

Codi Segur de Verificació:
f0b4b7b-58e4-48fe-a6c4-ce26c30a58d1
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01431634_2026_72378684
Data d'impressió: 04/08/2026 08:33:57
Pàgina 1 de 19

SIGNATURES
1.- Esther Poch Pros (SIG) (cap de Serveis Socials), 24/07/2026 08:01
2.- Tramitació Electrònica. DILIGENCIA PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D'ALCALDIA NUM 2026LDEC003707, DE DATA 3 D'AGOST DE 2026.



El Vendrell
Ajuntament

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DEL VENDRELL

Índex

1. OBJECTE	3
2. DEFINICIÓ DEL SERVEI.....	3
a) Teleassistència domiciliària bàsica	4
b) Teleassistència domiciliària avançada	4
3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI.....	5
4. OBJECTIUS DEL SERVEI.....	6
5. PERSONES DESTINATÀRIES.....	6
6. MODALITATS DEL SERVEI	7
6.1. Teleassistència domiciliària bàsica	7
6.2. Teleassistència domiciliària avançada	8
7. PRESTACIONS I ACTIVITATS DEL SERVEI	9
7.1. Prestacions bàsiques del servei.....	9
7.2. Prestacions de la teleassistència avançada.....	9
7.3. Actuacions excloses del servei	10
8. PERFIL PROFESSIONAL	10
8.1. Professionals dels serveis socials municipals	11
8.2. Professionals de l'empresa adjudicatària	11
9. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	12
9.1. Obligacions en relació amb l'organització del servei	12
9.2. Obligacions en relació amb la prestació del servei.....	12
9.3. Obligacions en relació amb incidències i comunicacions	13
10. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT DEL VENDRELL.....	13
11. DISPONIBILITAT I FUNCIONAMENT DEL SERVEI	14
12. PROTOCOL D'ACTUACIÓ	15

Placa Vella, 1
CP 43700 El Vendrell

Tel. 977 16 64 00
Fax 977 66 11 79

A/e ajuntament@elvendrell.net
www.elvendrell.cat



El Vendrell

Ajuntament

12.1.	Sol·licitud i valoració del servei	15
12.2.	Altes del servei.....	15
12.3.	Modificacions del servei	15
12.4.	Baixes del servei	16
12.5.	Instal·lació del servei.....	16
12.6.	Incidències i actuacions urgents.....	16
13.	COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT DEL VENDRELL.....	17
14.	CONTROL DE QUALITAT	17
15.	PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL I SEGURETAT	18

Codi Segur de Verificació:
ff0b4b7b-58e4-48fe-a6c4-ce26c30a58d1
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01431634_2026_72378684
Data d'impressió: 04/08/2026 08:33:57
Pàgina 3 de 19

SIGNATURES
1.- Esther Poch Pros (SIG) (cap de Serveis Socials), 24/07/2026 08:01
2.- Tramitació Electrònica. DILIGENCIA PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D'ALCALDIA NUM 2026LDEC003707, DE DATA 3 D'AGOST DE 2026.



El Vendrell
Ajuntament

1. OBJECTE

L'objecte del present contracte és la prestació del servei de teleassistència domiciliària de l'Ajuntament del Vendrell.

El servei de teleassistència domiciliària s'adreça a persones residents i empadronades al municipi del Vendrell que, per motius d'edat, dependència, discapacitat, fragilitat, situació de vulnerabilitat social o manca d'autonomia personal, requereixin suport i supervisió per continuar residint al seu domicili habitual en condicions adequades de seguretat i autonomia.

El servei es prestarà de forma continuada les 24 hores del dia, tots els dies de l'any, mitjançant terminals i dispositius tecnològics connectats a una central receptora d'alarmes.

El contracte inclou tant la modalitat de teleassistència domiciliària bàsica com la modalitat de teleassistència avançada amb dispositius complementaris de suport i seguretat domiciliària.

La prestació del servei s'haurà d'efectuar d'acord amb:

- la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials,
- la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència,
- el Decret 142/2010, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials,
- la normativa aplicable en matèria de protecció de dades personals,
- i la resta de normativa aplicable a la prestació del servei.

L'àmbit territorial de prestació del servei serà el terme municipal del Vendrell.

2. DEFINICIÓ DEL SERVEI

El servei de teleassistència domiciliària és un servei d'atenció i suport a distància que, mitjançant tecnologia de comunicació permanent i atenció professional especialitzada, permet donar resposta immediata davant situacions d'emergència, inseguretat, risc o necessitat detectades en el domicili de la persona usuària.

El servei es configura com un recurs preventiu, assistencial i de suport a la permanència al domicili habitual, orientat a reforçar la seguretat, l'autonomia personal i el benestar de les persones usuàries.

El servei inclou, entre d'altres:

Placa Vella, 1 Tel. 977 16 64 00 A/e ajuntament@elvendrell.net
CP 43700 El Vendrell Fax 977 66 11 79 www.elvendrell.cat

Codi Segur de Verificació:
ff0b4b7b-58e4-48fe-a6c4-ce26c30a58d1
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01431634_2026_72378684
Data d'impressió: 04/08/2026 08:33:57
Pàgina 4 de 19

SIGNATURES
1.- Esther Poch Pros (SIG) (cap de Serveis Socials), 24/07/2026 08:01
2.- Tramitació Electrònica. DILIGENCIA PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D'ALCALDIA NUM 2026LDEC003707, DE DATA 3 D'AGOST DE 2026.



El Vendrell
Ajuntament

- dispositius tecnològics de teleassistència,
- connexió permanent amb una central receptora d'alarmes operativa les 24 hores del dia, tots els dies de l'any,
- recepció i gestió d'alarmes i incidències,
- seguiment i atenció de les persones usuàries,
- activació i coordinació dels recursos necessaris davant situacions d'emergència o necessitat,
- i coordinació amb els serveis socials municipals i, si escau, amb altres recursos assistencials o d'emergència.

El servei es prestarà mitjançant les modalitats següents:

a) Teleassistència domiciliària bàsica

La modalitat bàsica consisteix en la instal·lació d'un terminal de teleassistència connectat permanentment a la central receptora d'alarmes i inclou les prestacions ordinàries d'atenció, seguiment, suport i resposta davant situacions d'emergència o necessitat.

b) Teleassistència domiciliària avançada

La modalitat avançada incorpora totes les prestacions de la modalitat bàsica i, addicionalment, dispositius perifèrics i eines tecnològiques complementàries orientades a la prevenció de riscos i al reforç de l'autonomia personal.

Entre d'altres, la modalitat avançada podrà incorporar:

- detectors de fum,
- detectors de gas,
- detectors de caigudes,
- sensors d'inactivitat,
- dispositius de suport domiciliari o tecnologies equivalents quan resulti tècnicament procedent,
- o altres dispositius equivalents de seguretat o suport domiciliari, segons la valoració individualitzada efectuada pels serveis socials municipals.

Plaça Vella, 1
CP 43700 El Vendrell

Tel. 977 16 64 00
Fax 977 66 11 79

A/e ajuntament@elvendrell.net
www.elvendrell.cat

Codi Segur de Verificació:
ff0b4b7b-58e4-48fe-a6c4-ce26c30a58d1
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01431634_2026_72378684
Data d'impressió: 04/08/2026 08:33:57
Pàgina 5 de 19

SIGNATURES
1.- Esther Poch Pros (SIG) (cap de Serveis Socials), 24/07/2026 08:01
2.- Tramitació Electrònica. DILIGENCIA PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D'ALCALDIA NUM 2026LDEC003707, DE DATA 3 D'AGOST DE 2026.



El Vendrell
Ajuntament

El contracte inclou exclusivament la prestació del servei de teleassistència domiciliària en les modalitats i condicions previstes en aquest plec.

3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

El servei de teleassistència domiciliària es prestarà principalment mitjançant tecnologia GSM o digital, o sistemes equivalents que garanteixin la continuïtat, estabilitat i qualitat de les comunicacions entre la persona usuària i la central receptora d'alarmes.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir:

- el funcionament permanent del servei les 24 hores del dia, tots els dies de l'any,
- la disponibilitat d'una central receptora d'alarmes operativa de forma continuada,
- l'atenció immediata davant alarmes, incidències o situacions d'emergència,
- la recepció, valoració i gestió de les alarmes activades,
- el manteniment integral dels terminals i dispositius associats,
- la substitució dels equips avariats o defectuosos,
- la instal·lació, configuració i retirada dels equips necessaris per a la correcta prestació del servei,
- el seguiment ordinari de les persones usuàries,
- i la coordinació permanent amb els serveis socials municipals.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el manteniment preventiu dels terminals i dispositius associats durant tota la vigència del contracte, amb la periodicitat necessària per assegurar-ne el correcte funcionament. Aquest manteniment inclourà, com a mínim, la verificació periòdica de l'estat dels equips, les comunicacions, les bateries i la resta d'elements necessaris per garantir la continuïtat i fiabilitat del servei.

La prestació del servei s'efectuarà d'acord amb les necessitats detectades pels serveis socials municipals i amb la valoració individualitzada de cada situació.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la correcta adaptació dels equips i dispositius a les característiques tècniques del domicili i a les necessitats específiques de les persones usuàries.

Codi Segur de Verificació:
ff0b4b7b-58e4-48fe-a6c4-ce26c30a58d1
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01431634_2026_72378684
Data d'impressió: 04/08/2026 08:33:57
Pàgina 6 de 19

SIGNATURES
1.- Esther Poch Pros (SIG) (cap de Serveis Socials), 24/07/2026 08:01
2.- Tramitació Electrònica. DILIGENCIA PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D'ALCALDIA NUM 2026LDEC003707, DE DATA 3 D'AGOST DE 2026.



El Vendrell
Ajuntament

Els dispositius, sistemes tecnològics i recursos utilitzats en la prestació del servei hauran de complir la normativa tècnica aplicable i garantir uns nivells adequats de qualitat, seguretat i fiabilitat.

4. OBJECTIUS DEL SERVEI

El servei de teleassistència domiciliària té com a objectius principals:

- a) Afavorir la permanència de les persones usuàries en el seu domicili habitual en condicions adequades de seguretat, autonomia i qualitat de vida.
- b) Garantir una resposta immediata i adequada davant situacions d'emergència, risc, inseguretat o necessitat.
- c) Potenciar la seguretat, l'autonomia personal i la capacitat de permanència en l'entorn habitual.
- d) Prevenir situacions d'aïllament social, fragilitat, deteriorament personal o vulnerabilitat social.
- e) Donar suport a persones amb dificultats per desenvolupar les activitats de la vida diària o amb necessitats de supervisió i seguiment.
- f) Facilitar la coordinació amb els serveis socials municipals i, si escau, amb altres recursos socials, sanitaris o d'emergència.
- g) Detectar situacions de necessitat social, risc o desprotecció que requereixin altres intervencions o recursos de suport.

5. PERSONES DESTINATÀRIES

El servei de teleassistència domiciliària s'adreça a persones residents i empadronades al municipi del Vendrell que, per motius d'edat, dependència, discapacitat, fragilitat, situació de vulnerabilitat social o manca d'autonomia personal, requereixin suport, supervisió o seguiment per continuar residint al seu domicili habitual en condicions adequades de seguretat.

El servei s'adreça especialment a:

- persones grans que viuen soles o amb xarxa de suport insuficient,
- persones amb dependència reconeguda,

Placa Vella, 1 Tel. 977 16 64 00 A/e ajuntament@elvendrell.net
CP 43700 El Vendrell Fax 977 66 11 79 www.elvendrell.cat

Codi Segur de Verificació:
ff0b4b7b-58e4-48fe-a6c4-ce26c30a58d1
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01431634_2026_72378684
Data d'impressió: 04/08/2026 08:33:57
Pàgina 7 de 19

SIGNATURES
1.- Esther Poch Pros (SIG) (cap de Serveis Socials), 24/07/2026 08:01
2.- Tramitació Electrònica. DILIGENCIA PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D'ALCALDIA NUM 2026LDEC003707, DE DATA 3 D'AGOST DE 2026.



El Vendrell
Ajuntament

- persones amb discapacitat,
- persones en situació de fragilitat o vulnerabilitat social,
- persones amb dificultats per desenvolupar les activitats de la vida diària,
- i persones en situació de risc social o aïllament.

L'accés al servei es realitzarà d'acord amb la valoració efectuada pels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament del Vendrell, que determinaran la idoneïtat de la prestació i la modalitat de servei més adequada en cada cas.

6. MODALITATS DEL SERVEI

El servei de teleassistència domiciliària es prestarà mitjançant les modalitats següents:

- teleassistència domiciliària bàsica,
- i teleassistència domiciliària avançada.

La modalitat concreta del servei i els dispositius associats seran determinats pels serveis socials municipals en funció de la valoració individualitzada de cada situació i de les necessitats detectades.

6.1. Teleassistència domiciliària bàsica

La modalitat bàsica consisteix en la instal·lació d'un terminal de teleassistència connectat permanentment a la central receptora d'alarmes i inclou les prestacions ordinàries d'atenció, seguiment, suport i resposta davant situacions d'emergència o necessitat.

La modalitat bàsica inclourà, com a mínim:

- terminal de teleassistència,
- dispositiu de contacte personal tipus penjoll, polsera o polsador equivalent,
- comunicacions GSM o digitals,
- connexió permanent amb la central receptora d'alarmes,
- atenció immediata davant alarmes, incidències o situacions d'emergència,
- recepció i gestió d'alarmes,
- suport tècnic i manteniment integral dels equips,

Placa Vella, 1 Tel. 977 16 64 00 A/e ajuntament@elvendrell.net
CP 43700 El Vendrell Fax 977 66 11 79 www.elvendrell.cat

Codi Segur de Verificació:
ff0b4b7b-58e4-48fe-a6c4-ce26c30a58d1
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01431634_2026_72378684
Data d'impressió: 04/08/2026 08:33:57
Pàgina 8 de 19

SIGNATURES
1.- Esther Poch Pros (SIG) (cap de Serveis Socials), 24/07/2026 08:01
2.- Tramitació Electrònica. DILIGENCIA PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D'ALCALDIA NUM 2026LDEC003707, DE DATA 3 D'AGOST DE 2026.



El Vendrell
Ajuntament

- i substitució dels dispositius en cas d'avaría o mal funcionament.

6.2. Teleassistència domiciliària avançada

La modalitat avançada incorpora totes les prestacions de la modalitat bàsica i, addicionalment, dispositius complementaris i eines tecnològiques de suport domiciliari orientades a reforçar la seguretat, la prevenció de riscos i l'autonomia personal.

La modalitat avançada inclourà:

- totes les prestacions de la modalitat bàsica,
- funcionalitats ampliades de suport i seguiment,
- seguiment preventiu reforçat,
- i fins a dos dispositius complementaris estàndard de seguretat domiciliària, segons la valoració efectuada pels serveis socials municipals.

La instal·lació d'aquests dispositius es realitzarà a petició de l'Ajuntament, prèvia valoració de la situació de la persona usuària, d'acord amb la valoració individualitzada efectuada pels serveis socials que determini el grau de necessitat i d'idoneïtat de la instal·lació de cadascú dels dispositius.

Els dispositius complementaris podran incloure, entre d'altres:

- detectors de fum,
- detectors de gas,
- detectors de caigudes,
- sensors d'inactivitat o seguretat domiciliària,
- dispositius de suport domiciliari o tecnologies equivalents quan resulti tècnicament procedent,
- o altres dispositius equivalents de seguretat o suport domiciliari.

Resten exclosos del contracte:

- altres dispositius tecnològics especialitzats no vinculats directament a la prestació ordinària del servei de teleassistència domiciliària.

Els dispositius que depenguin de bateries per al seu funcionament hauran de tenir activa la funció d'emissió de trucada tècnica de bateria baixa amb la codificació adequada per a la seva identificació a la central receptora d'alarmes.

Placa Vella, 1 Tel. 977 16 64 00 A/e ajuntament@elvendrell.net
CP 43700 El Vendrell Fax 977 66 11 79 www.elvendrell.cat

Codi Segur de Verificació:
f0b4b7b-58e4-48fe-a6c4-ce26c30a58d1
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01431634_2026_72378684
Data d'impressió: 04/08/2026 08:33:57
Pàgina 9 de 19

SIGNATURES
1.- Esther Poch Pros (SIG) (cap de Serveis Socials), 24/07/2026 08:01
2.- Tramitació Electrònica. DILIGENCIA PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D'ALCALDIA NUM 2026LDEC003707, DE DATA 3 D'AGOST DE 2026.



El Vendrell
Ajuntament

7. PRESTACIONS I ACTIVITATS DEL SERVEI

7.1. Prestacions bàsiques del servei

El servei inclourà, com a mínim, les prestacions següents:

- atenció permanent les 24 hores del dia, tots els dies de l'any,
- recepció, valoració i gestió d'alarmes i incidències,
- atenció telefònica immediata davant situacions d'emergència o necessitat,
- seguiment ordinari de les persones usuàries,
- comunicacions preventives i de seguiment periòdic amb les persones usuàries,
- activació i coordinació dels recursos necessaris davant situacions d'emergència, incidència o risc detectades (per exemple, contacte amb familiars o persones de referència, avis als serveis d'emergència o comunicació als serveis socials municipals quan correspongui),
- contacte amb familiars, persones de referència o serveis d'emergència quan sigui necessari,
- suport tècnic i assistència als equips instal·lats,
- manteniment integral dels terminals i dispositius associats,
- instal·lació, configuració, substitució i retirada dels equips,
- i registre i traçabilitat de les incidències i actuacions efectuades.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir un temps màxim de resposta telefònica davant alarmes de 60 segons, entès com el temps transcorregut des de l'activació de l'alarma fins a l'establiment de contacte efectiu amb la persona usuària.

7.2. Prestacions de la teleassistència avançada

La modalitat de teleassistència avançada inclourà, a més de les prestacions bàsiques:

- seguiment preventiu reforçat,
- dispositius complementaris de seguretat domiciliària,
- sistemes addicionals de detecció de riscos al domicili,
- funcionalitats ampliades de suport i seguiment,

Codi Segur de Verificació:
f0b4b7b-58e4-48fe-a6c4-ce26c30a58d1
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01431634_2026_72378684
Data d'impressió: 04/08/2026 08:33:57
Pàgina 10 de 19

SIGNATURES
1.- Esther Poch Pros (SIG) (cap de Serveis Socials), 24/07/2026 08:01
2.- Tramitació Electrònica. DILIGENCIA PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D'ALCALDIA NUM 2026LDEC003707, DE DATA 3 D'AGOST DE 2026.



El Vendrell
Ajuntament

- i eines tecnològiques orientades a reforçar la seguretat, l'autonomia personal i la prevenció de situacions de risc.

Els dispositius complementaris podran incloure, entre d'altres:

- detectors de fum,
- detectors de gas,
- detectors de caigudes,
- sensors d'inactivitat o seguretat domiciliària,
- dispositius de suport domiciliari o tecnologies equivalents quan resulti tècnicament procedent,
- o altres dispositius equivalents de seguretat o suport domiciliari.

La incorporació dels dispositius complementaris es realitzarà d'acord amb la valoració individualitzada efectuada pels serveis socials municipals.

7.3. Actuacions excloses del servei

Resten excloses del servei:

- les actuacions de caràcter sanitari o mèdic especialitzat,
- les actuacions que requereixin intervenció presencial continuada,
- els serveis de vigilància presencial permanent,
- els serveis de neteja, atenció domiciliària o cura personal,
- altres dispositius tecnològics especialitzats no vinculats directament a la prestació ordinària del servei de teleassistència domiciliària,
- i qualsevol altra actuació no prevista en aquest plec o no vinculada directament a la prestació ordinària del servei.

8. PERFIL PROFESSIONAL

La prestació del servei requerirà la intervenció de personal qualificat i amb formació adequada per garantir una correcta atenció a les persones usuàries i la prestació adequada del servei de teleassistència domiciliària.

Placa Vella, 1 Tel. 977 16 64 00 A/e ajuntament@elvendrell.net
CP 43700 El Vendrell Fax 977 66 11 79 www.elvendrell.cat

Codi Segur de Verificació:
f004b7b-58e4-48fe-a6c4-ce26c30a58d1
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01431634_2026_72378684
Data d'impressió: 04/08/2026 08:33:57
Pàgina 11 de 19

SIGNATURES
1.- Esther Poch Pros (SIG) (cap de Serveis Socials), 24/07/2026 08:01
2.- Tramitació Electrònica. DILIGENCIA PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D'ALCALDIA NUM 2026LDEC003707, DE DATA 3 D'AGOST DE 2026.



El Vendrell
Ajuntament

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mitjans humans necessaris per garantir el funcionament continuat del servei, l'atenció immediata davant alarmes i incidències, el manteniment dels equips i la coordinació amb els serveis socials municipals.

8.1. Professionals dels serveis socials municipals

Correspondrà als professionals dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament del Vendrell:

- la valoració social de les situacions i necessitats de les persones usuàries,
- la proposta d'alta, modificació o baixa del servei,
- la determinació de la modalitat de teleassistència més adequada,
- el seguiment social dels casos,
- i la coordinació tècnica amb l'empresa adjudicatària i amb altres recursos socials o sanitaris quan sigui necessari.

8.2. Professionals de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, com a mínim, dels perfils professionals següents:

- personal operador de la central receptora d'alarmes,
- Auxiliar administratiu,
- personal tècnic de suport, instal·lació i manteniment dels equips,
- i una persona coordinadora del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir:

- formació adequada del personal adscrit al servei,
- capacitat d'atenció a situacions d'emergència o vulnerabilitat social,
- coneixement dels protocols d'actuació i coordinació,
- confidencialitat i correcte tractament de la informació,
- i disponibilitat suficient de personal per garantir la continuïtat i qualitat del servei.

Codi Segur de Verificació:
f0b4b7b-58e4-48fe-a6c4-ce26c30a58d1
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01431634_2026_72378684
Data d'impressió: 04/08/2026 08:33:57
Pàgina 12 de 19

SIGNATURES
1.- Esther Poch Pros (SIG) (cap de Serveis Socials), 24/07/2026 08:01
2.- Tramitació Electrònica. DILIGENCIA PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D'ALCALDIA NUM 2026LDEC003707, DE DATA 3 D'AGOST DE 2026.



El Vendrell
Ajuntament

La persona coordinadora del servei actuarà com a interlocutora habitual amb els serveis socials municipals i serà responsable del seguiment ordinari del contracte i de la correcta execució del servei.

9. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària serà responsable de la correcta prestació del servei de teleassistència domiciliària, d'acord amb les condicions establertes en aquest plec, la normativa aplicable i les instruccions dels serveis socials municipals.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la continuïtat, qualitat, seguretat i correcte funcionament del servei durant tota la vigència del contracte.

9.1. Obligacions en relació amb l'organització del servei

L'empresa adjudicatària haurà de:

- disposar d'una organització tècnica i operativa adequada per garantir la correcta prestació del servei,
- garantir la continuïtat del servei les 24 hores del dia, tots els dies de l'any,
- disposar d'una central receptora d'alarmes permanentment operativa,
- mantenir actualitzada la informació de les persones usuàries i dels seus contactes de referència,
- disposar de sistemes de registre, seguiment i control de les actuacions efectuades,
- garantir la qualitat tècnica i assistencial del servei,
- i designar una persona coordinadora com a interlocutora habitual amb els serveis socials municipals.

9.2. Obligacions en relació amb la prestació del servei

L'empresa adjudicatària haurà de:

- garantir la correcta instal·lació, configuració i retirada dels equips,
- mantenir els terminals i dispositius associats en correcte funcionament,
- garantir el manteniment integral dels equips instal·lats,

Placa Vella, 1 Tel. 977 16 64 00 A/e ajuntament@elvendrell.net
CP 43700 El Vendrell Fax 977 66 11 79 www.elvendrell.cat

Codi Segur de Verificació:
ff0b4b7b-58e4-48fe-a6c4-ce26c30a58d1
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01431634_2026_72378684
Data d'impressió: 04/08/2026 08:33:57
Pàgina 13 de 19

SIGNATURES
1.- Esther Poch Pros (SIG) (cap de Serveis Socials), 24/07/2026 08:01
2.- Tramitació Electrònica. DILIGENCIA PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D'ALCALDIA NUM 2026LDEC003707, DE DATA 3 D'AGOST DE 2026.



El Vendrell
Ajuntament

- substituir amb la màxima celeritat els equips avariats o defectuosos,
- gestionar les alarmes i incidències d'acord amb els protocols operatius de l'empresa adjudicatària i les instruccions o criteris que pugui establir l'Ajuntament del Vendrell,
- garantir els temps de resposta exigits en aquest plec,
- prestar suport tècnic a les persones usuàries,
- i garantir el compliment dels protocols d'actuació i coordinació establerts pels serveis socials municipals.

9.3. Obligacions en relació amb incidències i comunicacions

L'empresa adjudicatària haurà de:

- comunicar als serveis socials municipals les incidències rellevants relacionades amb la prestació del servei,
- informar immediatament de les situacions de risc, vulnerabilitat o desprotecció detectades,
- mantenir un sistema àgil i permanent de comunicació amb els serveis socials municipals,
- garantir el registre i la traçabilitat de totes les actuacions realitzades,
- i facilitar la informació i documentació que li sigui requerida en relació amb la prestació del servei.

Les incidències greus o situacions d'emergència que afectin la seguretat o integritat de les persones usuàries s'hauran de comunicar immediatament als serveis socials municipals i, si escau, als serveis d'emergència corresponents.

10. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT DEL VENDRELL

Correspon a l'Ajuntament del Vendrell, mitjançant els serveis socials municipals:

- valorar les situacions i determinar la idoneïtat d'accés al servei,
- prescriure la modalitat de teleassistència i els dispositius associats en funció de les necessitats detectades,
- gestionar les altes, modificacions i baixes del servei,

Placa Vella, 1 Tel. 977 16 64 00 A/e ajuntament@elvendrell.net
CP 43700 El Vendrell Fax 977 66 11 79 www.elvendrell.cat

Codi Segur de Verificació:
ff0b4b7b-58e4-48fe-a6c4-ce26c30a58d1
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01431634_2026_72378684
Data d'impressió: 04/08/2026 08:33:57
Pàgina 14 de 19

SIGNATURES
1.- Esther Poch Pros (SIG) (cap de Serveis Socials), 24/07/2026 08:01
2.- Tramitació Electrònica. DILIGENCIA PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D'ALCALDIA NUM 2026LDEC003707, DE DATA 3 D'AGOST DE 2026.



El Vendrell
Ajuntament

- fer el seguiment social dels casos i de l'evolució de les situacions ateses,
- supervisar la correcta prestació del servei i el compliment de les condicions establertes en aquest plec,
- controlar l'execució del contracte i verificar el compliment de les obligacions de l'empresa adjudicatària,
- establir protocols, criteris tècnics i instruccions de funcionament del servei,
- requerir la informació necessària per al seguiment i control del servei,
- i coordinar-se amb l'empresa adjudicatària per garantir la correcta atenció de les persones usuàries.

L'Ajuntament es reserva la facultat de dictar les instruccions necessàries per garantir la correcta prestació del servei i adaptar-ne el funcionament a les necessitats assistencials detectades durant la vigència del contracte, dins del marc contractual.

11. DISPONIBILITAT I FUNCIONAMENT DEL SERVEI

El servei de teleassistència domiciliària haurà de funcionar de manera permanent les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir:

- la disponibilitat continuada del servei,
- l'atenció permanent davant alarmes, incidències o situacions d'emergència,
- el correcte funcionament dels terminals i dispositius instal·lats,
- la continuïtat de les comunicacions amb la central receptora d'alarmes,
- i la capacitat de resposta immediata davant incidències tècniques o assistencials.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels sistemes tècnics i organitzatius necessaris per garantir la continuïtat del servei en cas d'incidències, avaries o interrupcions dels sistemes de comunicació o subministrament.

Les interrupcions del servei només podran produir-se per causes excepcionals degudament justificades i hauran de comunicar-se immediatament als serveis socials municipals, adoptant-se les mesures necessàries per minimitzar-ne l'impacte sobre les persones usuàries.

Placa Vella, 1 Tel. 977 16 64 00 A/e ajuntament@elvendrell.net
CP 43700 El Vendrell Fax 977 66 11 79 www.elvendrell.cat

Codi Segur de Verificació:
f0b4b7b-58e4-48fe-a6c4-ce26c30a58d1
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01431634_2026_72378684
Data d'impressió: 04/08/2026 08:33:57
Pàgina 15 de 19

SIGNATURES
1.- Esther Poch Pros (SIG) (cap de Serveis Socials), 24/07/2026 08:01
2.- Tramitació Electrònica. DILIGENCIA PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D'ALCALDIA NUM 2026LDEC003707, DE DATA 3 D'AGOST DE 2026.



El Vendrell
Ajuntament

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de mecanismes i sistemes alternatius que garanteixin la continuïtat del servei en cas d'incidència greu o fallada tècnica de la central receptora.

12. PROTOCOL D'ACTUACIÓ

12.1. Sol·licitud i valoració del servei

La valoració social, la proposta d'alta i la determinació de la modalitat del servei correspondran als Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament del Vendrell.

Els serveis socials municipals determinaran, en funció de la situació individualitzada de cada persona usuària:

- la idoneïtat d'accés al servei,
- la modalitat de teleassistència més adequada,
- i, si escau, els dispositius complementaris necessaris.

L'empresa adjudicatària haurà d'actuar d'acord amb les indicacions i comunicacions efectuades pels serveis socials municipals.

12.2. Altes del servei

L'empresa adjudicatària haurà d'efectuar la instal·lació i activació del servei en un termini màxim de 15 dies naturals des de la comunicació de l'alta per part dels serveis socials municipals.

En situacions d'urgència degudament justificades pels serveis socials municipals, el termini màxim d'instal·lació serà de 7 dies naturals.

L'empresa adjudicatària haurà de coordinar amb la persona usuària o amb la persona de referència la data i hora d'instal·lació del servei.

12.3. Modificacions del servei

Qualsevol modificació relacionada amb la modalitat del servei, els dispositius instal·lats, les dades de contacte o altres aspectes vinculats a la prestació serà comunicada pels serveis socials municipals.

L'empresa adjudicatària haurà d'executar les modificacions requerides en el termini més breu possible i garantir l'actualització de la informació associada a la persona usuària.

Placa Vella, 1 Tel. 977 16 64 00 A/e ajuntament@elvendrell.net
CP 43700 El Vendrell Fax 977 66 11 79 www.elvendrell.cat

Codi Segur de Verificació:
ff0b4b7b-58e4-48fe-a6c4-ce26c30a58d1
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01431634_2026_72378684
Data d'impressió: 04/08/2026 08:33:57
Pàgina 16 de 19

SIGNATURES
1.- Esther Poch Pros (SIG) (cap de Serveis Socials), 24/07/2026 08:01
2.- Tramitació Electrònica. DILIGENCIA PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D'ALCALDIA NUM 2026LDEC003707, DE DATA 3 D'AGOST DE 2026.



El Vendrell
Ajuntament

12.4. Baixes del servei

Les baixes del servei seran comunicades pels serveis socials municipals.

L'empresa adjudicatària haurà de tramitar la baixa i efectuar la retirada dels equips instal·lats en un termini màxim de 48 hores des de la comunicació efectuada pels serveis socials municipals, excepte en situacions degudament justificades.

12.5. Instal·lació del servei

La instal·lació del servei inclourà, com a mínim:

- la instal·lació i configuració dels terminals i dispositius associats,
- la comprovació del correcte funcionament dels equips i de les comunicacions,
- l'activació del servei,
- i l'explicació bàsica del funcionament i ús dels dispositius a la persona usuària i, si escau, a la persona de referència.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que els equips instal·lats s'adaptin adequadament a les característiques del domicili i a les necessitats de la persona usuària.

12.6. Incidències i actuacions urgents

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de protocols específics d'actuació davant:

- emergències sanitàries,
- incidències tècniques,
- absència de resposta de la persona usuària,
- caigudes o possibles accidents domèstics,
- situacions de risc social o vulnerabilitat detectades,
- i qualsevol altra incidència que pugui afectar la seguretat o benestar de la persona usuària.

Les incidències greus o situacions d'emergència hauran de ser comunicades immediatament als serveis socials municipals i, si escau, als serveis d'emergència corresponents.

Placa Vella, 1 Tel. 977 16 64 00 A/e ajuntament@elvendrell.net
CP 43700 El Vendrell Fax 977 66 11 79 www.elvendrell.cat

Codi Segur de Verificació:
ff0b4b7b-58e4-48fe-a6c4-ce26c30a58d1
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01431634_2026_72378684
Data d'impressió: 04/08/2026 08:33:57
Pàgina 17 de 19

SIGNATURES
1.- Esther Poch Pros (SIG) (cap de Serveis Socials), 24/07/2026 08:01
2.- Tramitació Electrònica. DILIGENCIA PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D'ALCALDIA NUM 2026LDEC003707, DE DATA 3 D'AGOST DE 2026.



El Vendrell
Ajuntament

13. COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT DEL VENDRELL

L'empresa adjudicatària haurà de designar una persona responsable del contracte que actuarà com a interlocutora habitual amb els serveis socials municipals i assumirà les funcions de coordinació ordinària del servei.

La persona responsable del contracte haurà de garantir:

- la coordinació tècnica i operativa amb els serveis socials municipals,
- el seguiment ordinari del funcionament del servei,
- la gestió de les incidències i actuacions rellevants,
- i el compliment de les obligacions establertes en aquest plec.

Es realitzaran reunions periòdiques de coordinació i seguiment entre l'empresa adjudicatària i els serveis socials municipals amb la periodicitat que determini l'Ajuntament del Vendrell.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar tota la informació necessària per al correcte seguiment, control i avaluació del servei, així com comunicar qualsevol incidència rellevant que pugui afectar la qualitat de la prestació o la situació de les persones usuàries.

L'Ajuntament del Vendrell podrà requerir reunions extraordinàries o informació addicional quan ho consideri necessari per garantir el correcte funcionament del servei.

Protocol de finalització del contracte: Obligació de lliurar tota la base de dades històrica de les persones usuàries en un format compatible i obert (com un fitxer .csv o SQL) a l'Ajuntament per garantir la continuïtat del servei.

14. CONTROL DE QUALITAT

L'Ajuntament del Vendrell podrà efectuar les actuacions de seguiment, verificació i control que consideri necessàries per garantir la correcta prestació del servei i el compliment de les condicions establertes en aquest plec.

A aquests efectes, l'Ajuntament podrà realitzar:

- inspeccions i verificacions del funcionament del servei,
- auditories tècniques o organitzatives,

Placa Vella, 1 Tel. 977 16 64 00 A/e ajuntament@elvendrell.net
CP 43700 El Vendrell Fax 977 66 11 79 www.elvendrell.cat

Codi Segur de Verificació:
f0b4b7b-58e4-48fe-a6c4-ce26c30a58d1
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01431634_2026_72378684
Data d'impressió: 04/08/2026 08:33:57
Pàgina 18 de 19

SIGNATURES
1.- Esther Poch Pros (SIG) (cap de Serveis Socials), 24/07/2026 08:01
2.- Tramitació Electrònica. DILIGENCIA PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D'ALCALDIA NUM 2026LDEC003707, DE DATA 3 D'AGOST DE 2026.



El Vendrell
Ajuntament

- controls de qualitat i seguiment dels indicadors del servei,
- i qualsevol altra actuació de supervisió relacionada amb l'execució del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar tota la informació necessària per al seguiment i control del servei, incloent, entre d'altres:

- indicadors de qualitat i funcionament,
- temps de resposta davant alarmes i incidències,
- registre d'incidències i actuacions efectuades,
- dades relatives a altes, baixes i modificacions del servei,
- informació sobre terminals i dispositius instal·lats,
- i qualsevol altra informació relacionada amb la prestació del servei que sigui requerida pels serveis socials municipals.

L'empresa adjudicatària haurà de col·laborar amb l'Ajuntament en totes les actuacions de seguiment i control que es considerin necessàries per garantir la qualitat, continuïtat i correcte funcionament del servei.

15. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL I SEGURETAT

L'empresa adjudicatària actuarà com a encarregada del tractament de les dades personals necessàries per a la prestació del servei, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

L'empresa adjudicatària haurà de complir íntegrament:

- el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, relatiu a la protecció de dades personals (RGPD),
- la Llei Orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals,
- i la resta de normativa aplicable en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir:

- la confidencialitat de la informació tractada,
- la seguretat i integritat de les dades personals,
- el correcte tractament de la informació vinculada a les persones usuàries,

Placa Vella, 1 Tel. 977 16 64 00 A/e ajuntament@elvendrell.net
CP 43700 El Vendrell Fax 977 66 11 79 www.elvendrell.cat

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN Secretaria	REFERÈNCIA GCON2026000055
Codi Segur de Verificació: ff0b4b7b-58e4-48fe-a6c4-ce26c30a58d1 Origen: Ciutadà Identificador document: ES_L01431634_2026_72378684 Data d'impressió: 04/08/2026 08:33:57 Pàgina 19 de 19		SIGNATURES 1.- Esther Poch Pros (SIG) (cap de Serveis Socials), 24/07/2026 08:01 2.- Tramitació Electrònica. DILIGENCIA PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D'ALCALDIA NUM 2026LDEC003707, DE DATA 3 D'AGOST DE 2026.



El Vendrell
Ajuntament

- l'adopció de les mesures tècniques i organitzatives necessàries per evitar accessos no autoritzats, pèrdues o filtracions d'informació,
- i el compliment del deure de secret respecte de tota la informació obtinguda durant la prestació del servei.