

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Núm. d'expedient: 2026-0001103

Tipus de contracte: MIXT DE SERVEIS I SUBMINISTRAMENT

Títol: Contractació del Servei de videoassistència per a persones grans,
en el marc del projecte Alt Camp Ecosistema Rural Innovador.

INDEX

1. CONTEXT	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
3. ABAST DEL CONTRACTE I ACTIVITATS A REALITZAR PER L'ADJUDICATÀRIA ..	4
4. FASES D'EXECUCIÓ	4
5. REQUISITS TÈCNICS, SEGURETAT I ACCESSIBILITAT DEL SISTEMA	5
6. FUNCIONALITATS DEL SISTEMA.....	6
7. MANTENIMENT	8
8. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SISTEMA	8
9. SERVEIS DE SUPORT	9
10. FORMACIÓ	10
11. INDICADORS DE QUALITAT	11
12. CONTROL I SEGUIMENT	11
13. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES	11

1. CONTEXT

El Consell Comarcal de l'Alt Camp, en el marc del projecte "Alt Camp – Ecosistema Rural Innovador" finançat pel Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic, preveu implantar un servei de videoassistència per a persones grans de la comarca.

Aquest servei, basat en dispositius tipus tauleta, té com a objectiu millorar l'autonomia personal, la qualitat de vida i l'accés als serveis assistencials i altres recursos del territori, en línia amb les estratègies de transformació territorial, innovació social i lluita contra el despoblament.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el subministrament, implantació i posada en marxa d'un sistema de videoassistència domiciliària adreçat a gent gran, amb l'objectiu de millorar la seva autonomia personal, seguretat i qualitat de vida.

El contracte inclou:

- Subministrament de 40 dispositius tipus tauleta, degudament configurats i preparats per al seu ús.
- La implantació d'una solució tecnològica integral que permeti la gestió, el seguiment i l'operativitat del servei, assegurant la interoperabilitat amb altres sistemes i a diversos recursos del territori, així com la seguretat de la informació i la continuïtat del servei durant tot el període d'execució.
- La configuració, parametrització i posada en marxa del sistema tecnològic necessari per garantir el correcte funcionament de la plataforma.
- La formació del personal tècnic del Consell Comarcal i de les persones usuàries, amb l'objectiu de garantir un ús adequat, eficient i autònom de la plataforma, així com l'adquisició de les competències necessàries per al seu correcte funcionament i aprofitament.

- e) La prestació de suport tècnic i el manteniment operatiu del sistema durant tot el període d'execució del contracte, amb la finalitat de garantir la seva disponibilitat, estabilitat i correcte funcionament continuat.

3. ABAST DEL CONTRACTE I ACTIVITATS A REALITZAR PER L'ADJUDICATÀRIA

L'objecte del contracte comprèn el subministrament, implantació, posada en marxa i suport operatiu d'una solució tecnològica integral per al servei de videoassistència, incloent els dispositius, la plataforma i els serveis associats, així com totes les actuacions necessàries per garantir-ne el correcte desplegament, funcionament, interoperabilitat, seguretat de la informació i continuïtat del servei durant tota la seva execució.

La prestació principal és el servei de videoassistència, essent el subministrament de dispositius un element accessori però necessari.

Les actuacions a realitzar per l'adjudicatària s'ajustaran a les fases d'execució definides en la clàusula 4 d'aquest plec.

Totes les actuacions descrites formen part integrant del contracte i s'entenen incloses dins del preu d'adjudicació, sense que pugui generar-se cap cost addicional per a l'òrgan de contractació, llevat de previsió expressa en el plec.

4. FASES D'EXECUCIÓ

4.1.Fase de preparació (de l'1 de juliol al 15 de juliol de 2026)

En aquesta fase, l'adjudicatària haurà de dur a terme les actuacions següents:

- Definició del pla de desplegament del servei.
- Configuració inicial de la plataforma de videoassistència.
- Parametrització del sistema d'acord amb els requisits funcionals del projecte.
- Coordinació tècnica i funcional amb l'ens contractant i els Serveis Socials.

4.2.Fase d'implantació (del 16 de juliol al 31 d'agost de 2026)

- En aquesta fase, l'adjudicatària haurà de garantir la correcta posada en funcionament del sistema, incloent:
- Subministrament dels quaranta (40) dispositius tipus tauleta.
- Instal·lació, configuració i posada en marxa dels dispositius als domicilis de les persones usuàries.
- Activació de la connectivitat i integració amb la plataforma.
- Posada en marxa operativa del servei de videoassistència.
- Formació del personal tècnic del Consell Comarcal.
- Formació de les persones usuàries i, si escau, de les seves famílies.

4.3.Fase de suport operatiu (de l'1 de setembre al 31 de desembre de 2026)

Durant aquesta fase, l'adjudicatària haurà de garantir el manteniment integral del servei, incloent:

- Assistència tècnica a persones usuàries i al personal tècnic.
- Resolució d'incidències i suport operatiu continuat.
- Seguiment i monitoratge del funcionament del servei i de la plataforma.
- Manteniment correctiu i preventiu dels dispositius i sistema associat.
- Reforç formatiu puntual en cas de detecció de necessitats.
- Garantia de la continuïtat i qualitat del servei durant tota la fase.
- Substitució dels equips en cas d'avaría o mal funcionament.
- Manteniment de les llicències del sistema i de l'aplicació de videoassistència.

5. REQUISITS TÈCNICS, SEGURETAT I ACCESSIBILITAT DEL SISTEMA

El sistema integral de videoassistència domiciliària haurà de ser allotjat en un entorn cloud que disposi, com a mínim, de certificació d'adequació a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en categoria mitjana o equivalent, i garantir el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals (RGPD i LOPDGD).

5.1 L'empresa adjudicatària serà responsable de:

- a) manteniment de llicències durant tota la vigència del contracte i, si s'escau, de les seves pròrroques
- b) configuració, actualització i evolució del sistema

- c) administració d'usuaris i gestió d'accessos
- d) realització de còpies de seguretat diàries
- e) garantia de recuperació de dades i continuïtat del servei
- f) gestió i control de l'equipament, incloent reposició en cas d'avaria
- g) La plataforma haurà d'estar disponible, com a mínim, en llengua catalana i llengua castellana, tant en la interfície d'usuari com en la documentació, notificacions i missatgeria del sistema.

5.2 Accessibilitat i disseny universal

El sistema haurà de complir els principis d'accessibilitat universal i disseny per a totes les persones, garantint la seva utilització per persones grans i/o amb diversitat funcional, d'acord amb el Reial decret legislatiu 1/2013 i normativa aplicable en matèria d'accessibilitat digital.

A efectes d'acreditació, l'empresa adjudicatària haurà de justificar aquest compliment mitjançant:

- declaració responsable de conformitat amb criteris d'accessibilitat i disseny universal aplicats al sistema (com WCAG 2.1 nivell AA o estàndard equivalent vigent)

6. FUNCIONALITATS DEL SISTEMA

6.1 Per al personal tècnic

La plataforma haurà de permetre:

Panell de control amb:

- usuaris connectats
- cercador
- agenda
- accés a videotrucades

Administració d'usuaris:

- altes i baixes
- permisos
- contrasenyes

Configuració del sistema amb parametres personalitzables.

Videotrucades amb:

- Missatgeria
- Compartició de pantalla
- Enviament de documents
- Agenda de contactes
- Calendari i gestió de cites
- Sistema d'alertes i notificacions
- Generació d'informes

6.2 Per a persones usuàries

La solució haurà de ser accessible i adaptada a persones grans, amb interfície amigable i accessible (visual i auditiva).

Funcionalitats mínimes:

Panell personalitzat amb:

- Historial de connexions
- Notificacions
- Calendari
- Videotrucades i missatgeria
- Agenda de contactes
- Calendari i sol·licitud de cita prèvia (serveis socials i salut)
- Alertes i notificacions
- Sistema d'ajuda

Aplicacions integrades:

- Seguiment de medicació
- Canal d'informació municipal
- Aplicacions d'entreteniment (jocs, lectura)
- Aplicacions de salut (exercici, memòria, alimentació)
- Accés a aplicacions de serveis bancaris (segur i controlat)

6.3 Requisits lingüístics:

La plataforma haurà d'estar disponible, com a mínim, en llengua catalana i llengua castellana, tant en la interfície d'usuari com en la documentació, notificacions i missatgeria del sistema.

7. MANTENIMENT

La fase de manteniment comprendrà el període de l'1 de setembre al 31 de desembre de 2026 i inclourà:

- a) Reparació o substitució d'equips.
- b) Desplaçaments del personal tècnic.
- c) Peces de recanvi.
- d) Mà d'obra.
- e) Verificació i proves de funcionament.
- f) Manteniment de les llicències

8. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SISTEMA

8.1 Les tauletes hauran de disposar, com a mínim, de:

- a) Pantalla igual o superior a 10 polzades.
- b) Connectivitat WiFi i 4G/5G.
- c) Càmera frontal 5Mp.
- d) Sistema operatiu actualitzat a la darrera versió vigent i estable en el moment de la contracció, amb suport oficial actiu del fabricant durant tota la vigència del contracte, incloent actualitzacions de seguretat i pegats crítics. No s'admetran sistemes en situació de final de vida útil (EOL/EOS) ni sense garanties de suport.

8.2 Interfície adaptada a persones grans:

Simplicitat i usabilitat

- a) Entorn visual simplificat, evitant elements innecessaris o configuracions complexes.
- b) Navegació intuïtiva basada en icones grans i identificables.
- c) Reducció del nombre de passos necessaris per accedir a les funcionalitats principals.

- d) Eliminació o ocultació de funcions avançades que puguin generar confusió.
- e) Organització clara i coherent dels continguts i aplicacions.
- f) Temps de resposta ràpid i estable en les interaccions bàsiques.

8.3 Accessibilitat visual

La interfície haurà d'estar adaptada a persones amb dificultats visuals i haurà d'incloure:

- a) Textos amb mida gran i configurable.
- b) Alt contrast visual entre text i fons.
- c) Botons i zones tàctils de dimensions ampliades.
- d) Ús de tipografies clares i llegibles.
- e) Possibilitat d'augmentar la mida dels elements visuals.
- f) Disseny amb baixa càrrega visual i sense saturació d'informació.

8.4 Sistemes de seguretat configurats.

- a) Hauran d'incloure:
 - a) Carregador.
 - b) Funda de protecció rotatòria.
 - c) Configuració inicial completa i preparada per utilitzar.

8.5 La plataforma de videoassistència haurà de permetre:

- a) Videotrucades programades i sota demanda.
- b) Comunicació bidireccional.
- c) Gestió d'usuaris.
- d) Agenda i recordatoris.
- e) Monitoratge del servei.
- f) Registre d'activitat.

9. SERVEIS DE SUPORT

L'empresa adjudicatària haurà de garantir:

- a) Servei d'atenció a incidències
- b) Suport remot i presencial
- c) Substitució o reparació de dispositius en cas d'avaria
- d) Trasllet de l'equipament a fàbrica en cas que sigui necessari

La prestació dels serveis de suport haurà de quedar degudament acreditada per l'empresa adjudicatària mitjançant registres o evidències que permetin verificar la correcta atenció, gestió i resolució de les incidències i actuacions realitzades.

10.FORMACIÓ

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar una formació inicial, amb una durada mínima de dues hores per persona, adreçada tant al personal tècnic responsable com a les persones usuàries finals. Aquesta formació haurà d'estar orientada a garantir la correcta utilització, configuració i gestió bàsica dels dispositius i de la plataforma associada.

L'empresa adjudicatària disposarà de plena autonomia per organitzar i planificar les sessions formatives, sempre que asseguri que, un cop finalitzades, les persones usuàries siguin capaces d'utilitzar el dispositiu de manera autònoma i d'executar les operacions bàsiques necessàries.

10.1 Acreditació de la formació

La realització efectiva de la formació haurà d'acreditar-se obligatòriament mitjançant la següent documentació:

- a) Llistat nominal d'assistència signat per les persones participants, amb identificació de la sessió i data
- b) Informe final de formació, que haurà d'incloure:
 - nombre total de sessions realitzades
 - nombre de persones formades

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà d'emetre un certificat o informe de realització de la formació, que haurà de posar-se a disposició de l'òrgan de contractació.

11.INDICADORS DE QUALITAT

Amb la finalitat de garantir el seguiment objectiu de l'execució del contracte, s'estableixen els següents indicadors mínims de qualitat del servei:

- Nombre d'usuaris actius
- Nombre d'incidències
- Temps de resolució
- Grau de satisfacció

Els indicadors de qualitat hauran de ser acreditats per l'empresa adjudicatària mitjançant evidències objectives i verificables, que hauran d'incorporar-se als informes periòdics de seguiment del servei.

12.CONTROL I SEGUIMENT

El Consell Comarcal de l'Alt Camp realitzarà el seguiment i control de l'execució del contracte amb la finalitat de verificar el correcte funcionament del sistema de videoassistència i el compliment de les prestacions establertes.

El seguiment inclourà la verificació del funcionament del sistema, les incidències, els temps de resposta i resolució, el manteniment dels dispositius, la formació impartida i els indicadors de qualitat.

L'execució del servei s'acreditarà mitjançant:

- informes mensuals de seguiment del servei
- registre d'incidències i actuacions de suport
- Avaluació dels resultats
- Validació de les prestacions

El Consell Comarcal podrà verificar la informació aportada i requerir accés als registres del sistema en qualsevol moment.

13.CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

13.1. Compliment normatiu

L'empresa adjudicatària haurà de complir, durant tota la vigència del contracte i de les seves eventuais pròrrogues, les obligacions derivades del Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 (RGPD), de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) vigent, així com de qualsevol altra normativa aplicable en matèria de protecció de dades, seguretat de la informació i administració digital.

13.2. Responsable i encarregat del tractament

El Consell Comarcal de l'Alt Camp tindrà la condició de responsable del tractament de les dades personals tractades en execució del contracte.

L'empresa adjudicatària, quan accedeixi o tracti dades personals per compte del Consell Comarcal, tindrà la condició d'encarregada del tractament, de conformitat amb l'article 28 del RGPD, i es compromet a tractar les dades exclusivament d'acord amb les instruccions documentades del responsable del tractament.

13.3. Finalitat del tractament

L'adjudicatària únicament podrà tractar les dades personals necessàries per a la prestació del servei de videoassistència, la gestió de les persones usuàries, l'atenció tècnica, el manteniment de la plataforma, la resolució d'incidències i la resta de funcionalitats previstes en aquest contracte.

Queda expressament prohibit utilitzar les dades per a finalitats pròpies, comercials, estadístiques, de perfilat, de màrqueting o qualsevol altra finalitat diferent de l'objecte contractual.

13.4. Deure de confidencialitat

L'empresa adjudicatària i tot el personal que intervingui en l'execució del contracte estaran subjectes al deure de confidencialitat respecte de la informació i les dades a les quals tinguin accés.

Aquest deure tindrà caràcter indefinit i es mantindrà fins i tot després de la finalització del contracte.

13.5. Mesures de seguretat

L'empresa adjudicatària haurà d'aplicar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat, autenticitat i traçabilitat de la informació tractada.

Com a mínim haurà de garantir:

- a) Allotjament de la plataforma en infraestructures que compleixin els requisits de l'Esquema Nacional de Seguretat en categoria mitjana o superior.
- b) Xifratge de les comunicacions i de les dades personals emmagatzemades quan sigui tècnicament procedent.
- c) Control d'accés basat en perfils i principi de mínim privilegi.
- d) Registre d'accessos, operacions i incidències de seguretat.

13.6. Ubicació i transferències de dades

Les dades personals s'hauran de tractar i allotjar preferentment dins de l'Espai Econòmic Europeu.

Qualsevol transferència internacional de dades requerirà autorització prèvia i expressa del Consell Comarcal i haurà de complir els requisits previstos al capítol V del RGPD.

13.7. Subcontractació

L'adjudicatària no podrà subcontractar serveis que impliquin accés a dades personals sense autorització prèvia, expressa i per escrit del Consell Comarcal.

En cas d'autorització, el subcontractista assumirà les mateixes obligacions en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació que les establertes per a l'adjudicatària, mitjançant el corresponent contracte d'encàrrec de tractament.

13.8. Violacions de seguretat

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar al Consell Comarcal qualsevol incident o violació de seguretat que afecti dades personals de forma immediata i, en qualsevol cas, sense dilació indeguda des que en tingui coneixement.

La comunicació haurà d'incloure tota la informació necessària perquè el responsable pugui complir les obligacions de notificació davant l'autoritat de control i, si escau, davant les persones afectades.

13.9. Exercici de drets

L'adjudicatària assistirà el Consell Comarcal en l'atenció de les sol·licituds d'exercici dels drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament, portabilitat i qualsevol altre dret reconegut per la normativa vigent.

13.10. Finalització del contracte

Una vegada finalitzat el contracte, l'adjudicatària haurà de retornar al Consell Comarcal totes les dades personals i la informació associada, així com qualsevol suport o document que les contingui.

La coordinadora de Benestar Social,

Coordinadora Tècnica del projecte Alt Camp
Ecosistema Rural Innovador



**Consell Comarcal
de l'Alt Camp**



M Teresa Pujol Pujol

Lydia Plana Valls

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic custodiat per Consell Comarcal de l'Alt Camp. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 62037636EBFD4343AB3A4C7DF3D118FD i data d'emissió 31/07/2026 a les 12:02:17

C/ Mossèn Martí, 3 • 43800 Valls • Tel. 977 60 85 60 • consell@altcamp.cat • www.altcamp.cat • P9300005G

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:

MARIA TERESA PUJOL PUJOL - DNI ** (SIG) el dia 18/06/2026 a les 10:30:49 i LYDIA PLANA VALLS - DNI ** (SIG) el dia 18/06/2026 a les 11:29:03