDIRECCIONALS
    - 4.1.3.3- RESPOSTA DAVANT TRUCADES O ALARMES D'EMERGÈNCIA



4.1.3.4- VALORACIÓ PRESENCIAL DE LA PERSONA USUÀRIA I PERSPECTIVES DE SEGUIMENT: INTERVENCIIONS DOMICILIÀRIES

4.1.4- SUSPENSIO TEMPORAL DEL SERVEI

4.1.5- BAIXA EN EL SERVEI

4.1.6- SERVEI DE CUSTODIA DE CLAUS

4.2.- RECURSOS NECESSARIS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.2.1- RECURSOS MATERIALS I TECNOLÒGICS

4.2.1.1- TERMINAL DOMICILIARI

4.2.1.2- DISPOSITIUS DE SEGUETAT I RECURSOS DE teleassistència ADAPTATS A NECESSITATS ESPECIALS

4.2.1.3- SISTEMA DE LOCALITZACIÓ DE PERSONES (LOPE)

4.2.1.4- CONTROL RECEPTORA-CENTRE D'ATENCIÓ

4.2.1.5- MANTENIMENT I REPOSICIÓ DE L'EQUIPAMENT TÈCNIC

4.2.2- RECURSOS HUMANS

4.2.2.1- FORMACIÓ DEL PERSONAL

4.3- MECANISMES DE COORDINACIÓ I SEGUIMENT

4.3.1- COORDINACIÓ PER NIVELLS

4.3.2- COORDINACIÓ AMB ALTRES SERVEIS DOMICILIARIS

4.3.3- ASSESSORAMENT ALS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS I/O ALTRES AGENTS QUE INTERVENEN EN LA PRESTACIÓ

4.3.3.1- INFORME MENSUAL D'ACTIVITAT

4.3.3.2- DOSSIER ANUAL DE GESTIÓ MUNICIPAL

## **5- GESTIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI**

5.1- REQUISITS DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE QUALITAT

5.2- ESTÀNDARDS DE QUALITAT

5.3- PROTOCOLS DE GESTIÓ DELS SERVEI

## **6- CONTROL DE QUALITAT I PENALITZACIONS EN L'EXECUCIÓ DELS SERVEIS:**

6.1- SISTEMA DE GESTIÓ DE QUALITAT

3

Codi de verificació (CSV): 9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba  
Nº referència: GENSIG-00693/2026  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)

En data:

28/04/2026 15:58:23



- 6.1.1- CONTROL D'INCIDÈNCIES DEL SERVEI
- 6.1.2- TIPIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES
- 6.2- AVALUACIÓ DE LA CAPACITAT DE RESPOSTA

- 7- **RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI**
- 8- **DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE**
- 9- **INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ**
- 10- **OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA**
- 11- **DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT:**
  - 11.1- POTESTATS DE L'AJUNTAMENT
  - 11.2- OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT
- 12- **GESTIÓ DE LES TAXES APLICABLES AL SERVEI**

Codi de verificació (CSV): 9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba  
Nº referència: GENSIG-00693/2026  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)

En data:

28/04/2026 15:58:23



**PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PARTICULARS QUE HAN DE REGIR EL CONCURS PER PROCEDIMENT OBERT PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DE L'AJUNTAMENT DE VALLS**

El present document regula les prescripcions tècniques exigibles en la prestació del servei de teleassistència domiciliària de l'Ajuntament de Valls.

**1- OBJECTE DE LA LICITACIÓ**

És objecte del present plec la definició de les prescripcions tècniques que han de regir la contractació del servei de teleassistència domiciliària (TAD), en les seves modalitats bàsica i avançada, adreçat a les persones residents al terme municipal de Valls que compleixin els criteris d'accés establerts per l'Ajuntament.

El servei té com a finalitat principal promoure la millora de la qualitat de vida de les persones usuàries, mitjançant el foment de la seva autonomia personal i la garantia d'unes condicions adequades de convivència en el seu entorn habitual, afavorint la seva permanència en el domicili.

A tal efecte, el servei de teleassistència es configura com un recurs de suport essencial que permet a les persones desenvolupar el seu projecte de vida d'acord amb les seves necessitats i les condicions del seu entorn, mitjançant una atenció continuada, preventiva i adaptada.

**1.1- TIPUS DE TELEASSISTÈNCIA**

El servei objecte de licitació comprèn dues modalitats de prestació: teleassistència bàsica i teleassistència avançada, amb independència dels serveis i dispositius específics associats a cadascuna d'elles.

**a)Teleassistència bàsica:** La teleassistència bàsica consisteix en la prestació d'assistència continuada a les persones usuàries, amb caràcter ininterromput (24 hores al dia, 365 dies a l'any), mitjançant un terminal domiciliari connectat a una central receptora d'alarmes i una unitat de control remot (UCR), que permet activar el sistema en cas d'emergència.

Aquesta modalitat tindrà caràcter excepcional i residual, i únicament es mantindrà en els supòsits següents:

- Quan la persona beneficiària ho sol·liciti expressament.
- Quan, per criteris tècnics dels serveis socials municipals, no es consideri adequada la implantació de la teleassistència avançada.
- Quan existeixin limitacions o incompatibilitats tecnològiques degudament acreditades per l'empresa adjudicatària que impedeixin la seva instal·lació.



En conseqüència, la teleassistència bàsica no es configura com a modalitat ordinària del servei, sinó com una solució subsidiària en aquells casos en què no sigui possible o adequada la implantació de la modalitat avançada.

Actualment, la major part de les persones usuàries del servei disposen d'aquesta modalitat. No obstant això, la present licitació preveu un procés de transició cap a la teleassistència avançada.

En aquest sentit, s'estableix un període màxim de dos mesos, a comptar des de l'inici del contracte, per a la migració progressiva de les persones usuàries des de la modalitat bàsica a la modalitat avançada.

Durant aquest període, s'haurà de garantir en tot moment la continuïtat del servei, mantenint les condicions de prestació de la teleassistència bàsica fins a la seva transformació efectiva.

En qualsevol cas, es garantirà que tots els domicilis disposin, com a mínim, dels dispositius corresponents a la teleassistència bàsica (terminal i unitat de control remot), sense perjudici de la seva posterior adaptació a la modalitat avançada.

El procés de migració es durà a terme d'acord amb els criteris tècnics establerts pels serveis socials municipals.

**b) Teleassistència Avançada:** La teleassistència avançada inclou, a més de les prestacions pròpies de la teleassistència bàsica, la incorporació de dispositius i suports tecnològics complementaris, tant dins com fora del domicili, així com la interconnexió amb serveis d'informació i amb els professionals de referència dels sistemes sanitari i social, sempre que sigui tècnicament viable.

Aquesta modalitat comporta el desenvolupament de protocols d'actuació específics, adaptats a les necessitats detectades, amb una orientació preventiva, proactiva i personalitzada de l'atenció.

Les tipologies de servei (TAD avançada), seran aprovades per l'Ajuntament, tenint en compte que el TAD avançat ha de seguir sistema d'assignacions establerts per la licitadora a partir de la valoració de la necessitat i/o risc que presenti la persona i el seu nivell de relació amb l'entorn, amb la supervisió del departament responsable. Tanmateix, dins de la selecció, es prioritzaran les persones amb valoració de grau de dependència que visquin sols/es o amb una altra persona d'edat avançada, o bé, que visquin amb una sola persona cuidador/a.

La teleassistència avançada constitueix la modalitat ordinària de prestació del servei.

Ambdues tipologies de servei, seran aprovades per l'Ajuntament, tenint en compte que el TAD avançat ha de seguir sistemes d'assignació establerts pel licitador a partir de la valoració de la necessitat i/o risc que presenti la persona beneficiària del servei i el seu nivell de relació amb el seu entorn. Tanmateix, dins la selecció, es prioritzaran les persones amb valoració de grau de dependència que visquin sols/es o amb altra persona d'edat avançada, o bé, que visquin amb una sola persona cuidador/a.

Codi de verificació (CSV): 9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba  
Nº referència: GENSIG-00693/2026  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)

28/04/2026 15:58:23



## 1.2- PREVISIÓ DE PERSONES USUÀRIES I APARELLS

El nombre de dispositius de **teleassistència bàsica** durant l'exercici 2025 i fins el moment de la licitació és el següent:

Teleassistència bàsica		
Tipus	Número usuari/es	Número usuari/es
	Fixa	Mòbil
Total serveis per mes en un any	518	374
Mitjana mensual d'usuari/es	43	31

- **Primer titular línia fixe.** Són els titulars del servei en reunir tots els requisits per ser persones usuàries. Disposen de terminal de teleassistència que funciona a través de la línia fixe del domicili i d'una unitat de control remot-UCR (polsador). Durant el 2025 hi ha hagut de mitjana **43 persones usuàries Primers Titulars amb línia fixe**.
- **Primer titular línia mòbil:** Són els titulars del servei en reunir tots els requisits per ser persones usuàries. Disposen del terminal de teleassistència en la que no li cal línia de telèfon per funcionar. Els aparells duen una SIM interior amb la que funciona el servei, també disposen de terminal de teleassistència i d'una unitat de control UCR (polsador). Durant el 2025 de mitjana hi ha hagut **31 persones usuàries Primers Titulars amb línia mòbil**.
- El nombre de dispositius de suport de **teleassistència avançada** es manté constant tot l'exercici 2025 sense variacions significatives d'altres ni baixes amb una única persona com a receptora dels serveis d'aquest tipus.

Teleassistència avançada	
Tipus	Número usuari/es
Fum	1
Gas	1
Caigudes	1

La licitació anterior contemplava com a millora valorable la prestació de serveis de teleassistència avançada de forma gratuïta fins a 12 serveis. En aquests moments per criteri tècnic es prestava per part de l'empresa licitadora a la mateixa persona 1 servei de detecció de fum, 1 de detecció de gas i 1 de caigudes.

Atesa la situació actual del servei, en què la major part de les persones usuàries disposen de la modalitat de teleassistència bàsica, l'adjudicatari haurà de dur a terme un procés de transició cap a la modalitat avançada.

Aquest procés s'haurà d'executar en un termini màxim de dos mesos des de l'inici del contracte, garantint en tot moment la continuïtat del servei.

Durant aquest període:

7

Codi de verificació (CSV): **9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba**  
 Nº referència: **GENSIG-00693/2026**  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

**Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)**

**28/04/2026 15:58:23**



- Es mantindrà la prestació del servei en la modalitat bàsica per a les persones usuàries existents, fins a la seva migració efectiva.
- Es realitzarà una valoració individualitzada de totes les persones usuàries per determinar la idoneïtat de la implantació de la teleassistència avançada.
- Es procedirà a la migració progressiva cap a la modalitat avançada d'acord amb els criteris tècnics establerts pels serveis socials municipals.
- Els casos en que es mantingui o es doni d'alta la prestació de teleassistència en la modalitat bàsica hauran de ser aprovats per part del personal tècnic de Serveis Socials pel caràcter excepcional i residual d'aquesta.

Les noves altes que es produeixin durant la vigència del contracte es formalitzaran, amb caràcter general, en la modalitat de teleassistència avançada.

En tot cas, es garantirà que tots els domicilis disposin, com a mínim, dels dispositius corresponents a la teleassistència bàsica, com a infraestructura mínima del servei.

La previsió de persones usuàries és de dos mesos per poder traspasar totes les persones de la modalitat de teleassistència bàsica a avançada i un increment previst de persones durant la vigència del contracte amb la següent planificació:

	Mes	Bàsica		Avançada	
		Usuaris/es	Dies	Usuaris/es	Dies
2026	Setembre	92	31	1	31
	Octubre	46	15	46	15
		46	31	49	31
	Novembre	3	30	97	30
	Desembre	3	31	99	31

I els aparells actius que suportin elements de teleassistència avançada hauran de ser de tipus digital, si s'escau.

El nombre de dispositius suport instal·lats de teleassistència avançada 30/03/2026 és el següent:

Teleassistència avançada	
Tipus	Número usuaris/es
Fum	1
Gas	1
Caigudes	1



Les previsions que es presenten a continuació, no poden garantir el mateix nombre, ni a l'inici del contracte ni durant la vigència del mateix, atès que el nombre està subjecte a fluctuacions.

A efecte de planificació del servei, es preveu un nombre estimat de fins a 3 persones usuàries en la modalitat de teleassistència bàsica durant la vigència del contracte, amb la finalitat de garantir la cobertura dels supòsits concepcionals en què aquesta modalitat pugui resultar necessària.

La prestació del servei en la modalitat de teleassistència bàsica tindrà, en tot cas, caràcter excepcional i residual, i requerirà la prèvia valoració i aprovació dels serveis tècnics municipals, limitant-se als supòsits següents:

- Quan la persona beneficiària ho sol·liciti expressament.
- Quan, per criteris tècnics dels serveis socials municipals, no es consideri adequada la implantació de la modalitat avançada.
- Quan existeixin limitacions o incompatibilitats tecnològiques degudament acreditades per l'empresa adjudicatària que impedeixin la seva instal·lació

En conseqüència, l'Ajuntament no es compromet a garantir un nombre mínim ni màxim de persones usuàries, sense perjudici de la necessitat de preveure la seva disponibilitat i únicament realitza una possible estimació d'acord a les dades disponibles.

Codi de verificació (CSV): **9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba**  
Nº referència: **GENSIG-00693/2026**  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

**Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)**

**28/04/2026 15:58:23**



2026

Mes	Bàsica		Avançada	
	Usuaris/es	Dies	Usuaris/es	Dies
Setembre	92	31	1	31
Octubre	46	15	46	15
	46	31	49	31
Novembre	3	30	97	30
Desembre	3	31	99	31

2027

Mes	Bàsica		Avançada	
	Usuaris/es	Dies	Usuaris/es	Dies
Gener	3	31	101	31
Febrer	3	28	103	28
Març	3	31	105	31
Abril	3	30	107	30
Maig	3	31	109	31
Juny	3	30	111	30
Juliol	3	31	113	31
Agost	3	31	115	31
Setembre	3	30	117	30
Octubre	3	31	119	31
Novembre	3	30	121	30
Desembre	3	31	123	31

Codi de verificació (CSV): **9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba**  
 N° referència: **GENSIG-00693/2026**  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

**Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)**

**28/04/2026 15:58:23**



2028

Mes	Bàsica		Avançada	
	Usuaris/es	Dies	Usuaris/es	Dies
Gener	3	31	125	31
Febrer	3	29	127	29
Març	3	31	129	31
Abril	3	30	130	30
Maig	3	31	130	31
Juny	3	30	130	30
Juliol	3	31	130	31
Agost	3	31	130	31
Setembre	3	30	130	30
Octubre	3	31	130	31
Novembre	3	30	130	30
Desembre	3	31	130	31

2029

Mes	Bàsica		Avançada	
	Usuaris/es	Dies	Usuaris/es	Dies
Gener	3	31	130	31
Febrer	3	29	130	28
Març	3	31	130	31
Abril	3	30	130	30
Maig	3	31	130	31
Juny	3	30	130	30
Juliol	3	31	130	31
Agost	3	31	130	31
Setembre	3	30	130	30
Octubre	3	31	130	31
Novembre	3	30	130	30
Desembre	3	31	130	31

Codi de verificació (CSV): 9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba

Nº referència: GENSIG-00693/2026

<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)

28/04/2026 15:58:23



2030

Mes	Bàsica		Avançada	
	Usuaris/es	Dies	Usuaris/es	Dies
Gener	3	31	130	31
Febrer	3	29	130	28
Març	3	31	130	31
Abril	3	30	130	30
Maig	3	31	130	31
Juny	3	30	130	30
Juliol	3	31	130	31
Agost	3	31	130	31

L'adjudicatària, haurà de mantenir el nombre i tipologia de dispositius de seguretat que tenen assignats i/o instal·lats els usuaris del servei de TAD i vigents a l'inici del nou contracte, fins que aquests perdin els criteris assignant-se de nous i/o causin baixa del servei. Així com garantir aquella tecnologia i/o prestació complementària nova que es prescriu segons les avaluacions i/o segmentació d'usuaris /es que realitzi el licitador.

Aquesta previsió de persones usuàries es realitza tenint en compte que en aquest moments l'Ajuntament es troba immers en el procés de licitació del servei juntament amb el de modificació del Reglament regulador del servei de teleassistència. Ambdós procediments administratius tenen la finalitat d'incorporar i poder oferir les modalitats del servei de la modalitat de teleassistència avançada.

L'actualització normativa del Reglament respon a la necessitat d'adequar el servei a l'evolució de les necessitats socials de la població usuària i de disposar d'un marc econòmic clar, homogeni i sostenible per a totes les modalitats del servei. Així com d'incorporar l'aplicació del sistema de finançament del servei. La modalitat de teleassistència avançada compta amb finançament parcial del Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya.

La modalitat de teleassistència bàsica no disposa actualment de cap línia de subvenció, fet que genera una diferència significativa en el sistema de finançament a més a més d'implicar una inferior prestació pels ciutadans respecte a la teleassistència avançada.

Com a conseqüència d'aquest sistema de finançament diferenciat el preu públic final de la teleassistència avançada que s'oferirà a la ciutadania es veurà afectat mentrestant que el preu públic de teleassistència bàsica no. La configuració del preu públic respon a criteris d'equitat social, de progressivitat econòmica i de sostenibilitat del servei, sense que en cap

12

Codi de verificació (CSV): 9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba  
 N° referència: GENSIG-00693/2026  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)

28/04/2026 15:58:23



cas alteri el règim econòmic del contracte ni les obligacions assumides pel futur adjudicatari però es pot veure afectada la demanda d'usuàries en tant existeix:

- Afectació en la previsió pels canvis de preus públics

Ateses les millors prestacions associades a la teleassistència avançada, així com el menor cost econòmic final per a les persones usuàries, es preveu un increment progressiu del nombre de persones que optaran per aquesta modalitat, amb una millora global de la qualitat de l'atenció i de l'adequació del servei a les necessitats individuals.

- Necessitat de licitar el servei incorporant les previsions de futur de teleassistència avançada.

Per tot l'exposat, es considera necessari licitar el servei de teleassistència incorporant totes les modalitats del servei pròpies de la teleassistència avançada garantint:

- la continuïtat i qualitat del servei,
- la sostenibilitat econòmica,
- l'equitat en l'accés,
- i l'adequació del servei a les necessitats socials presents i futures del municipi.

D'acord amb l'article 174,1 del Reial Decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel que s'aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, l'autorització o realització de les despeses de caràcter plurianual, es subordinarà al crèdit que per a cada exercici autoritzin els respectius pressupostos, pel que cal condicionar la despesa a l'existència de crèdit adequat i suficient en el pressupost per a les anualitats que correspongui.

Aquesta licitació es configura sense traslladar al contractista els riscos derivats del sistema de preus públics o de les subvencions, que es gestionen directament per l'Ajuntament.

## **2- DEFINICIÓ I DESCRIPCIÓ , OBJECTIUS I FUNCIONS**

### **2.1- DEFINICIÓ**

El Servei Local de Teleassistència és una prestació bàsica de caràcter tecnològic garantida en la Cartera de Serveis Socials del Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya. Es tracta d'un dret subjectiu vinculat a l'acreditació de necessitat, d'acord amb el Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció primària, constituint-se així com un servei de competència municipal d'acord amb l'art. 16.2b) de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. S'accedeix a aquest servei a partir de la valoració tècnica dels Serveis Socials competents.

Es un servei municipal d'atenció domiciliària ininterrompuda per a les persones usuàries, té caràcter permanent si es reuneixen els requisits i funciona les 24 hores del dia tots els dies

13

Codi de verificació (CSV): **9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba**  
Nº referència: **GENSIG-00693/2026**  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

**Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)**

**28/04/2026 15:58:23**



de l'any. Acompanya les persones de forma continuada i té per finalitat d'ajudar les persones grans i/o persones amb discapacitat i/o amb dependència, perquè puguin continuar vivint al seu domicili amb seguretat i seguir amb el seu projecte de vida reduint el risc d'aïllament. Permet detectar situacions d'emergència, donar una resposta ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent amb l'exterior, alhora que efectua seguiment fins a la resolució.

La tecnologia adequada a les necessitats de cada persona usuària esdevé un mitjà d'atenció preventiva en casos de solitud no desitjada, caigudes, seguretat i suport a la xarxa social i familiar, si s'escau.

La teleassistència consisteix en la instal·lació d'un aparell a l'habitatge de la persona beneficiària, connectat mitjançant la línia telefònica fixa o mòbil a una central receptora, que es gestionada per part d'un grup de persones específicament preparades per a donar resposta adequada a situacions de necessitat social o d'emergència.

La persona usuària pot contactar amb l'equip d'atenció a petició d'aquesta o de forma automàtica, en el cas de serveis que incloguin algun dispositiu perifèric o detector. També es pot activar el contacte per part del personal de la central receptora quan es consideri o s'intueixi que pot existir una situació de risc o pel simple seguiment del cas.

Pel que fa al TAD Bàsic o Avançat, el Servei bàsic de teleassistència, inclou la terminal analògica o digital i els corresponents UCR per a cada usuari/a del servei. La teleassistència avançada inclou el servei bàsic altres dispositius de seguretat complementaris que s'instal·laran, prèvia valoració professional, en funció de la situació de risc i/o necessitat detectada, així com un seguiment específic atesa la vulnerabilitat de la persona. Per minimitzar la possibilitat d'errades en el funcionament de la teleassistència avançada el terminal ha de ser digital. En el transcurs del primer any, tots les terminals de teleassistència avançada han de ser digitals.

L'empresa contractada ha de disposar, d'un sistema de valoració professional basat en un model d'atenció personalitzat que permeti assignar diferents nivells de suport per establir la intensitat del seguiment que s'ha de proporcionar a les persones usuàries, així com la tecnologia i prestacions complementàries que més s'ajustin a la seva situació, en funció de les necessitats i riscos detectats.

## 2.2 - DESCRIPCIÓ

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

S'entén per teleassistència avançada aquella que inclou, a més dels serveis de teleassistència bàsica contemplats a l'apartat I de l'esmentat Acord, aquells suports de

Codi de verificació (CSV): 9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba  
Nº referència: GENSIG-00693/2026  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)

En data:

28/04/2026 15:58:23



caire tecnològic complementaris dins o fora del domicili, o en ambdós casos, així com la interconnexió amb els serveis d'informació i professionals de referència en els sistemes sanitari (quan aquesta interconnexió sigui possible) i social, desenvolupant processos i protocols d'actuació en funció de la situació de necessitat detectada.

Els avenços tecnològics i els complements de suport a través de dispositius de seguretat, units, a l'inherent seguiment dels usuaris tant telefònics com presencials, suposa una important eina de prevenció i de detecció en la intervenció dels Serveis Socials. Els dispositius de Seguretat que complementen la prestació del Teleassistència, són totalment necessaris per detectar i actuar davant riscos generals dels/les beneficiaris/es, especialment en casos més vulnerables. La instal·lació, dependrà de l'anàlisi i estudi que fa el licitador en base a la segmentació d'usuaris que planteja.

L'Administració promotora d'aquesta licitació considera necessari que la totalitat de les prestacions objecte del contracte es duguin a terme mitjançant el servei de teleassistència en la seva modalitat avançada.

Aquesta decisió respon a l'evolució demogràfica i social de la població destinatària del servei, caracteritzada per un increment sostingut de l'esperança de vida i, correlativament, per una major prevalença de situacions de fragilitat, cronicitat, dependència i risc social, que requereixen respostes assistencials més complexes, personalitzades i proactives.

La teleassistència bàsica, concebuda inicialment com a porta d'entrada al sistema i com a instrument de suport essencial en situacions de risc puntual o emergència, resulta actualment insuficient per donar resposta adequada a les necessitats reals de les persones usuàries del servei, especialment aquelles que presenten situacions de vulnerabilitat múltiples o canviants al llarg del temps. En aquest sentit, la teleassistència avançada permet evolucionar cap a un model d'atenció integral, continuada i centrada en la persona.

La incorporació de suports tecnològics complementaris, tant dins com fora del domicili, així com la possibilitat d'interconnexió amb els serveis i professionals de referència dels sistemes sanitari (quan aquesta interconnexió sigui possible) i social, possibilita una millor detecció precoç de situacions de risc, una resposta més ràpida i coordinada, i el desplegament de protocols d'actuació adaptats a les necessitats específiques de cada persona usuària.

En conseqüència, l'opció per un model de teleassistència avançada no respon únicament a una millora tecnològica del servei, sinó a la necessitat d'adequar l'acció pública a la realitat social actual, garantint una atenció més eficient, preventiva i ajustada als drets, la dignitat i l'autonomia personal de la ciutadania destinatària del servei.

### 2.3- OBJECTIU

Promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar

Codi de verificació (CSV): 9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba  
Nº referència: GENSIG-00693/2026  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)

En data:

28/04/2026 15:58:23



i socio comunitari, incrementant les possibilitats de permanència al seu domicili amb seguretat.

## 2.4- FUNCIONS

Les funcions principals de la teleassistència són:

- Proporcionar seguretat i suport a la persona usuària i el seu entorn familiar en cas de necessitat.
- Donar resposta immediata amb personal especialitzat si es dona quan es pugui intuir un cas d'emergència personal, social i/o sanitària els 365 dies de l'any les 24 hores del dia.
- Prestar atenció presencial a la persona beneficiària en el cas de necessitat.
- Mobilitzar els recursos necessaris en situacions d'emergència sanitària, social o domiciliària.
- Realitzar la instal·lació, seguiment, el manteniment i la reparació o substitució dels diferents equips i dispositius.
- Actuar de forma preventiva per evitar situacions de risc sobre la salut, sobre la seguretat i la soledat de la persona a través d'accions d'acompanyament en moments de crisi o necessitats especials.
- Realitzar el seguiment de les persones usuàries del servei per detectar possibles riscos socials, de salut i/o canvis significatius en la persona susceptibles de modificació dels plans d'intervenció.
- Proporcionar un contacte permanent amb l'exterior i accés als serveis de la comunitat.
- Garantir el seguiment permanent de la persona usuària del centre d'atenció, mitjançant contactes telefònics (de familiarització, de cortesia i felicitació, de seguiment periòdic, de recordatori i de fi d'absència), amb els objectius de generar i mantenir una presència en la seva vida quotidiana, de potenciar els hàbits de vida saludables i d'actualitzar les dades del seu expedient sociosanitària.
- Gestionar agendes específiques entre l'entitat prestatària i la persona usuària, a petició d'aquesta, de la seva referent social o d'altres persones del seu entorn, que facilitin el recordatori de pautes de medicació, activitats, gestions, cites o visites mèdiques, etc
- Realitzar contactes informatius sobre campanyes específiques que puguin ser d'interès per a persona usuària, com ara en cas de catàstrofes o emergències, d'onades de fred

Codi de verificació (CSV): 9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba  
Nº referència: GENSIG-00693/2026  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)

En data:

28/04/2026 15:58:23



o de calor, de campanyes de vacunació, d'informacions d'interès públic per evitar estafes o robatoris, etc.

- Custodia les claus dels domicilis en el cas que les persones usuàries ho demanin i mobilitzar les esmentades claus en cas d'emergència.

## **2.5- CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SERVEI**

Els serveis es presten, fonamentalment, mitjançant una línia telefònica, ja sigui fixa o mòbil, i consta dels següents elements:

- Equipament informàtic i de comunicacions específic, ubicat al centre d'atenció, dotat del 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, permetent l'activació de l'alarma i la comunicació entre la persona i el centre d'atenció, en modalitat «mans lliures».
- Equipament complementari instal·lat al domicili de la persona beneficiària, com detectors o altres dispositius perifèrics, la determinació i presència dels quals variarà en funció de la modalitat de servei que es consideri necessària a partir de la valoració del cas concret per part de l'empresa licitadora i aprovat pels Serveis Socials.

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de disposar de tots els recursos i mitjans tècnics i tecnològics necessaris per a l'adequada prestació de tots els serveis objecte de contractació i dels serveis complementaris o millores que hagi ofert mitjançant el procés de licitació i que s'hagin computat en la corresponent valoració. Aquests recursos materials, humans, tècnics i tecnològics hauran de disposar dels certificats i homologacions necessaris.

Com a mínim, l'adjudicatària haurà de disposar de mitjans tècnics i tecnològics:

- Terminal domiciliaria de teleassistència
- Dispositius perifèrics complementaris
- Sistema de localització de persones (LOPE)
- Central receptora-centre d'atenció

Les persones adscrites al servei han d'estar formades per tal de poder prestar el servei d'acord amb les necessitats tècniques del mateix. Als apartats 4.2.1 es desglossen els recursos materials i tecnològics.

## **3- PERFIL I TIPOLOGIA DE LES PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI.**

Codi de verificació (CSV): 9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba  
Nº referència: GENSIG-00693/2026  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)

En data:

28/04/2026 15:58:23



El Servei de Teleassistència de l'Ajuntament de Valls, s'adreça a aquelles persones que es troben en situació de risc per raó d'edat, fragilitat, aïllament socials, manca d'autonomia funcional o situacions de dependència.

### 3.1- PERFIL DE PERSONES USUÀRIES

El perfil de les persones destinatàries del servei responen a algun dels següents criteris:

1. Tenir 65 anys o més.
2. Persones majors d'edat i menors de 65 anys, amb certificat de discapacitat expedit per la Generalitat de Catalunya on consti que superen el barem d'assistència a tercera persona i/o barem de mobilitat reduïda, o bé amb reconeixement de dependència.
3. Altres situacions de persones que pateixin malalties degeneratives i/o invalidants es podran cobrir amb el servei fins l'obtenció del Certificat de Discapacitat, sota el criteri i valoració del Treballador/a Social de referència de l'Ajuntament de Valls.
4. Les persones amb limitacions de comprensió i discerniment i/o que per la seva patologia, els impedeixi fer un bon ús del servei (malalties mentals greus, demències en estat avançat, altes discapacitats) no podran ser titulars del mateix, encara que podran ser persones usuàries sempre i quan estiguin recolzades per una persona titular principal, passant a ser, com es veurà a continuació un usuari/ària tipus C. En aquest criteri, queden inclosos aquells usuaris menors de 18 anys dependents, en els que el Teleassistència suposa una mesura de suport al cuidador/a convivent, principalment quan aquest darrer, no disposi de cap dels criteris per poder ser titular.

### 3.2- TIPOLOGIES DE PERSONES USUÀRIES

Pel que fa a les persones usuàries s'estableixen les següents tipologies:

- a) Titular del Servei, anomenat usuari A: Persona que reuneix tots els requisits per ser persona usuària i a nom de qui s'assigna el teleassistència. Aquesta disposarà de terminal i d'unitat de control remot (polsador).
- b) Cotitular del servei, anomenat usuari/àries tipus B: Persona que conviu amb el titular del servei i que alhora reuneix els requisits per ser-ne usuària. Aquesta persona disposarà d'una unitat de control remot addicional (polsador) i substituirà a la persona titular en cas de baixa. En aquests moments no hi ha cap persona usuària amb aquest perfil.



- c) Usuari/ària tipus C: Persona que conviu amb el titular del servei i que necessita les prestacions i atencions que el servei proporciona, però donada la seva capacitat física, psíquica o sensorial, no pot activar per si mateixa el servei. Aquesta persona usuària ha de causar baixa quan ho faci el titular, excepte en el cas que passi a dependre d'altra persona titular del servei. En aquests moments no hi ha cap persona usuària amb aquest perfil.

Actualment totes les persones usuàries son del tipus A però es preveu en aquesta licitació les tres tipologies de persones usuàries en previsió tant de possibles demandes de serveis com de la nova redacció del reglament municipal de teleassistència.

L'empresa adjudicatària s'haurà de dotar, d'un sistema de valoració dels beneficiaris del servei, basat en un model d'atenció personalitzat que permeti assignar nivells de suport per establir la intensitat de servei que s'ha de proporcionar a les persones usuàries, així com la tecnologia i prestacions complementàries que més s'ajustin a la seva situació en funció de les necessitats i riscos detectats.

### **3.3- DETERMINACIÓ DE NIVELL DE SUPORT**

Per determinar el nivell de suport que necessita la persona usuària cal fer una valoració de la seva situació social i de salut per classificar nivell bàsic, mig, alt i molt alt a les persones usuàries.

Actualment una única persona és preceptora de teleassistència avançada, la resta ho son de teleassistència bàsica. En el traspàs de teleassistència bàsica a avançada es determinarà el nivell de suport necessari d'acord amb la valoració social i de salut de l'adjudicatària a través del protocol d'identificació de nivells de suport i amb la supervisió i aprovació final dels Serveis Socials municipals.

### **3.4- MODIFICACIONS EN LA TIPOLOGIA DE PERSONA USUÀRIA I D'ALTRES CANVIS**

Durant el procés de prestació del servei de teleassistència, l'empresa adjudicatària haurà de procedir a canviar la tipologia de persona usuària en els casos següents:

a) Defunció del titular del servei (Tipus A): L'adjudicatària haurà de donar de baixa a la persona titular del servei. Es poden donar les següents situacions:

- Si hi ha una persona usuària (Tipus B) al domicili, automàticament es donarà d'alta com a Tipus A.
- Si hi ha una persona usuària (Tipus C) al domicili, s'haurà d'estudiar el cas per valorar si pot trobar-se altra persona usuària Tipus A al domicili, i en cas contrari, donar de baixa definitiva aquesta persona.



**b) Empitjorament de l'estat de salut de la persona titular del Servei (Tipus A) o de la persona usuària tipus B:** L'empresa haurà de canviar la tipologia de les persones usuàries quan aquestes no puguin fer ús del polsador.

Es poden donar les següents situacions:

- Si s'agreuja l'estat de salut de la persona titular tipus A en un domicili que hi ha una persona tipus B: La persona tipus A passa a ser Tipus C i la tipus B a tipus A.
- Si s'agreuja l'estat de salut de la persona tipus B, aquesta passarà a ser usuari tipus C, depenent de l'usuari titular tipus A.
- Si s'agreuja l'estat de salut de la persona titular tipus A i aquesta viu sola, s'ha de valorar si dotant el domicili amb elements de teleassistència avançada la persona pot continuar activa en el servei, en cas que no sigui possible es valorarà la baixa definitiva al servei. En cas de baixa del servei caldrà el vistiplau dels responsables municipals.
- Si conviu un A i un C, i el A s'agreuja passant a C, cal revalorar si el C pot ser usuari A o bé tots dos passen a ser baixes del servei. En cas de baixa del servei caldrà el vistiplau dels responsables municipals.

L'adjudicatària haurà de comunicar a l'Ajuntament els canvis produïts tant en la tipologia d'usuari com en les dades del seu expedient: adreça, telèfon, convivència, etc. De la mateixa manera, si l'Ajuntament identifica algun canvi, ho comunicarà a l'adjudicatària.

## **4- CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI**

### **4.1- PROCEDIMENT DE PRESTACIÓ I GESTIÓ DEL SERVEI**

L'adjudicatària haurà de prestar el servei de teleassistència seguint els següents procediments bàsics.

#### **4.1.1- ACCÉS AL SERVEI**

L'Ajuntament de Valls serà el responsable de resoldre la sol·licitud en funció del compliment dels requisits establerts en les bases reguladores vigents.

L'Ajuntament assumirà:

- La informació relativa a les característiques i el funcionament del servei per la seva sol·licitud, les diferents prestacions que ofereix, els requisits per acollir-s'hi, i els procediments per sol·licitar-lo i el cost del mateix en cas que s'apliqui taxa al servei.
- Recollida i tramitació a l'Ajuntament de les sol·licituds d'alta, d'acord amb els procediments que aquest estableixi, suport a l'usuari en aquest procés administratiu,

20

Codi de verificació (CSV): 9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba  
Nº referència: GENSIG-00693/2026  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)

En data:

28/04/2026 15:58:23



garantir la correcta comprensió del funcionament del servei i dels drets i deures com a usuari, suport per agilitzar el procediment de resolució del mateix.

- Seran a càrrec de l'ajuntament tots els costos d'aquesta prestació de gestió administrativa i informativa, inclosos els de comunicació de veu i dades amb les persones usuàries.

L'adjudicatària assumirà quan contacti previ a la instal·lació:

- La informació, tant telefònica com presencial, relativa a les característiques i el funcionament del servei a instal·lar un cop resolta la sol·licitud respecte a la reunió de requisits i cost del servei de les diferents prestacions que ofereix en cas que s'apliqui taxa al servei. L'ajuntament prèviament l'haurà informat si se li aplica % de bonificació del preu públic. En tot moment l'adjudicatària haurà de seguir les indicacions que realitzi l'Ajuntament al respecte.

#### **4.1.2- INSTAL·LACIÓ I ALTA EN EL SERVEI:**

L'ordre d'alta al servei de teleassistència a l'adjudicatària la realitzarà l'Ajuntament de Valls. Des dels serveis tècnics municipals es transmetrà a la adjudicatària la informació necessària per a contactar amb la persona sol·licitant del servei així com recomanacions que puguin ser útils i l'adjudicatària aplicant el protocol de determinació del tipus de teleassistència proposarà la seva instal·lació.

Un cop rebuda l'aprovació del servei per part de l'Ajuntament, l'adjudicatària haurà de procedir a la instal·lació del terminal al domicili de la persona i de la corresponent alta en el servei de teleassistència, en un **termini màxim de 15 dies hàbils** per a les sol·licituds amb caràcter ordinari.

En cas de sol·licituds que l'Ajuntament determini la necessitat d'instal·lar el servei **amb caràcter d'urgència**, el termini per a la instal·lació del terminal i alta al servei **serà màxim de 48 hores**.

Es considera un servei amb caràcter d'urgència quan es donen alguna de les situacions següents per les que urgeix la seva instal·lació:

1. La detecció de situacions de risc en persones amb manca de xarxa sociofamiliar.
2. L'adequació del servei a les necessitats específiques de la persona usuària ja sigui a nivell tecnològic com de seguiment i intervenció.
3. Altres situacions que produeixin desprotecció en la persona, prèvia valoració per part de l'Ajuntament.

L'adjudicatària haurà de :



- D'acord amb el que estableix la Llei 1/1998, de política lingüística, el contractista haurà de garantir que el personal adscrit al servei de teleassistència domiciliària atengui les persones usuàries en llengua catalana de manera preferent, sens perjudici del dret d'aquestes a ser ateses en llengua castellana quan així ho sol·licitin.
- Acordar amb la persona usuària el dia i hora per a la instal·lació, oferint una franja horària no superior als 90 minuts. Si es preveu un retard superior als 30 minuts de la franja horària acordada, caldrà trucar a la persona usuària per advertir-la del mateix.
- Lliurar a la persona usuària una guia d'ús del servei on es recollirà tota la informació relativa a la prestació del servei, el funcionament, el document d'acceptació de drets i deures i els serveis proposats per l'adjudicatària, així com els telèfons de contacte en cas d'avaria. Aquesta guia anirà acompanyada de informació gràfica i visual i/o d'un vídeo explicatiu. El llenguatge utilitzat en els documents escrits i visuals ha d'estar catalogat com llenguatge planer i de lectura fàcil i en català. El model i el contingut serà validat per l'Ajuntament.
- Haurà d'explicar i fer signar el document d'acceptació de drets i deures de la persona usuària del Servei finalment instal·lat, model que serà acordat també amb l'Ajuntament de Valls, recollint la signatura de la persona usuària acceptant les condicions i ratificant l'alta i instal·lació i lliurar-li la corresponent còpia en format paper.
- Disposar d'un sistema adequat de custòdia de claus que garanteixi la seguretat i protecció d'aquells casos en que no es disposi d'una xarxa familiar o relacional suficient o adequada.
- Custodiar la documentació signada per la persona usuària i trame-te-la telemàticament a l'Ajuntament mensualment o abans si fos necessari.

Cada nova instal·lació comportarà la visita d'un/a professional amb la qualificació adient per tal de facilitar la informació detallada de les característiques i el funcionament del servei, les diferents prestacions que ofereix i els requisits per acollir-s'hi. Igualment recollirà la informació necessària per al correcte funcionament del servei.

Aquesta informació, haurà de constituir l'expedient de la persona usuària en el servei i haurà d'estar informatitzada i preparada per a l'explotació de la informació.

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

Codi de verificació (CSV): **9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba**  
 N° referència: **GENSIG-00693/2026**  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

**Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)**

**28/04/2026 15:58:23**



El personal que efectui la instal·lació serà el responsable d'oferir a la persona usuària, la informació sobre el funcionament i les característiques dels dispositius instal·lats, així com de la demostració d'ús de cada un d'ells. Igualment haurà de realitzar les corresponents verificacions de funcionament del sistema.

Davant situacions de crisi greu, pandèmies o altres de similar analogia, que impedeixin dur a terme el procediment habitual del curs de les demandes i per tant de les aprovacions i conseqüents instal·lacions del servei, l'adjudicatària haurà d'oferir a l'Ajuntament, altres alternatives d'atenció similars que donin resposta i atenció a les persones que es trobin en aquell moment en fases de llista d'espera per a la instal·lació, així com per atendre possibles noves demandes, per tal de garantir una atenció en cas d'emergència, a totes aquelles persones vulnerables que en compliment dels criteris, ho precisin.

#### **4.1.3- PROCEDIMENT D'ATENCIÓ I PRESTACIÓ**

L'atenció que es presta pel servei haurà de venir configurada per uns processos d'atenció tant telefònica, com presencial, que inclouran: comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el centre d'atenció i la valoració presencial de la persona usuària i perspectives de seguiment.

##### **4.1.3.1 MODALITATS DE COMUNICACIONS BIDIRECCIONALS**

Pel que fa a la modalitats de trucades, les comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el centre de control es classifiquen en les 4 modalitats que s'identifiquen a continuació:

- 1) **INFORMACIÓ**, de les característiques i funcionament del servei, el procediment i criteris d'accés, les prestacions,...tant en el moment d'ordre d'alta del servei com un cop realitzada l'alta. Faciliten l'intercanvi d'informació amb la persona usuària sobre dades, modificacions i altres continguts del servei de forma clara, senzilla i comprensible.
- 2) **PREVENCIÓ**: trucades orientades a informar amb caràcter preventiu sobre aspectes que puguin comportar risc a les persones usuàries en general i/o específic a usuaris amb certes patologies i/o situacions de complexitat social, com poden ser les trucades sobre situacions climàtiques extremes, consells sobre salut i cura, seguretat a la llar, soledat no volguda, i/o altres de similar analogia.
- 3) **DE SEGUIMENT**: Són aquelles trucades que tenen l'objectiu de realitzar un seguiment de la persona usuària per comprovar el seu estat físic i/o anímic, recordar cites, activitats o gestions, etc. Es tracta de transmetre recolzament,

23

Codi de verificació (CSV): **9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba**  
 N° referència: **GENSIG-00693/2026**  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

**Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)**

**28/04/2026 15:58:23**



confiança i acompanyament permanent i/o de detectar possibles situacions de risc, com la soledat no volguda, el risc de maltractament, la probabilitat d'accidents o caigudes i d'altres que es puguin detectar. L'adjudicatària haurà d'establir els mecanismes i processos adients per tal d'adaptar aquests seguiments a les característiques de cada persona usuària en funció de criteris tècnics de segmentació, de manera que promoguin la seva autonomia, no incentivin la desvinculació del seu entorn més proper i a l'hora garanteixin la seguretat.

Dins tots els processos que l'empresa adjudicatària faci relatius als seguiments de servei, ha de tenir en compte les persones usuàries que disposen encara del Control passiu de mobilitat.

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

#### 4.1.3.2- CLASSIFICACIÓ DE TIPUS DE COMUNICACIONS BIDIRECCIONALS

Les comunicacions bidireccionals de comunicacions es classificaran en els següents tipus per la seva avaluació:

Trucades rebudes procedents de la persona usuària mitjançant terminal o unitat de control remot.

Trucades emeses realitzades per la Central d'Atenció a la persona usuària o contactes i/o recursos i seguiment de les persones usuàries.

Trucades de seguretat, de realització automàtica, procedents de dispositius de seguretat i trucades tècniques, de realització automàtica per a la verificació de l'estat de la tecnologia.

**a) Trucades rebudes procedents de la persona usuària mitjançant terminal o unitat de control remot**

La persona usuària podrà establir comunicació amb el centre d'atenció, mitjançant la pulsació del terminal o de la unitat de control remot, sempre que ho consideri necessari. Aquesta comunicació és gratuïta per a la persona usuària del servei

**b) Trucades emeses realitzades per la Central a la persona usuària o contactes i/o recursos**

L'adjudicatària, haurà d'establir diferents tipologies de trucades, en funció dels processos als que donin cobertura: informació, prevenció, atenció d'emergències i de seguiment. S'actuarà d'acord al protocol d'actuació en funció del tipus de trucada i elements que detecti en la conversa respecte a possibles riscos.



**c) Trucades de seguretat, de realització automàtica, procedents de dispositius de seguretat i trucades tècniques, de realització automàtica per a la verificació de l'estat de la tecnologia.**

El Centre d'Atenció haurà de posar-se en contacte amb la persona usuària i activar el protocol necessari per activacions, alarmes o avisos automàtics dels sistemes i avaries tècniques generades per talls en la connexió del terminal a la xarxa elèctrica, restabliment de la connexió a la xarxa elèctrica, avisos de bateria baixa del terminal, de la unitat de control remot o dels dispositius perifèrics, a banda de les alarmes automàtiques dels dispositius que pugui incorporar el servei (detectors de fum, de gas, de passivitat, etc.).

El Centre d'Atenció haurà de realitzar les comprovacions necessàries per restablir el servei de forma immediata, gestionar la possible emergència generada per una alarma immediata i gestionar reparacions o el manteniment que requereixi el sistema a partir de l'avis automàtic.

**4.1.3.3- RESPOSTA DAVANT TRUCADES O ALARMES D'EMERGÈNCIA**

La resposta davant trucades o alarmes d'emergència es farà d'acord als següents nivells i als criteris que s'indiquen a continuació:

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

Els criteris per a de tenir en compte per procedir obligatòriament a la mobilització de recursos son quan es donen els casos següents:

- No s'ha pogut mantenir un diàleg des del centre d'atenció amb la persona usuària que activa 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 centre d'atenció tampoc pot establir-ne comunicació.
- S'han activat alarmes provinents d'elements de teleassistència avançada que determinen una situació de risc imminent i/o no s'ha pogut contactar amb les persones usuàries del servei.
- S'ha mantingut diàleg amb la persona usuària però es considera necessària la mobilització de recursos.

En cas d'activació de la mobilització de recursos, el Centre d'Atenció es posarà en contacte amb la xarxa de contactes habitual de la persona usuària per informar-los simultàniament de la situació. En cas que no es pugui contactar amb aquests o no unguis donar-ne

Document signat amb segell electrònic (Valls) / Documento firmado con el sello electrónico (Valls)

Codi de verificació (CSV): 9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba  
Nº referència: GENSIG-00693/2026  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)

28/04/2026 15:58:23



resposta a la situació detectada s'activaran els recursos existents en funció de la tipologia i abast de la contingència corresponent.

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

Un cop atesa i gestionada inicialment l'emergència, aquesta es donarà per tancada i es programarà el seguiment específic de la persona usuària durant els successius dies a través de la programació d'agendes i fins el tancament de les conseqüències (no cronificades) associades a la situació d'emergència. Aquestes intervencions es recolliran mitjançant informes de seguiment que l'empresa farà arribar al Serveis Socials municipals.

Davant qualsevol trucada rebuda en el centre d'atenció, els/les operadors/es s'hauran d'identificar com Servei de Teleassistència de l'Ajuntament de Valls i adreçar-se en català de manera preferent, sens perjudici del dret d'aquestes ser ateses en llengua castellana quan així ho sol·licitin, identificar-se com teleoperador/a, amb un tracte de respecte i amabilitat.

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

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

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

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

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

#### **4.1.3.4- VALORACIÓ PRESENCIAL DE LA PERSONA USUÀRIA I PERSPECTIVES DE SEGUIMENT: INTERVENCIIONS DOMICILIÀRIES**

Codi de verificació (CSV): 9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba  
Nº referència: GENSIG-00693/2026  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)

28/04/2026 15:58:23



La valoració presencial de la persona usuària i perspectives de seguiment es fa a través de les intervencions domiciliàries mitjançant: visites domiciliàries i actuació de les unitats mòbils.

**a) Visites Domiciliàries:**

L'empresa adjudicatària ha de garantir el seguiment de les persones usuàries del servei de manera que permeti tenir actualitzada la informació del seu expedient així com tenir un coneixement de la situació en la que es troba cada usuari/a.

A part dels seguiments telefònics, l'adjudicatària haurà de garantir el seguiment presencial mitjançant visites al domicili del personal tècnic, que poden ser motivades per incidències tècniques com nombre d'actuacions. Per la qual cosa, haurà d'establir els mecanismes i processos adients per tal d'adaptar aquests seguiments a les característiques de cada persona usuària en funció de criteris tècnics de segmentació que disposi el model d'atenció de l'empresa adjudicatària.

L'envelliment general de la població preveu l'augment de situacions de gran dependència en els domicilis, d'augment de futures situacions de solitud acompanyades de dependències moderades i d'una necessitat de recolzar els cuidadors/es en l'exercici de la seva cura. Aquestes situacions fan preveure la necessitat de determinades actuacions de suport mitjançant la introducció de les tecnologies complementàries així com reforçar i/o ampliar les existents, ampliar horitzons d'intervenció, vetllant per una cura i atenció preventiva adequada, amb la utilització de processos i tecnologies que permetin preveure possibles situacions de risc i introduir elements de prevenció.

L'empresa adjudicatària haurà de fer un **seguiment especial, d'aquelles situacions de risc detectades, entre elles, les situacions de soledat no volguda**, en els usuaris del servei a través dels seguiments telefònics, presencials, així com també a aquells derivats pels Recursos Municipals, vetllant per innovar el tipus d'intervenció que proporcioni en definitiva un benestar a la persona i afavoreixi, si s'escau, l'increment de xarxa relacional i eviti l'aïllament social. Aquest tipus de seguiment, inclourà si s'escau, la informació a possibles actes i activitats que desenvolupin des de la xarxa comunitària per promoure l'establiment de vincles.

Com a mínim, haurà de realitzar una visita anual al domicili de tots els beneficiaris del servei, **i comunicar a l'Ajuntament els canvis en la situació de la persona/es** que puguin donar lloc a una nova valoració de continuïtat en el servei. En cas que durant la vigència del contracte es valori no sigui viable aquesta opció, per circumstàncies varies degudament justificades i prèviament comunicades als responsables del contracte de l'Ajuntament de Valls per a la seva valoració, el licitador haurà de garantir visita, als següents perfils:

- Persones majors de 85 anys que visquin sols/es i/o acompanyades d'altres d'igual o major edat o bé amb persona amb discapacitat i/o dependència.

Codi de verificació (CSV): 9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba  
Nº referència: GENSIG-00693/2026  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)

28/04/2026 15:58:23



- Persones de menys edat amb nul·la o poca xarxa relacional.
- Situacions amb complexitat i/o risc social
- Altres que l'Ajuntament determini.

Aquesta visita es realitzarà independentment de les visites que siguin necessàries per realitzar l'alta en el servei, instal·lació de terminals i manteniment, ni exclouen la valoració contínua que l'empresa contractada haurà de fer per conèixer si la situació de la persona es modifica.

#### 4.1.4- SUSPENSIÓ TEMPORAL DEL SERVEI

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

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

- a) La comunicació de l'absència temporal podrà arribar a l'empresa per diferents vies:
- La persona usuària o els seus familiars comuniquen directament al centre d'atenció mitjançant el terminal o per altres canals.
  - Des del centre d'atenció es detecta l'absència de la persona usuària mitjançant les trucades de seguiment general periòdiques.
  - Des dels Serveis Socials municipals comuniquen a l'empresa, l'absència temporal de la persona.
  - Serà suficient la comunicació via telèfon o a través de la web/app de l'empresa que presta el servei. **S'interromp temporalment la prestació del servei i la seva facturació durant el període d'absència.** La empresa haurà de registrar el dia, hora i identificar la persona que sol·licita la interrupció temporal dels serveis.
- b) **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 document d'intervenció tècnica, que s'arxivarà com a prova.
- c) L'Ajuntament de Valls disposarà mensualment, de la informació de les persones usuàries que han cursat suspensió mensualment, la data i el motiu de l'absència
- d) Es farà per part de la prestadora del servei d'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.

28

Codi de verificació (CSV): 9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba  
Nº referència: GENSIG-00693/2026  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)

En data:

28/04/2026 15:58:23



- e) La represa del servei s'ha de comunicar telefònicament al Centre d'atenció, per part de la persona usuària, familiars o els Serveis Socials, qui tindrà un **període màxim de 24 hores per reactivar-lo**.

#### 4.1.5- **BAIXA EN EL SERVEI**

Son causes de baixa del servei:

- 1) Defunció de la persona usuària (baixa en el Padró Municipal d'habitants o altres fonts acreditades).
- 2) Ingress en un centre residencial.
- 3) Absència temporal de llarga durada del domicili habitual (superior a dos mesos sense data de retorn).
- 4) Incapacitació per utilitzar el servei d'una forma òptima o modificació de les circumstàncies que varen motivar l'alta en el servei.
- 5) Trasllat de domicili que causi una baixa en el Padró Municipal d'Habitants 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) Fer un mal us reiterat en el servei i/o no permetre fer el seguiment que es requereix.
- 9) Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració i deures contractuals, que dificultin o facin inviable la prestació del servei.

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

- a) La sol·licitud de baixa definitiva podrà ser notificada per diferents vies:
  - La persona usuària o els seus familiars comuniquen directament al centre d'atenció mitjançant el terminal o altres mitjans.
  - Des del centre d'atenció es detecta l'absència de la persona usuària mitjançant les trucades de seguiment general periòdiques.
  - Des dels Serveis Socials municipals comuniquen a l'empresa, la baixa definitiva de la persona.
- b) En els motius de baixa 1,2,3,5 i 6, l'adjudicatària procedirà a retirar el terminal al domicili, signant un informe d'intervenció tècnica que serà el comprovant de la retirada, en la resta de motius (4, 7, 8 i 9) la **baixa de servei ha d'estar contrastada amb l'Ajuntament**. En el cas que la persona usuària hagi cedit les claus a l'inici o durant la prestació del servei, l'empresa adjudicatària serà l'encarregada de realitzar la seva devolució, deixant constància per escrit. L'adjudicatària serà l'encarregada de retirar els equips.



- c) En cas que l'usuari/a o llur familiar, es negui a entregar el terminal a l'empresa, aquesta **ha de disposar d'un sistema de desactivació del servei de manera que aquest no estigui operatiu i reclamar legalment el retorn dels equips**. La prestadora del servei haurà de comunicar els fets a l'Ajuntament així com la valoració econòmica de la terminal no retirat.
- d) L'Ajuntament, disposarà mensualment del llistat amb els usuaris/es que han cursat baixa definitiva, la data i el motiu de la baixa.

Aquestes instruccions estan subjectes a possibles modificacions de les normes reguladores del servei.

#### **4.1.6- SERVEI DE CUSTODIA DE CLAUS**

L'adjudicatària haurà de prestar el servei de custòdia de claus del domicili a les persones usuàries que així li demanin sempre que garanteixi la seguretat i protecció d'aquells casos en que no es disposa d'una xarxa familiar o relacional suficient o adequada.

Aquest servei haurà de constar dels elements de seguretat i traçabilitat de l'ús de les claus necessaris que garanteixin l'ús adequat d'aquestes.

Les persones usuàries que demanin custòdia de claus hauran de signar el corresponent document de condicions del servei.

En cas d'emergència, a sol·licitud de la persona usuària o d'un familiar acreditat, de la policia/bombers o dels responsables municipals del contracte, s'hauran de mobilitzar les esmentades claus de manera urgent per part de la unitat mòbil, facilitant l'accés al domicili de la persona que es trobi en situació d'emergència i no pugui per ella mateixa obrir la porta.

Actualment no existeixen usuàries d'aquest servei però es vol preveure que després de l'anàlisi de les necessitats de les actuals persona usuaris com de les futures es pugui oferir aquest servei.

#### **4.2- RECURSOS NECESSARIS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI**

Els recursos necessaris per a la prestació del servei son: recursos materials i tecnològics i recursos humans.

##### **4.2.1.- RECURSOS MATERIALS I TECNOLÒGICS**

L'empresa ha de proveir al Servei de Teleassistència seguint les condicions tècniques descrites, dels següents recursos tècnics i tecnològics bàsics.:

- Terminal domiciliari de teleassistència i almenys una UCR (unitat control remot).

30

Codi de verificació (CSV): **9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba**  
Nº referència: **GENSIG-00693/2026**  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

**Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)**

En data:

**28/04/2026 15:58:23**



- Dispositius de seguretat associats a la tecnologia domiciliària.
- Teleassistència mòbil per prestació fora del domicili.
- Centre d'atenció.
- Unitats Mòbils, descrites segons estableix apartat 4.1.3.2 , apartat b.).

Els diferents dispositius i accessoris, hauran de complir amb la normativa nacional i europea en vigor. En particular, hauran de complir amb allò establert a:

Directiva Europea 1999/5/EC del Parlament Europeu i del Consell de 9 de març de 1999 sobre "harmonització dels equips de ràdio i terminals de telecomunicacions i reconeixement mutu de la conformitat" (Directiva R&TTE).

Els senyals entre el terminal de teleassistència i UCR utilitzaran un senyal de radiofreqüència d'una banda lliure d'interferències. S'atendrà a allò especificat en aquesta matèria per la direcció General de Telecomunicacions en el relatiu a les especificacions tècniques dels equips a utilitzar en els serveis de valor afegit de telecomando, telemedicina, telealarma i telesenyaltzació per les Unitats de control remot, o certificat del fabricant de fer ús d'alguna de les freqüències homologades per aquests serveis d'acord al CNAF.

Compatibilitat electromagnètica (EMC) del terminal de teleassistència i UCR, marcada per la normativa europea en vigor.

Compleixi la Directiva 2014/53/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 16 d'abril de 2014 relativa a l'harmonització de les legislacions dels estats membres sobre la comercialització d'equips radioelèctrics que estableix un marc regulador per a la comercialització i la posada en servei a la Unió Europea d'equips radioelèctrics.

- Atengui les especificacions tècniques dels equips a utilitzar en els serveis de valor afegit de telecomandament, tele-mèdia, telealarma i telesenyaltzació, tal i com especifica la Direcció General de Telecomunicacions on s'exigeix el rang de freqüències compreses entre 869.20 i 869.25 Mhz d'acord amb la CEPT/ERC/REC [70-03]. Els senyals entre el terminal i la UCR o els dispositius, han d'utilitzar un senyal de radiofreqüències d'una banda absent d'interferències.
- Tingui compatibilitat electromagnètica (EMC) del dispositiu de terminal i UCR, marcada per la normativa europea en vigor.
- La UCR ha de ser hermètica a l'aigua i complir els requisits exigits per al nivell d'estanquitat IP67.
- En general, la tecnologia i dispositius associats al servei han de complir amb la família de normes europees EN 50134 'Social alarm systems'.



#### 4.2.1.1- TERMINAL DOMICILIARI

El terminal és el dispositiu bàsic que s'instal·la al domicili de la persona usuària connectat a la xarxa elèctrica i a la línia telefònica fixa o mòbil, i/o a la xarxa de dades.

El terminal domiciliari està constituït per dues unitats:

a) Terminal domiciliari: Es tracta d'un dispositiu que s'instal·la al domicili de la persona beneficiària connectat a la xarxa elèctrica i a la línia telefònica fixa o mòbil, que permet la transmissió de comunicacions i avisos amb marcació automàtica i funció vocal incorporada, així com establir contacte amb el centre d'atenció mitjançant la simple acció de prémer un botó.

Sempre que els domicilis no disposin de telefonia fixa, o quan l'operador de telefonia fixa no asseguri el correcte funcionament del serveis de teleassistència, s'instal·larà un terminal de teleassistència mòbil (modalitat GSM), que permeti establir comunicació bidireccional amb el centre d'atenció i que haurà de disposar d'un detector de fallida de cobertura i d'un lector d'alimentació (bateria), amb la finalitat d'assegurar que la comunicació no es vegi interrompuda.

El terminal domiciliari estarà constituït per dues unitats:

1- Unitat fixa principal (terminal de teleassistència), amb un mínim de dos botons (un d'alarma i un altre de cancel·lació d'alarma). Haurà de disposar de leds d'indicador de trucada i d'incidències tècniques.

Aquesta unitat fixa com a mínim haurà de reunir les següents especificats:

- Ha de poder connectar-se amb el centre d'atenció mitjançant una línia telefònica fixa, en cas que el domicili no compti amb cap línia fixa, caldrà disposar de terminals que utilitzin una línia mòbil.
- Els terminals instal·lats a les llars han de tenir com a mínim el logotip de l'Ajuntament de Valls i un número de telèfon d'atenció completament visible, per tal que les persones usuàries puguin dirigir-se en cas d'avaría i/o talls en la línia elèctrica o telefònica que impliqui incidència en el servei. Es podrà instal·lar codi qr per accés a la web de l'empresa o altres mesures que siguin aprovades per tenir accés a la gestió del servei.
- Ser un equip multi protocol, que permeti la transmissió d'alarmes a través de la línia telefònica amb marcació automàtica i sistema de comunicació de «mans lliures».
- Hauran d'acceptar, com a mínim, tres unitats de control remot (UCR) que estaran clarament diferenciades i identificades quan es rebí la trucada al Centre d'Atenció.



- Enviar una codificació diferenciada per a les comunicacions realitzades pel terminal mitjançant la pulsació del botó d'alarma, a través de la UCR o de qualsevol dispositiu perifèric.
- Avisos tècnics també tindran una codificació diferenciada i hauran de ser derivats a un altre número de telèfon, amb l'objectiu d'alliberar a la central als números d'atenció directa.
- Disposarà de sistemes de bloqueig per tal que, un cop activada l'alarma i rebuda aquesta en el centre d'atenció, la persona usuària no pugui tallar ni alliberar la línia telefònica.
- Senyalitzarà òpticament el seu estat de normal funcionament i, com a mínim, les alarmes tècniques corresponents a bateria baixa dels terminal, i de manera òptica i opcional acústica, les anomalies de connexió a les xarxes elèctrica i de telefonia.
- Ha de permetre que des del centre d'atenció es configuri la funció d'autoconeixement automàtic del seu correcte funcionament. Aquesta funció s'ha d'executar de forma periòdica i silenciosa amb una periodicitat màxima de 15 dies.
- El terminal ha de permetre la programació d'un control de presència diari a través de la pulsació del botó d'activació d'alarmes (control passiu de mobilitat) a aquelles persones a les quals se les ha sol·licitat expressament aquest servei.
- Per tal de preservar la intimitat de la persona usuària, el terminal no permetrà l'activació remota de cap altaveu ni micròfon, excepte en els cassos en que es produeixi una situació d'alarma no tècnica, incloent les detectades pels dispositius de seguretat i perifèrics instal·lats.
- El terminal serà programable localment i també de forma remota des del centre d'atenció.
- Haurà de disposar de memòria no volàtil per emmagatzemar les dades d'identificació de la persona usuària i del telèfon del centre d'atenció.
- Disposarà de bateria de tipus recarregable amb una autonomia mínima de 24 hores, 23,5 en espera i mitja hora de conversa en modalitat «mans lliures».
- La comunicació entre el terminal i la UCR es basarà e una senyal de radiofreqüència d'una banda absent d'interferències. S'atindrà a allò que s'especifiqui en aquesta matèria per part de la Direcció General de Telecomunicacions, en relació amb les pacificacions tècniques dels equips a utilitzar en serveis de valor afegit de telecomandament, tele-mèdia, telealarma i telesenyalització.

Codi de verificació (CSV): **9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba**  
 N° referència: **GENSIG-00693/2026**  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

**Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)**

**28/04/2026 15:58:23**



- Els terminals de teleassistència hauran de comptar amb un sistema implementat de protecció davant descàrregues electromagnètiques de la línia telefònica i sobrecàrregues elèctriques en la tensió d'alimentació. En el cas de l'adquisició de nova tecnologia, aquesta haurà de ser compatible amb les línies telefòniques basades amb xarxes IP i convencional, amb una correcta connexió telefònica de veu i dades.

2- **Unitat de Control Remot (UCR)**, que té la finalitat d'emetre la senyal codificada via ràdio des de qualsevol punt del domicili. La UCR haurà de tenir, com a mínim, les següents funcionalitats i característiques tècniques:

- Disposar d'una modalitat de subjecció en forma de polsera o penjoll. En cas de penjoll, haurà de comptar amb un sistema que permeti evitar l'estrangulament que compleixi la normativa EN-50134-2.
- Haurà d'oferir un radi d'acció de 50 metres de radi en l'interior dels habitatges i 150m al aire lliure.
- La UCR també haurà de ser hermètica a l'aigua i complirà els requisits exigits per al nivell d'estanquitat IP67 i IPX68.
- Haurà d'indicar de forma lluminosa que s'ha establert la comunicació amb el centre d'atenció, disposar d'una alternativa d'indicació de comunicació per persones invidents en els casos que sigui necessari.
- Comptarà amb una bateria d'alta duració, per un període mínim de entre 3 i 5 anys sempre que s'hagi fet un ús correcte tant en el manteniment com en les pulsacions ( 2/3 per dia).
- Haurà d'enviar al terminal avis de bateria baixa

L'empresa contractada haurà de facilitar, sense cost addicional, tants dispositius UCR com usuaris tipus A,B hi hagi al domicili.

#### **4.2.1.2- DISPOSITIUS DE SEGURETAT I RECURSOS DE TELEASSISTÈNCIA ADAPTATS A NECESSITATS ESPECIALS**

Els dispositius perifèrics complementaris són els propis de la teleassistència avançada. La seva finalitat és la d'oferir altres serveis i funcionalitats adaptades a la situació i les necessitats detectades a cada cas, millorant la seguretat de la persona usuària mitjançant la detecció de diferents riscos o situacions relacionades amb la salut de la persona o amb possibles incidències de la seva llar.

L'empresa adjudicatària determinarà els dispositius perifèrics complementaris a partir de la valoració prèvia i la supervisió dels serveis socials municipals. La situació personal de la persona usuària i el seu domicili determinaran la necessitat de quins dispositius i es seguiran prestant els serveis que es porten prestant en el moment d'inici del contracte.



Les necessitats es determinen per les necessitats de la persona usuària i de la seva llar. El procedien d'implantació, determinació de nivell de suport, les altes i modificacions es realitzaran segons aquest plec. L'empresa contractada **haurà de proveir de dispositius de seguretat adequats** tenint en compte els següents casos:

- Situacions on s'identifiquin potencials riscos de la persona usuària relacionats amb la seva salut o a la seva llar, que fan necessari el reforç del terminal de teleassistència amb altres suports tecnològics amb la finalitat d'aportar més seguretat a la persona i al seu entorn familiar.
- Persones que estiguin vivint soles en les que es detecti un inici de processos de **deteriorament cognitiu** que dificultin l'ús del terminal, l'empresa adjudicatària valorarà quin dispositiu instal·lar per garantir una atenció preventiva, fins l'obtenció d'un recurs alternatiu.
- **Persones amb grau de dependència reconegut** que visquin soles o acompanyades d'altres d'edat avançada, o bé, amb la persona cuidador/a, també seran prioritàries davant l'ús de teleassistència avançada. Caldrà adaptar segons situació o patologia o situació que presenti la persona el dispositiu més adequat, de manera que proporcioni un nivell de seguretat dins i/o fora del domicili, tant a la persona, com al/als seus cuidadors/es i al seu entorn domiciliari/comunitat.

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

Els dispositius hauran de complir un pla de revisió periòdica per tècnics/cas especialitzats/des amb un període màxim d'un any entre revisions.

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

La potència i el cicle de treball de l'emissor no superaran els límits establerts en la recomanació CEPT/ERC/REC 70-03

Estaran construïts amb materials antial·lèrgics, no tòxics, no propagadors de foc i que es puguin reciclar. Així mateix, el seu disseny no comptarà amb arestes perilloses o elements susceptibles de produir lesions.

Les terminals que suportin dispositius de teleassistència avançada hauran de ser digitals., pel que en el transcurs dels primers dos mesos de contracte s'hauran de substituir les terminals analògiques que encara operin.

- Els **dispositius de detecció automàtica de riscos potencials de la llar** son:

35

Codi de verificació (CSV): **9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba**  
Nº referència: **GENSIG-00693/2026**  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

**Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)**

En data:

**28/04/2026 15:58:23**



- a) Detector de fum/foc: dissenyat per a detectar la presència de fum o foc en estat incipient. Quan el dispositiu detecta la presència de fum (tipologia òptica) o de foc (tipologia tèrmica, adients per espais amb humitat, com cuines i banys), emet un avís acústic i visual per tal d'alertar directament a les persones usuàries i activa una alarma automàtica amb codificació diferenciada al centre d'atenció.
- b) Detector de gas: té la funció de detectar fuites de gasos com el gas natural, el butà o el propà. Igual que en el cas de detectors de fum/foc, emet un senyal acústic i visual i activa una alarma automàtica amb codificació diferenciada al centre d'atenció.
- c) Sensor de monòxid de carboni: el funcionament és similar als anteriors, emet senyals acústics i visuals i activa una alarma autocompàdia amb codificació diferenciada en cas de detectar concentracions elevades de monòxid de carboni.
- d) Detector d'aigua: dissenyat per a detectar la presència d'aigua per fuites o aixetes obertes. Quan el dispositiu detecta la presència d'aigua en el domicili en un espai on no hi hauria d'haver, emet un avís acústic i visual per tal d'alertar directament a les persones usuàries i activa una alarma automàtica amb codificació diferenciada al centre d'atenció.

- **Dispositius per detectar riscos potencials per a la salut de la persona:**

- a) Dispositiu de passivitat: permet controlar l'absència de moviment de la persona durant un període de temps establert i programat al dispositiu. Inclou un sensor de moviment que permet enviar alarmes de passivitat. El dispositiu alerta de l'absència de moviment de la persona, activant una alarma automàtica amb codificació diferenciada al centre d'atenció.
- b) Sensor d'obertura de portes: permet controlar la inactivitat de la persona usuària mitjançant la detecció de la manca d'obertura de certes portes (nevera, forn, microones...) durant un període de temps acordat i programat al dispositiu, alertant de l'incompliment de les rutines diàries de la persona i activant una alarma automàtica amb codificació diferenciada al centre d'atenció.
- c) Detector de caigudes: genera alarma codificada al centre d'atenció en cas de detectar una caiguda de la persona usuària.
- d) Altres dispositius per a la detecció de convulsions, enuresis o altres situacions específiques, davant la detecció de l'existència de casuístiques particulars que comportin necessitats o riscos que convingui monitorar per tal de garantir el benestar, la seguretat i la salut de les persones usuàries.

- **Altres dispositius de teleassistència avançada o solucions tecnològiques com:**

Codi de verificació (CSV): 9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba  
 N° referència: GENSIG-00693/2026  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)

28/04/2026 15:58:23



- a) Localització i alertes en zona, per exemple a través de «wearables» o dispositius de polsera que contempli aquestes funcions principals, entre d'altres.
- b) Atenció deslocalitzada a través de dispositius mòbils amb possibilitat d'emissió i recepció de comunicació. Entre les possibles modalitats per a l'emissió i recepció de missatges es troba la videocomunicació.
- c) Dispositius adaptats per a la recepció de missatges i esdeveniments, agenda personal o compartida amb la persona cuidadora i missatges preestablerts, com per exemple smarphone o tauleta tàctil.
- d) Aplicació mòbil de teleassistència (app) per gestionar o sol·licitar els serveis establerts.
- e) Altres dispositius o solucions tecnològiques que puguin facilitar els serveis descrits anteriorment.

#### **4.2.1.3 SISTEMA DE LOCALITZACIÓ DE PERSONES (LOPE)**

El LOPE ha de permetre que mitjançant la telefonia mòbil es pugui localitzar la persona usuària així com situacions potencialment perilloses en relació amb la seva posició geogràfica. Aquesta opció ha de poder prestar-se de forma permanent a aquelles persones que experimenten un deteriorament cognitiu lleu o moderat. La seva instal·lació estarà supeditada a la valoració tècnica prèvia realitzada en la fase d'alta d'aquest plec de condicions. S'haurà d'incloure un anàlisi de la situació de la persona en relació amb les seves capacitats cognitives, així com la situació familiar i social i els suports disponibles, per tal de valorar la necessitat i adequació de la implantació d'aquest sistema.

#### **4.2.1.4 CONTROL RECEPTORA-CENTRE D'ATENCIÓ**

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de disposar d'un centre d'atenció capaç de donar resposta i atenció al servei de teleassistència. Serà l'encarregat de la recepció, emissió i gestió de les comunicacions i avisos amb les persones usuàries i els dispositius de detecció automàtica que puguin existir als seus domicilis.

L'adjudicatària haurà de disposar obligatòriament d'un centre d'atenció alternatiu i independent del principal, de manera que es garanteixin com a mínim les comunicacions amb les persones usuàries dels serveis, en cas d'incidència greu o catàstrofe en el centre principal que puguin limitar o impossibilitar la recepció d'avisos o alarmes. La comunicació entre els dos centres s'haurà de fer efectiva en un termini no superior a 30 minuts.

El centre d'atenció disposarà dels equipaments, tecnologies i recursos necessaris per tal de poder garantir l'adequat preprocesament de les comunicacions i avisos i proporcionar a les seves operadores i operadors la informació sobre la instal·lació i el dispositiu que els genera.

Com a mínim haurà de comptar amb els següents requisits tecnològics:

Codi de verificació (CSV): **9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba**  
 N° referència: **GENSIG-00693/2026**  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

**Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)**

**28/04/2026 15:58:23**



- Un sistema de replicació de dades en temps real entre el centre d'atenció principal i el de suport.
- Sistema duplicat a nivell de software i hardware.
- Connexions de línies telefòniques amb la xarxa pública, amb una quantitat eficient d'accessos primaris amb les xarxes que garanteixi l'atenció de totes les trucades i avisos que es puguin generar.
- Sistema d'alimentació alternatiu que garanteixi el subministrament elèctric continu del centre d'atenció en cas de tall o suspensió del subministrament extern, disposant, com a mínim, d'un adequat Sistema d'Alimentació Ininterrompuda (SAI) i d'un grup electrogen amb capacitat generativa suficient i adequada.
- Sistema que permeti la gravació de les comunicacions entrants de les persones usuàries possibilitat d'activació de forma remota, amb referenciació per data, hora, persona usuària i operador/a
- Capacitat per a la realització de trucades a tres bandes (persona usuària – centre d'atenció – recursos externs).
- Capacitat de transferència de trucades de persones usuàries a altres recursos propis o externs.
- Realització de còpies de seguretat per a la restauració del servei en curs, en cas de situacions molt greus que puguin afectar els dos centres d'atenció.
- Servei de playback de la pròpia aplicació de gestió de la central receptora amb el seu terminal de comunicacions.

En tot cas, els diferents elements en que es basa la prestació dels serveis TAD han de donar compliment amb allò que especifica la Norma UNE 158401:2019 ( o altre certificat en vigor, equivalent a l'anterior) com a norma específica reguladora dels serveis de teleassistència domiciliària i mòbil, de manera que es garanteixin els estàndards de qualitat que s'hi estableixen, en relació amb les especificacions tècniques de funcionament, tipus de dispositius i característiques, tant per a les modalitats bàsiques com avançades, que han de complir aquelles empreses o entitats que concorrin al procés de licitació.

#### 4.2.1.5- MANTENIMENT I REPOSICIÓ DE L'EQUIPAMENT TÈCNIC

L'empresa adjudicatària ha de comptar amb un sistema de gestió de l'equipament tècnic (terminal UCR, dispositius perifèrics) que assegurí el manteniment preventiu i correctiu. En tot cas, haurà de realitzar-se una comprovació automàtica periòdica, com a mínim un cop cada 15 dies.

Codi de verificació (CSV): 9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba  
 Nº referència: GENSIG-00693/2026  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)

28/04/2026 15:58:23



A les avaries detectades que afectin a la continuïtat del servei, les reparacions, reposicions o substitucions s'han de realitzar en un període no superior a 24 hores des de la detecció de la mateixa.

En els casos en què el titular del servei disposi de recursos familiars i/o persones de contacte, se'ls haurà de comunicar aquesta avaria i el temps previst de resolució de la mateixa.

#### 4.2.2- RECURSOS HUMANS

L'adjudicatària haurà de comptar amb els mitjans personals suficients i adequats per satisfer adequadament les exigències del contracte.

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

En aquest sentit haurà de comptar amb els perfils que indiquem a continuació, tenint en compte que el nombre de persones de cada perfil haurà de donar compliment a les exigències del contracte, per tant, l'adjudicatària haurà de comptar amb diferents perfils professionals que permetin dur a terme tot el procés d'informació, valoració, recollida de documentació i tramitació, instal·lació, atenció, resposta a emergències coordinació, gestió i seguiment del servei, en quantitat suficient per atendre de forma correcta les necessitats del servei de Teleassistència les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any.

Aquests professionals son:

- Responsable del projecte
- Coordinadora/coordinador
- Personal teleoperador
- Personal administratiu
- Tècnic/a unitat mòbil/ instal·ladors
- Altre personal tècnic de suport, si s'escau.

Es considera personal d'atenció directa el personal de coordinació, supervisió, , oficials de teleassistència (personal unitat mòbil i instal·ladors/es), administratius/telefonistes i teleoperadors/es.

El personal dependrà exclusivament de l'empresa, la qual estarà obligada al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral i de prevenció de riscos laborals respecte del personal contractat, el qual no tindrà cap tipus de vinculació laboral amb l'Ajuntament de Valls. El personal amb discapacitat disposarà de les adaptacions oportunes al seu lloc de treball.

Codi de verificació (CSV): 9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba  
Nº referència: GENSIG-00693/2026  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)

28/04/2026 15:58:23



L'adjudicatària haurà d'evitar, en la mesura del possible, la rotació del personal que atén a les persones usuàries i haurà de garantir la cobertura de les absències per vacances o altres eventualitats, sense que això dificulti o limiti la prestació del servei de manera satisfactòria.

En cas de vaga de les persones treballadores de l'empresa adjudicatària, s'hauran de garantir un servei mínims, adequats i suficients per a cobrir les necessitats bàsiques de les persones usuàries del TAD. L'empresa ha de cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats.

Considerant que l'horari de prestació dels serveis és continuat, les 24 hores els 7 dies de la setmana, és responsabilitat de l'adjudicatària organitzar i adaptar els recursos disponibles en cada torn, de manera que a cadascun dels mateixos es compleixi el servei amb els requeriments establerts mitjançant el present plec.

Tots els professionals del servei de teleassistència hauran de poder comunicar-se amb la persona usuària en català. D'acord amb el que estableix la Llei 1/1998, de política lingüística, el contractista haurà de garantir que el personal adscrit al servei de teleassistència domiciliària atengui les persones usuàries en llengua catalana de manera preferent, sens perjudici del dret d'aquestes a ser ateses en llengua castellana quan així ho sol·licitin.

Tot el personal de l'empresa adjudicatària que acudeix als domicilis dels usuaris haurà d'anar acreditat amb una tarja identificativa amb el nom, cognoms i càrrec, així com incloure en ella el logotip de l'empresa, una acreditació com a tècnic que presta el servei per part de l'Ajuntament i el document de petició d'instal·lació de servei que l'Ajuntament enviarà per tal d'acreditar-se davant la persona usuària.

El personal dependrà exclusivament de l'adjudicatària, el qual estarà obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral i de Seguretat Social, de Seguretat i Higiene en el treball i Prevenció de Riscos Laborals respecte del personal contractat per ell i sense que aquest personal tingui cap tipus de vinculació laboral amb l'Ajuntament de Valls.

En general, el personal adscrit als STA hauran de disposar de:

- Capacitat de relació.
- Discreció.
- Capacitat física adequada per al desenvolupament de les tasques de la llar i d'atenció a les persones.
- Capacitat adequada d'expressió oral i escrita.
- Aptitud per a col·laborar amb altres professionals i capacitat d'anàlisi de la situació de la persona o família de caràcter sociosanitari.
- Disposar de la formació adequada per al desenvolupament de les tasques assignades, amb capacitat per a la comprensió de les problemàtiques i el posicionament adequat enfront cada cas.

Codi de verificació (CSV): **9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba**  
Nº referència: **GENSIG-00693/2026**  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

**Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)**

En data:

**28/04/2026 15:58:23**



- Actitud de respecte, confidencialitat i manteniment del secret professional.

#### 4.2.2.1- **FORMACIÓ DEL PERSONAL**

L'adjudicatària del Servei de Teleassistència haurà de:

- Assegurar la formació i competència necessària de l'equip de recursos humans dedicats a la prestació del servei.
- Proporcionar un mínim de 20 hores anuals retribuïdes de formació per tota persona treballadora adscrita al servei. La formació haurà d'estar adaptada al lloc de treball que ocupi.
- Ha de realitzar l'increment d'hores de formació continua a banda de les obligatòries en el cas d'haver-se tingut en compte en els criteris de valoració per la seva adjudicació.
- Mantenir actualitzat l'arxiu de dades amb titulacions, experiència formació contínua de l'equip de treball.
- Proporcionar un formació inicial per treballadors/es de nova incorporació a l'empresa, que garanteixi el coneixement general de l'organització, processos i funcionament del servei així com els protocols que l'Ajuntament hagi establert.
- Presentar anualment el programa de formació contínua que inclogui un pla de formació anual amb accions formatives de continguts relacionats amb les necessitats dels equips de treball per a la realització de les seves tasques, gestió de les incidències, aspectes de millora de la qualitat, així com altres continguts especialitzats per perfils i llocs de treball.

#### 4.3- **MECANISMES DE COORDINACIÓ I SEGUIMENT**

Els mecanismes de coordinació i seguiment entre l'adjudicatària i els responsables de l'Ajuntament, s'establirà a **dos Nivells** (nivell directiu i tècnic) i

##### 4.3.1 **COORDINACIÓ PER NIVELLS**

Existirà una coordinació a nivell directiu i a nivell tècnic.

a) A nivell Directiu : Entre l'equip tècnic directiu de l'Ajuntament i la Direcció de l'empresa adjudicatària, per tal de fer una valoració global de l'evolució del servei i el seguiment del contracte. Entre altres aspectes, s'abordarà:

- Les modificacions sobre els procediments d'atenció que puguin produir-se i noves informacions relatives a campanyes que puguin realitzar-se a les persones usuàries.
- L'elaboració dels estudis d'avaluació d'impacte que es puguin realitzar o en la realització de proves pilot que siguin considerades com a necessàries per a la millora de la qualitat en la prestació del servei.



- Propostes d'innovació vers coordinació.
- Establiment de reunions de seguiment ordinari, a les quals participarà l'equip directiu dels Serveis Socials i la part adjudicatària. Es programaran un mínim de dues reunions ordinàries anualment (una reunió semestral), a banda de les que pugui procedir mantenir amb caràcter extraordinari, davant situacions, incidències o contingències que així ho requereixin. El contingut principal d'aquestes reunions de seguiment serà:
  - Seguiment i valoració de les actuacions i el funcionament.
  - Evolució d'altres i baixes, serveis actius i modalitats.
  - Previsions de creixement i evolució de la demanda.
  - Seguiment d'incidències i reclamacions i de la seva resolució.
  - Exposició del dossier anual de gestió municipal.
  - Qualsevol altra circumstància d'interès per al bon funcionament del Servei i per a l'optimització de la seva prestació.

b) A nivell Tècnic: Entre el responsable del servei municipal i el professional tècnic que l'empresa designi com a interlocutor amb l'Ajuntament amb la finalitat de fer un seguiment i avaluació de les persones usuàries del Servei de Teleassistència. Entre altres aspectes, s'abordarà:

- La revisió el compliment de protocols de servei , processos d'actuació i intervenció en cada cas.
- Garantir la qualitat i adequació dels serveis i dispositius que es presten.
- Identificar i comunicar possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions oportunes.

#### **4.3.2 COORDINACIÓ AMB ALTRES SERVEIS DOMICILIARIS**

L'empresa adjudicatària del servei haurà de garantir l'adequada integració i coordinació amb els diferents serveis que integren la cartera de serveis dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària, d'acord amb els protocols que estableixi l'Ajuntament.

Essent 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, així com altres possibles que es puguin endegar de similar analogia, així com amb futurs recursos de caire sanitari i/o sociosanitari.

#### **4.3.3 ASSESSORAMENT ALS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS I/O ALTRES AGENTS QUE INTERVENEN EN LA PRESTACIÓ**

L'empresa adjudicatària, quan l'Ajuntament ho requereixi, haurà d'informar a serveis socials i/o altres agents públics, com Policia Local o Agents de Salut , que potencialment poden intervenir en el procés, amb la finalitat de donar a conèixer tant matèries relatives al funcionament tècnic del servei, com millores implantades en les prestacions o altres



matèries que siguin requerides per al correcte coneixement dels avenços i millores del mateix.

Els instruments emprats per dur a terme la coordinació i seguiment serà:

- Reunions periòdiques que establirà l'Ajuntament en funció de la necessitat que hagi en cada moment.
- Comunicacions via mail i/o telefòniques.
- Transferència de dades, per la comunicació bidireccional d'informació relativa als expedients d'usuaris que continguin dades de protecció de nivell alt.
- Elaboració d'informes periòdics per part de l'adjudicatària, entre els que destaca de manera fixa: Informe mensual d'activitat.
- Dossier anual de gestió municipal.

#### **4.3.3.1- INFORME MENSUAL D'ACTIVITAT**

L'empresa contractada lliurarà mensualment ( com a màxim el 5è dia hàbil del mes següent), al responsable tècnic designat/da per l'Ajuntament un informe d'activitat en fitxer electrònic, que recollirà, almenys, els indicadors següents:

- 1- Dades sobre l'activitat del servei:
  - Temps mitjà ( en dies) d'alta al servei en sol·licituds ordinàries.
  - Temps mitjà ( en hores) d'alta al servei en sol·licituds urgents.
  - Número de titulars del servei del mes en curs de teleassistència bàsic.
  - Número de titular de servei del mes en curs de teleassistència avançada.
  - Número persones usuàries treballades durant el mes ( inclou titular + usuari/s B+ usuari/s C)
  - Número d'altres i data d'instal·lació.
  - Número de baixes i motiu de les baixes.
  - Número d'aparells en suspensió temporal.
  - Perfil d'usuaris desglossat per sexe i edat, tipus de convivència i zona. Així com les dades estadístiques pròpies de la justificació del Contracte Programa de Serveis Socials amb el municipi i la Generalitat vigent.
  - Número d'usuaris de terminals de seguretat per tipologia (teleassistència avançada).
  - Relació de persones usuàries amb elements de seguretat de teleassistència avançada.

Codi de verificació (CSV): **9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba**  
 N° referència: **GENSIG-00693/2026**  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

**Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)**

**28/04/2026 15:58:23**



- Relació de persones usuàries indicant: modalitat de servei, data d'alta/suspensió temporal/baixa definitiva en el servei, nombre de dies en el servei.
  - Número d'usuaris actius al final de mes.
  - Número d'aparells facturables de teleassistència analògica.
  - Número d'aparells facturables de teleassistència digital.
- 2- Dades sobre l'activitat del Centre d'atenció:
- Trucades emeses i tipologia (xifres absolutes, relatives mitjana per usuari actiu).
  - Trucades rebudes i tipologia (xifres absolutes, relatives mitjana per usuari actiu).
  - Trucades automàtiques i tipologia (xifres absolutes, relatives i mitjana per usuari actiu).
  - Temps de resposta i durada de les trucades.
  - % de trucades on el temps d'espera ha estat inferior a 10 segons.
  - Número total d'actuacions realitzades i mitjana per persona usuària.
  - Tipologia d'actuacions segons recursos mobilitzats.
- 3- Avaries
- Número d'avaries registrades i temps mig de resolució de les mateixes.
  - Número i % d'avaries resoltes en temps inferior a 24 hores
- 4- Incidències recollides, queixes i/o reclamacions
- Número de queixes i reclamacions rebudes.
  - Número de respostes emeses.
  - Temps mig en l'emissió de la resposta.
  - Número persones que presenten sentiment de soledat no volguda.
  - Situacions d'especial cura.
  - Informar trucades emeses i tipologia gestionades mensualment identificant la persona usuària atesa.
  - Relació d'usuaris amb indicis de possible maltractament i/o ideació suïcida.
  - Recomanació de canvis de serveis en funció de les atencions realitzades per tal d'adaptar el servei a les necessitats específiques de la persona usuària.
  - D'altres d'acord amb els projectes que pugui desenvolupar l'Ajuntament.

#### 4.3.3.2- DOSSIER ANUAL DE GESTIÓ MUNICIPAL

Anualment, l'empresa contractada haurà de realitzar un dossier de gestió municipal amb un format gràfic per a la seva possible divulgació. Aquest dossier serà lliurat a l'Ajuntament de Valls en format electrònic, abans del dia 10 de juny de l'any següent a la finalització de l'exercici objecte d'anàlisi.



Haurà d'incorporar, com a mínim, la següent informació:

- Anàlisi del perfil de les persones usuàries del servei.
- Evolució de l'activitat general del servei (altes, baixes... ).
- Activitat del Centre d'atenció (anàlisi de trucades).
- Qualitat i millores introduïdes.
- Incidències i reclamacions,
- Equip professional dedicat al servei:
- Recursos materials de l'empresa
- Altres dades que puguem sol·licitar d'acord al model d'informe anual que es presenta a la Generalitat de Catalunya
- Valoració de l'impacte del servei de Teleassistència al municipi de Valls.
- Anàlisis predictiva i propostes per adequar el servei a les noves realitats.

L'Ajuntament de Valls en tot cas, podrà sol·licitar l'ampliació d'aquesta informació mínima requerida en el plec de contractació.

## 5- GESTIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

L'adjudicatària haurà de comptar amb un Sistema de Gestió de la Qualitat implantat i certificat segons la "Norma específica de servicis para la promoció de la autonomia personal "Gestió del servicio de teleasistencia UNE 158401, o altre certificat en vigor, equivalent a l'anterior, expedit per una entitat acreditada per l'ENAC

### 5.1- REQUISITS DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE QUALITAT:

- Tenir definit un sistema d'avaluació interna de la qualitat del servei que garanteixi una immediat detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la prestació del servei i permeti la millora contínua, orientada a assolir un nivell de qualitat òptim en la prestació.
- Mantenir sistemes d'avaluació, seguiment i millora de la qualitat percebuda per les persones usuàries, familiars, personal vinculat al servei i clients.
- 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'Ajuntament de Valls i, amb caràcter immediat, aquelles que puguin ser considerades greus o reiterades, per tal de poder treballar conjuntament les solucions que siguin oportunes.

45

Codi de verificació (CSV): 9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba  
Nº referència: GENSIG-00693/2026  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)

En data:

28/04/2026 15:58:23



- Disposar d'instruments per elaborar propostes de millora contínua. L'empresa contractada haurà de realitzar els informes de seguiment tal i com es descriuen al present plec.
- Pla de qualitat documentat i que ha de definir, almenys, el següent: Política de Qualitat, objectius i funcionament i organització.
- Documentar i aplicar el pla de qualitat descrit en el present plec.
- Revisió anual·la del pla i modificacions o millores seran comunicades a l'Ajuntament de Valls.

## 5.2- ESTÀNDARDS DE QUALITAT

L'adjudicatària haurà de complir amb els estàndards de qualitat següents:

- Instal·lació de terminals de les altes amb caràcter ordinari en un termini no superior a 15 dies naturals.
- Instal·lació de terminals de les altes amb caràcter urgent, tal i com es defineixen en l'apartat 4, punt 4.1.2. Instal·lacions i alta en el servei, 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.
- Comprovació periòdica automatitzada electrònicament de terminals cada 15 dies.
- Reparacions, reposicions o substitucions de l'equipament tècnic( terminals. UCR i dispositius perifèrics) en **un termini no superior a les 24 hores** quan l'avaria afecti a la continuïtat del servei.
- Atendre les trucades en cua d'espera en un temps no superior a 10 segons.
- Custòdia de claus en els casos que així ho estimin, així com garantir mesures o sistemes de seguretat per salvaguardar les mateixes.
- 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 Centre d'atenció Principal i centre alternatiu de suport en un termini no superior a 30 minuts.
- Entrega de l'informe mensual d'activitat, com a màxim, fins al 5è dia hàbil del mes següent i de la memòria anual abans del 10 de juny.
- Substitució progressiva dels terminals analògics per terminals digitals en el transcurs de dos mesos en els casos de teleassistència avançada.

Codi de verificació (CSV): **9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba**  
 N° referència: **GENSIG-00693/2026**  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

**Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)**

**28/04/2026 15:58:23**



### 5.3- PROTOCOLS DE GESTIÓ DELS SERVEI

L'empresa haurà de comptar amb Protocols documentats sobre els procediments i actuacions a seguir per a l'atenció a les persones usuàries en la prestació del servei.

Des del Centre d'atenció s'ha de garantir per part del personal, el coneixement i aplicació, d'almenys els següents protocols:

- Informació del servei i gestió de sol·licituds
- Alta en el servei
- Suspensió temporal
- Baixes al servei
- Actuacions davant comunicacions:
  - Atenció d'avisos automàtics del sistema.
  - Atenció a trucades d'emergència amb mobilització de recursos segons la necessitat de resposta.
  - Atenció trucades informatives i de seguiment (familiarització, recordatori, cortesia i felicitació).
  - Mobilització de recursos externs.
- Actuacions de manteniment tècnic (preventiu i correctiu)
- Atenció de suggeriments, queixes i reclamacions
- Procediment a seguir per localització usuaris quan no hi ha resposta al control passiu de mobilitat.
- Protocol de cessió de Claus.

Aquests protocols hauran de ser informats a l'Ajuntament de Valls.

## 6- CONTROL DE QUALITAT I PENALITZACIONS EN L'EXECUCIÓ DELS SERVEIS:

L'adjudicatària haurà de mantenir vigent, durant tot el període d'execució del contracte, la disposició d'un Sistema de Gestió de la Qualitat implantat i certificat segons les Normes UNE EN ISO 9001:2015 i, de manera específica en relació amb la teleassistència domiciliària i mòbil, UNE 158401:2019, o d'altra certificació o sistema equivalent documental que garanteixi els requeriments establerts a una norma certificada.

### 6.1- SISTEMA DE GESTIÓ DE QUALITAT



El Sistema de Gestió de la Qualitat haurà d'incloure, com a mínim, els següents requisits i criteris:

- Definir un sistema d'avaluació interna de la qualitat dels serveis que garanteixi la immediata detecció i correcció de possibles incidències o deficiències en la prestació del servei i faciliti la seva millora contínua per tal d'assolir un nivell de qualitat òptim.
- Mantenir sistemes d'avaluació, seguiment i millora de la qualitat percebuda per les persones usuàries del servei, familiars i professionals associats als serveis.
- Disposar d'un sistema de recepció i anàlisi de queixes, suggeriments i reclamacions rebudes, les quals s'hauran de posar en coneixement de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Valls, a través dels mecanismes de coordinació i seguiment establerts al present Plec. Aquelles que tinguin un caràcter greu o que es plantegin de manera reiterada hauran d'informar-se immediatament a l'Àrea Bàsica, de manera que es puguin determinar i implantar conjuntament les solucions que es considerin oportunes.
- Disposar d'un sistema adequat de custòdia de claus que garanteixi la seguretat i protecció d'aquells casos en que no es disposa d'una xarxa familiar o relacional suficient o adequada.
- Garantir l'existència d'instruments adequats per al plantejament de propostes de millora contínua.

Es disposarà d'un Pla de Qualitat documentat i aplicat als serveis específics objecte de contractació, el qual s'haurà de revisar anualment, comunicant-se a l'Ajuntament de Valls les possibles millores introduïdes. Al Pla s'hauran de definir adequadament:

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

L'adjudicatària haurà de basar el sistema de seguiment i millora, com a mínim, en els **indicadors de qualitat** que es relacionen a continuació, els quals s'hauran de mesurar amb una periodicitat trimestral i seran avaluats per també per part de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials mitjançant les reunions de coordinació i a través dels informes mensuals d'activitat, a efectes de garantir l'adequada qualitat del servei al llarg de l'execució del contracte:

**a) Instal·lació i activació**

- Temps mitjà d'instal·lació i activació del servei, en casos de sol·licitud d'alta urgent (expressat en hores).
- Temps mitjà d'instal·lació i activació del servei, en casos de sol·licitud d'alta normal (expressat en hores).

**b) Prestació del servei:**

- Nombre de reunions de seguiment i coordinació mantingudes per part de la persona responsable del servei i la coordinadora o coordinador de zona amb les persones responsables de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials.

48

Codi de verificació (CSV): **9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba**  
Nº referència: **GENSIG-00693/2026**  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

**Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)**

**28/04/2026 15:58:23**



- Grau de satisfacció de les persones usuàries dels serveis. **Control de satisfacció de l'usuari:** Per realitzar una avaluació objectiva de la qualitat del servei, s'identificarà el grau de satisfacció percebuda. Per tant, es recollirà la informació obtinguda de l'aplicació d'un qüestionari (amb una bateria de preguntes tancades amb 5 nivells de resposta cadascuna d'elles i alguna pregunta oberta) a diversos beneficiaris i beneficiàries o familiars pròxims, d'una mostra escollida a l'atzar de forma periòdica, que donarà lloc a un índex de qualitat dels control de satisfacció de l'usuari "a 1".
  - Cadascun d'aquests nivells de satisfacció analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: molt satisfactori (5 punts), satisfactori (4 punts), regular (3 punts), dolenta (2 punts) i molt dolenta o nul·la ( 1 punts).
  - Percentatge de la mostra sobre la totalitat de persones usuàries sobre el qual s'ha avaluat la prestació del servei.
  - Percentatge de persones usuàries que han expressat queixes o reclamacions en relació amb la totalitat de persones usuàries dels serveis TAD de l'Ajuntament de Valls.
  - Temps mitjà de resposta de la teleoperadora o teleoperador a una trucada a partir de la seva entrada al CA (expressat en segons).
  - Temps mitjà des que es rep una trucada en el CA fins la mobilització de recursos especialitzats (expressat en minuts).
  - Temps mitjà des que es rep una trucada en el CA fins la mobilització d'altres recursos, com ara familiars, veïnat o xarxa social (expressat en minuts).
  - Temps mitjà de durada de les comunicacions amb les persones usuàries (expressat en minuts).
  - Mitjana del nombre de trucades mensuals de seguiment per persona usuària.
  - Nombre d'emergències detectades a partir d'avisos automàtics de detectors i dispositius perifèrics.
- c) **Renúncies o desistiments:**
- Nombre de persones usuàries que causen baixa del servei per motius d'insatisfacció en la seva prestació.
- d) **Personal:**
- Nombre total d'hores de formació rebudes pel personal adscrit al servei
  - Mitjana d'hores de formació rebudes per treballadora o treballar
- e) **Equips tècnics domiciliaris:**

Codi de verificació (CSV): **9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba**  
 N° referència: **GENSIG-00693/2026**  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

**Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)**

**28/04/2026 15:58:23**



- Nombre d'avaries del sistema domiciliari que impedeixen la comunicació de la persona usuària amb el CA.
- Mitjana de temps per a la resolució d'avaries del sistema domiciliari, des de la seva comunicació o detecció, que impedeixen la comunicació entre la persona usuària amb el CA.

**f) Centre d'Atenció:**

- Nombre d'avaries en el sistema del servei que produeixen la pèrdua de la capacitat de resposta del CA i requereixen l'activació del sistema de suport.

**6.2- Control d'incidències del servei**

Per realitzar una avaluació objectiva de la qualitat del servei, també es recolliran, tipificaran i quantificaran les incidències aparegudes durant la prestació d'aquest serveis, i que permetrà obtenir l'índex del control de incidències del servei "b 1"(mitjançant la constatació del nivell de resultats en la taula següent):

RESULTAT	NOMBRE INCIDÈNCIES I GRAVETAT DE LES MATEIXES
Resultats molt bons	<b>Cap incidència molt greu o greu// i/o/ 0-3 incidències lleus</b>
Resultats bons	<b>Fins a 1 incidència molt greu /i/ ó/ 0-3 incidències greus/i/ó/ 4-6 incidències lleus</b>
Resultats tolerables	<b>Fins a 2 incidències molt greus /i/ó/ 4-6 incidències greus /i/ó/ 7-9 incidències lleus</b>
Resultats dolents	<b>Fins a 4 incidències molt greus /i/ó/ 7-9 incidències greus /i/ó/ 10-12 incidències lleus</b>
Resultats no tolerables	<b>5 o més incidències molt greus /i/ó/ 10 O MÉS INCIDÈNCIES greus /i/ó/ 13 o més incidències lleus</b>

**6.1.1- TIIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES**

La relació d'incidències més comuns tipificades en funció de la gravetat i que poden aparèixer durant la prestació objecte d'aquest contracte poden ser molt greus, greus i lleus.

**INCIDÈNCIES MOLT GREUS:**

- Altes de servei prèvies a la comunicació de la resolució per part de l'Ajuntament.

Codi de verificació (CSV): <b>9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba</b> Nº referència: <b>GENSIG-00693/2026</b> <a href="http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do">http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do</a>	
Doc. original signat per:	En data:
<b>Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)</b>	<b>28/04/2026 15:58:23</b>



- Tracte irrespectuós a les persones usuàries per part dels/de les teleoperadors/es de l'empresa adjudicatària. En cas de queixa rebuda l'empresa haurà d'aportar la gravació de la trucada.
- Incompliment del protocol del control passiu de mobilitat que comporti una situació de desatenció en cas de risc en aquells usuaris que disposin d'aquest servei.
- No comunicar a l'Ajuntament una situació de risc greu detectada.
- No comunicar a l'Ajuntament de manera immediata errades en el serveis que puguin generar risc per a les persones usuàries.
- Facturació de casos que es troben en situació de baixa definitiva.
- Reincidència en els errors en les comunicacions d'altres i baixes ( tant temporals com definitives) del servei i canvis de tipologia.
- Incompliment del requeriments tècnics dels recursos materials i tecnològics, previstos a la clàusula 4.2 del Plec de condicions tècniques.

#### INCIDÈNCIES GREUS

- Reincidència de qualsevol de les incidències lleus.
- Respondre una trucada en un idioma diferent a l'emprat per la persona usuària. Totes les professionals del servei de teleassistència hauran de comunicar-se amb la persona usuària en català i si la persona usuària te dificultats podrà ser atesa en castellà.
- Canvis en la tipologia d'usuari aprovat sense justificació ni comunicació prèvia a l'Ajuntament
- Comunicacions errònies d'altres o baixes tant pel que fa a la identificació de la persona usuària com a les dates en que s'han produït
- Incompliment del procediment de tramitació de sol·licituds que tingui establert l'Ajuntament
- Errors reiterats en la identificació dels persones usuàries en qualsevol comunicació amb l'Ajuntament.
- Instal·lació de terminals de les altes amb caràcter ordinari en un termini superior a 15 dies naturals, per causes imputables a l'adjudicatària
- Instal·lació de terminals de les altes amb caràcter urgent en un termini superior a 48 hores per causes imputables a l'adjudicatària

#### INCIDÈNCIES LLEUS

- Errors en la identificació dels persones usuàries en qualsevol comunicació amb l'Ajuntament
- Errors en el procediment de gestió de sol·licituds
  - manca de signatura de la sol·licitud o bé signatura de persones de la unitat de convivència que no son sol·licitants



- Dades errònies en la sol·licitud , tant pel que fa a les dades personals, com a l'adequació als camps existents en el formulari.....
- Renúncies d'usuaris de demandes no Registrades i/o no entrades en aplicatiu .
- La manca de logotip de l'Ajuntament en el terminal

L'Ajuntament de Valls podrà determinar la gravetat d'altres incidències que puguin aparèixer durant la prestació del servei i que no estiguin contemplades en els paràgrafs anteriors, prèvia identificació i comunicació a adjudicatària de la prestació objecte d'aquest contracte.

Les responsables de l'Ajuntament de Valls revisarà i analitzarà les incidències aparegudes i determinarà el resultat obtingut, a més a més interpretarà els resultats del control d'incidències i comunicarà els mateixos a l'empresa adjudicatària. Així mateix, el responsable de l'Ajuntament de Valls, actualitzarà anualment, en cas necessari i de forma objectiva, els criteris d'avaluació i el nombre d'incidències establert per a cada nivell de resultats.

## **6.2- AVALUACIÓ DE LA CAPACITAT DE RESPOSTA:**

Semestralment, l'Equip DAS de l'Ajuntament de Valls, avaluaran el nivell de resposta de l'adjudicatària davant les necessitats sorgides en el servei de Teleassistència i procediran a l'elaboració d'un informe que servirà de base per a una avaluació del grau de resposta de l'organització adjudicatària.

Per avaluar el nivell de resposta es tindrà en compte els següents aspectes:

- L'accessibilitat i agilitat de resposta del responsable que coordina els serveis a Valls, a les peticions d'informació que realitza l'Ajuntament
- El compliment de la reducció dels terminis que hagi ofert l'adjudicatària en els criteris avaluable de forma automàtica pel que fa a les instal·lacions ordinàries. En cas que l'empresa adjudicatària incompleixi la reducció de temps d'alta, si es el cas, que hagi ofert en els criteris d'avaluació de forma automàtica la puntuació obtinguda serà 0
- El compliment de la reducció dels terminis que hagi ofert l'adjudicatària en els criteris avaluable de forma automàtica pel que fa a les instal·lacions urgents. En cas que l'empresa adjudicatària incompleixi la reducció de temps d'alta , si es el cas, que hagi ofert en els criteris d'avaluació de forma automàtica la puntuació obtinguda serà 0



## **7- 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'Ajuntament de Valls, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal.

L'entitat adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran d'afavorir una bona relació amb l'usuari/a com a base de la prestació del servei. L'entitat adjudicatària haurà d'informar expressament a l'Ajuntament, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

Per tal d'evitar problemes de seguretat, l'entitat adjudicatària es compromet a acceptar les ordres que dicti l'Ajuntament per a la identificació i control del personal designat per l'entitat adjudicatària per a la prestació dels serveis.

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

Les persones usuàries hauran de ser informades, verbalment i per escrit, de les característiques del servei així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa als serveis municipals corresponents.

Per poder iniciar un servei serà imprescindible haver signat el Contracte amb l'usuari i facilitar una guia explicativa de Servei, acordant les condicions del servei, el seu us i els compromisos adoptats per la persona usuària

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

## **8- 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 amb els mitjans de comunicació correspon a l'Ajuntament de Valls. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatària s'atribueixi accions que no li són pròpies

Correspon a l'Ajuntament, la titularitat de la documentació escrita o en qualsevol altre suport (electrònic, audiovisual, etc.) derivada de la relació amb els usuaris i usuàries, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat, i que l'adjudicatària



elabori en qualsevol fase del desenvolupament del projecte i es derivi de la seva gestió tècnica.

L'empresa contractada haurà d'incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzades de l'Ajuntament de Valls en la totalitat de documentació de gestió o d'altres materials tècnics o tecnològics. Així mateix, la imatge corporativa serà inclosa en aquelles activitats de difusió i comunicació del servei que en pugui realitzar l'empresa contractada.

L'empresa adjudicatària, en tota la documentació, publicitat, imatge o materials necessaris per a l'execució del contracte ha de fer un ús no sexista del llenguatge, evitar qualsevol imatge discriminatòria de les dones o estereotips sexistes, i ha de fomentar amb valors d'igualtat la presència, la diversitat i la corresponsabilitat.

També haurà de figurar el logotip municipal o bé l'espai per a la seva incorporació, als documents relacionats amb els circuits de gestió municipal, així com d'altres materials tecnològics, especialment els **terminals de teleassistència i els de transport de les Unitats Mòbils**.

## **9- INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ**

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, s'establirà un període transitori per a realitzar el traspàs de la informació necessària entre l'actual prestadora del servei i l'empresa que resulti adjudicatària atenent als següents criteris:

- Des de la data de formalització del contracte s'establirà un període transitori d'un mes per a realitzar el traspàs de les dades de les persones usuàries, els elements de gestió que s'hagin implementat durant l'execució del contracte, així com la reprogramació dels terminals i instal·lació dels dispositius de seguretat, perifèrics o complementaris, entre l'actual prestadora dels serveis i la l'entitat o empresa que resulti contractada, de manera que es garanteixi el manteniment d'una adequada prestació dels serveis.
- L'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament efectuarà la coordinació i seguiment que consideri oportú i necessari en aquest procés de traspàs, si s'escau.
- En finalitzar el contracte i les seves pròrrogues, en el supòsit que s'adjudiqui el servei a una nova empresa o entitat, la prestadora actual dels serveis restarà obligada a mantenir la prestació del servei fins a la data de signatura i d'entrada en vigor del nou contracte. A partir d'aquest moment, haurà de respectar un nou període transitori, que s'estima en un mes, per tal de col·laborar amb la nova contractista en els traspàs del servei en les millors condicions per a la continuïtat del mateix sense perjudici d'atenció a les persones usuàries.



A partir del dia que entri en vigor el nou contracte de Teleassistència, l'Ajuntament de Valls només rebrà factures per part de l'empresa adjudicatària d'aquest servei.

## **10- OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA**

**Tots** els aspectes detallats en el present Plec, són d'obligat compliment per part d l'adjudicatària qui haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte **amb totes les condicions establertes**, constituint-se com a obligacions, amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- L'adjudicatària, estarà obligat a aportar a través de Certificacions i/o altres Verificacions que l'Ajuntament estimi, aquells aspectes definits en els apartats del Projecte Tècnic presentat per l'Adjudicatària en els Criteris avaluable segons judici de valor, que hagin estat valorats positivament per l'Ajuntament en la fase de concurs.
- L'empresa contractada per a la prestació del servei està oblida a complir amb una ràtio de personal d'atenció directa adscrita al servei de Valls suficient els 365 dies de l'any i les 24 hores del dia.
- Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de clàusules administratives.
- Prestar el servei a aquelles persones que li indiqui l'Ajuntament de Valls
- Garantir la comunicació interpersonal de caràcter bidireccional davant de qualsevol situació de necessitat, durant les 24 hores dels dia i tots els dies de l'any.
- Oferir atenció immediat i adequada davant situacions d'emergència, a través de personal especialitzat garantint l'adequació i idoneïtat.
- Facilitar al seu personal la informació necessària sobre les característiques i particularitats dels serveis a prestar, a partir de la informació facilitada per l'Ajuntament i la que disposa la pròpia empresa dels protocols i actuacions realitzades.
- Donar compliment de tots els deures i obligacions de caràcter fiscal, laboral i social inherents a la seva condició jurídica, considerant totes les disposicions vigents en matèria mercantil, fiscal, laboral, de seguretat social salut i de prevenció de riscos laboral, i assumint totes les despeses i retribucions dels elements materials i personals necessaris per a la seva producció, amb total responsabilitat de les seves obligacions legals. L'incompliment d'aquestes obligacions o les infraccions en que pugui incórrer, no comportaran cap responsabilitat per l'Ajuntament de Valls.

Codi de verificació (CSV): **9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba**  
Nº referència: **GENSIG-00693/2026**  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

**Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)**

En data:

**28/04/2026 15:58:23**



- En la línia del punt anterior, ressaltar la importància de l'obligació de l'adjudicatària de garantir el compliment de tota la normativa d'aplicació en matèria de prevenció de riscos laborals. En qualsevol cas, l'execució de les tasques associades als serveis objecte de contractació haurà de garantir el compliment del que estableix el Real Decret 171/2001, del 30 de gener, que es desenvolupa l'article 24 de la llei 31/1995, del 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials, així com qualsevol desplegament normatiu posterior.
- L'entitat o empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions del Reglament (UE) 2016/679, General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia de Drets Digitals (LOPD i GDD), així com d'altres normes vigents o que en el futur puguin promulgar sobre aquesta matèria.
- L'adjudicatària i el personal al seu càrrec hauran de mantenir inexcusablement el secret professional i la confidencialitat de les dades de les persones usuàries de les que disposin, d'acord amb les disposicions legals i reglamentàries vigents.
- L'entitat o empresa adjudicatària del contracte haurà d'incorporar la titularitat del servei que ostenta l'Ajuntament i els logotips normalitzats de la Corporació en la totalitat de la documentació de gestió del servei i d'altres materials i recursos tècnics o tecnològics. De la mateixa manera, la imatge corporativa de l'Ajuntament s'haurà d'incloure en les activitats o campanyes de difusió o comunicació del servei que pugui dur a terme l'adjudicatària, prèvia autorització per part d'aquesta Corporació.
- Proporcionar un mínim de 20 hores anuals retribuïdes de formació per tota persona treballadora adscrit al servei, adaptada al lloc de treball que ocupi.
- Presentar anualment a l'Ajuntament, el pla de formació continua i adaptada a les necessitats formatives de l'equip de treball i donar compliment de la proposta que l'adjudicatària hagi realitzat, si es el cas, en els criteris avaluable de forma automàtica del PCAP.
- Procedir a la instal·lació del terminal al domicili de la persona i de la corresponent alta en el servei de teleassistència, en un **termini màxim de 15 dies hàbils** per a les sol·licituds amb caràcter ordinari i un termini de **48 hores**, en les sol·licituds amb caràcter d'urgència.
- **Complir els procediments establerts en la clàusula 4.** Característiques Tècniques del servei i els estàndards de qualitat previstos a la **clàusula 5-** Gestió de la qualitat del servei.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Custòdia de claus en els casos que així ho estimin així com garantir els mecanismes i processos de seguretat per salvaguardar les mateixes
- Comunicar mensualment la relació detallada de tot el volum de serveis prestats: altes, baixes, suspensions temporals així com les modificacions que es produeixin entre els usuaris del servei per qualsevol motiu.

Codi de verificació (CSV): **9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba**  
 Nº referència: **GENSIG-00693/2026**  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

**Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)**

**28/04/2026 15:58:23**



- Informar dels canvis que es produeixin en la situació i estat de la persona usuària així com el canvi de tipologia d'usuari que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
- Desenvolupar si es el cas, en el termini de dos mesos a partir de la data en que ho sol·liciti l'Ajuntament, els sistemes tecnològics necessaris per a la integració dels sistemes de gestió de l'adjudicatària amb els de l'Ajuntament
- En qualsevol cas, l'entitat adjudicatària estarà obligada a informar a l'Ajuntament qualsevol actuació que involucri als usuaris i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.
- Facilitar, sense cost addicional, dispositius de seguretat inclosos com a part del Servei de Teleassistència en aquells usuaris prèviament valorats que presentin indicadors de situacions de risc, pèrdues cognitives i/o perill per tercers.
- Mantenir el nombre i tipologia de dispositius de seguretat que tenen assignats i instal·lats els usuaris del servei de Teleassistència vigents a l'inici del nou contracte, fins que aquests perdin els criteris i/o causin baixa del servei., així com garantir els nous que es precisin segons les avaluacions i/o segmentació d'usuaris que realitzi el licitador i d'acord amb la catalogació de Teleassistència Bàsica o Teleassistència Avançada.
- Substitució progressiva dels terminals analògics per terminals digitals en el transcurs de dos mesos pel traspàs a teleassistència avançada.

## **11- DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT:**

### **11.1- POTESTATS DE L'AJUNTAMENT**

- Desenvolupar i/o aprovar els protocols, processos i documentació que s'utilitzaran per a la valoració inicial i el seguiment dels casos, i la correcta prestació del servei.
- 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.
- 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 a l'avaluació de la qualitat del servei rebut i de la capacitat de resposta de l'empresa adjudicatària.
- 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.

Codi de verificació (CSV): **9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba**  
 N° referència: **GENSIG-00693/2026**  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

**Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)**

**28/04/2026 15:58:23**



- Sol·licitar a l'entitat adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Verificació dels compliment de criteris, aprovació de les sol·licituds i tramesa de les resolucions.

#### **11.2- OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT**

- Consignar en el corresponent pressupost la quantia necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte.
- Abonar el preu dels serveis prestats, prèvia validació dels treballs efectuats pel responsable corresponent.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre el cas, degudament complimentada, per tal que es pugui iniciar el servei.
- Facilitar el logotip de l'Ajuntament pels usos previstos en el present plec.
- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatària en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.

#### **12- GESTIÓ DE LES TAXES APLICABLES AL SERVEI**

L'Ajuntament és el responsable d'aprovar si s'escau, l'establiment de les taxes aplicables al servei, i aquests tindran el caràcter d'ingrés municipal de conformitat amb l'establert a la Llei d'hisendes locals i la normativa d'aplicació.

La recaptació d'aquesta taxa, en cas d'existir, podrà ser realitzada per l'Ajuntament directament, o bé delegar en l'operador extern, les tasques de gestió del cobrament de la taxa per que aquest després, faci la pertinent liquidació mensual a l'Ajuntament.

Valls, a data de la signatura electrònica

Responsable Coordinació Serveis Socials

Codi de verificació (CSV): **9475d37300d7219d104632c0f1c56dfdddec94ba**  
Nº referència: **GENSIG-00693/2026**  
<http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

En data:

**Montserrat Mandoli Bofarull (Direcció Benestar Social)**

**28/04/2026 15:58:23**

