



Consell Comarcal
del Segrià

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A CONTRACTE DE DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DEL CONSELL COMARCAL DEL SEGRIÀ

Expedient núm.: 245/2026

Índex

1. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	4
2. DEFINICIÓ, FUNCIONS I OBJECTIUS DEL SERVEI.....	5
2.1 Definició.....	5
2.2 Objectius.....	5
2.3 Funcions.....	5
3. PERFIL I TIPOLOGIA DE LES PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI.....	6
Tipus A: Titular del Servei Usuari A.....	7
Tipus B: Cotitular del servei Usuari B.....	7
Tipus C: Usuari C.....	7
• Defunció del titular del servei (Tipus A).....	8
• Empitjorament de l'estat de salut de la persona titular del servei (Tipus A) o de la persona usuària Tipus B.....	8
4. DESCRIPCIÓ, TIPOLOGIA I RECURSOS NECESSARIS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	8
4.1. El servei de teleassistència domiciliària bàsica.....	9
4.2. El servei teleassistència mòbil amb GPS incorporat.....	10
4.3. Teleassistència avançada. Dispositius perifèrics.....	10
5. PROCEDIMENT D'ACCÉS, SUSPENSIO I BAIXA DEL SERVEI.....	13
5.1. Accés al servei.....	13
5.2. Alta i aprovació del servei.....	14





5.3. Instal·lació del servei.....	14
5.4. Serveis de garantia, manteniment i reposició de l'equipament tècnic.....	15
5.5. Suspensió temporal del servei.....	15
5.6. Baixa del servei.....	16
6. PROCEDIMENT D'ATENCIÓ I MODALITATS DE PRESTACIÓ.....	17
Consideracions generals.....	17
• Avisos automàtics produïts pel sistema.....	20
7. RECURSOS HUMANS.....	21
7.1 Personal per a la prestació del Servei de Teleassistència.....	22
Director/a o Responsable del Servei.....	22
Responsable del Centre d'Atenció i/o Supervisor de Teleassistència.....	23
Coordinador/a Social del Territori.....	23
Personal Operador.....	23
Tècnic Instal·lador i de manteniment.....	24
7.2 Formació del personal.....	25
8. RECURSOS MATERIALS I TECNOLÒGICS.....	25
8.1 Centre d'Atenció Operatiu.....	26
8.2 Terminal de Teleassistència Domiciliària.....	28
8.3. Unitat de Control Remot (UCR).....	30
8.4. Dispositius perifèrics i teleassistència mòbil amb geolocalitzador (GPS).....	31
9. COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI.....	32
10. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI.....	36
11. GESTIÓ DE QUALITAT DEL SERVEI.....	36
11.1. Verificació del compliment i estàndards de qualitat exigits.....	37
11.2. Control de qualitat i penalitzacions en l'execució del servei:.....	39
12. DIFUSIO DEL SERVEI, DOCUMENTACIO I DRETS D'IMATGE.....	44





**Consell Comarcal
del Segrià**

13. INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ.....	45
14. OBLIGACIONS ESPECIFIQUES DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.....	46
15. OBLIGACIONS DEL CONSELL COMARCAL DEL SEGRIÀ.....	48



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la contractació del **Servei de Teleassistència Domiciliària bàsic i avançat** que es prestarà a persones majors de 65 anys o en situació de vulnerabilitat, que viuen i estan empadronades a la comarca del Segrià, exceptuant Lleida ciutat, que en el compliment dels criteris per ser beneficiaris del servei, proposi el Consell Comarcal del Segrià.

L'objecte del present plec és establir les condicions tècniques particulars que han de regir la contractació del servei de tecnologies de suport i cura (Servei de Teleassistència Domiciliària)

Els avenços tecnològics, amb complements de suport i dispositius de seguretat, juntament amb el seguiment de l'usuari, suposen importants eines de prevenció i detecció en la intervenció dels serveis socials.

La prestació del servei de teleassistència es farà amb la modalitat de teleassistència domiciliària, teleassistència mòbil i dispositius perifèrics.

El servei inclou:

- Teleassistència domiciliària bàsica digitalitzada
- Teleassistència mòbil amb geolocalitzador -GPS-
- Teleassistència avançada amb dispositius perifèrics (sensors/detectors de moviment, fums, gasos, caigudes)

La finalitat és garantir una atenció continuada, permanent, preventiva i immediata davant de situacions de risc o emergència

Dispositius actius de referència (Base de Licitació)

L'adjudicatari haurà de mantenir el nombre i tipologia de dispositius de seguretat que tenen assignats els usuaris de teleassistència vigents a l'inici del nou contracte, així com garantir aquella tecnologia i/o prestació complementària nova que es prescrigui.

DISPOSITIUS ACTIUS Abril 2026: 716 +175 =891

TIPUS TELEFONIA	
ANALÒGIC	532
DIGITAL	106
GPS	78
TOTAL	716

PERIFÈRICS-DETECTORS	
FUM	64
GAS	28
MOVIMENT	83
TOTAL	175



2. DEFINICIÓ, FUNCIONS I OBJECTIUS DEL SERVEI

2.1 Definició

El Servei de Teleassistència és una prestació garantida de caràcter tecnològic, adscrita a la Cartera de Serveis Socials 2010-2011 del Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya, i per tant exigible com a dret subjectiu, amb l'acreditació de la situació de necessitat i segons la valoració tècnica dels Serveis Socials competents, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'Annex 1 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària.

És una modalitat de servei d'atenció domiciliària el qual, amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar una resposta immediata, ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent de l'usuari amb l'exterior, efectuant-ne el seguiment fins a la seva resolució. Alhora també es un servei preventiu en casos de soledat, caigudes, seguretat i suport a la xarxa social i familiar.

És un servei permanent que funciona les 24 hores del dia tots els dies de l'any.

El servei funciona mitjançant telefonia digital o GPS i permet a l'usuari, tan sols prement un botó del penjoll (medalla) o polsera, establir contacte directe amb la central receptora d'alarmes (qui fa el control i seguiment permanent) de l'empresa o entitat que gestiona el servei.

Es presta mitjançant el servei de teleassistència bàsica, teleassistència mòbil amb GPS i dispositius perifèrics (detectors de gas, fums, caigudes, etc) que s'instal·laran prèvia valoració professional dels serveis socials bàsics, en funció de la situació de risc i/o necessitat detectada.

El present Plec és únic i aplicable al Consell Comarcal del Segrià.

2.2 Objectius

- Promoure i millorar la qualitat de vida de les persones usuàries
- Fomentar l'autonomia personal
- Facilitar la continuïtat de la permanència al domicili i l'entorn
- Reduir situacions d'aïllament social
- Detectar situacions de risc i activar recursos

2.3 Funcions

- Donar resposta de forma immediata en cas d'emergència personal, social i/o sanitària



- Proporcionar atenció immediata, seguretat i suport a la persona usuària i el seu entorn familiar en cas de necessitat
- 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 la persona usuària 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 -bidireccional- amb l'exterior i accés als serveis de la comunitat
- Fomentar l'autonomia de les persones evitant o retardant la seva institucionalització

3. PERFIL I TIPOLOGIA DE LES PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI

El Servei de Teleassistència s'adreça a persones en situació de risc, per factors d'edat, fragilitat, aïllaments socials, sanitaris o funcionals, manca d'autonomia o situacions de dependència/vulnerabilitat.

El perfil de les persones destinatàries del servei responen als següents criteris:

- Tenir 65 anys o més. Persones que viu soles, o que tot i viure en família, passa gran part del dia sola.
- Persones majors d'edat i menors de 65 anys en situació de dependència reconeguda o altres situacions de vulnerabilitat valorades per serveis socials.
- Aquelles persones amb limitacions de comprensió i discerniment que la seva patologia, els impedeixi fer un bon ús del servei (malalties mentals greus, demència en estat avançat, altes discapacitats, o els menors d'edat) no podran ser titulars del mateix, però podran ser persones usuàries sempre i quan estiguin recolzades per una persona (seran usuaris/àries tipus C).

Amb caràcter general les persones usuàries, titulars del servei, hauran de disposar de capacitat cognitiva suficient, excepte en la tipologia C en que l'ús del servei es realitzarà mitjançant tercers responsables..

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





Tipus A: Titular del Servei Usuari A

Persona que reuneix els requisits per ser persona usuària i a nom de qui es tramita el servei. Disposarà de terminal i unitat de control remot-polsador (UCR). En una llar només podrà haver una persona tipus A.

Tipus B: Cotitular del servei Usuari B

Persona usuària amb unitat de control remot (UCR) addicional que conviu amb el titular del servei i que alhora reuneix els requisits per ser-ne usuària.

Disposarà de la seva pròpia unitat de control remot (polsador) i substituirà automàticament la persona titular (persona usuària A) en cas de baixa d'aquesta.

Tipus C: Usuari C

Persona sense autonomia per activar el servei, dependent d'un tercer, que conviu amb el titular (Tipus A) i necessita les prestacions i atencions que el servei proporciona, però que no té la capacitat física, psíquica i/o mental per poder sol·licitar per si mateixa aquests, per tant no pot fer un ús del UCR. Haurà de causar baixa quan ho faci el titular, excepte en el cas que passi a dependre d'una altra persona titular del servei al mateix domicili.

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 complementaries que més s'ajustin a la seva situació de les necessitats i riscos dictats.

Per determinar el nivell de suport que necessita la persona usuària s'emetrà per part dels professionals dels Serveis Socials Bàsic del Consell Comarcal del Segrià, una valoració de la seva situació social i de salut.

Modificacions en la tipologia de la persona usuària i d'altres canvis:





Durant el procés de prestació del servei de teleassistència, l'empresa contractada haurà de procedir a canviar la tipologia de persona usuària en els casos següents, sempre amb previ consentiment de serveis socials:

● Defunció del titular del servei (Tipus A)

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

● 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 i sempre amb la confirmació de Serveis Socials comarcals. Es poden donar les següents situacions:

- a) 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.
- b) Si s'agreuja l'estat de salut de la persona titular tipus A i aquesta viu sola, es donarà de baixa definitiva al servei.
- c) Si s'agreuja l'estat de salut de la persona tipus B, passarà a ser tipus C i sempre vinculat amb l'usuari titular (Tipus A).

L'empresa contractada haurà de comunicar els canvis produïts tant en la tipologia d'usuari com en les dades del seu expedient: adreça, telèfon, convivència, etc.

En cas que siguin els Serveis Socials Bàsics els que detectin la necessitat de modificar alguna dada de la persona usuària, han de traslladar a l'empresa aquesta informació.

Els Serveis Socials Bàsics del Consell Comarcal del Segrià hauran de disposar, de forma mensual, de tota la informació de les persones usuàries amb alta, baixa o qualsevol modificació que s'hagi repercutit per part de l'empresa contractada, si es que aquesta ho detecta.

4. DESCRIPCIÓ, TIPOLOGIA I RECURSOS NECESSARIS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI





El servei de teleassistència és un servei de suport personal i social que permet detectar situacions d'emergència, donant una resposta ràpida a aquestes situacions i garantint la comunicació permanent de la persona amb l'exterior. Està indicat per a persones que es troben en una situació de risc social o de salut, possibilitant la continuïtat en el domicili actual.

El servei de teleassistència domiciliària permet la connexió permanent entre la persona usuària i una central d'alarmes, les 24 h, durant tot l'any, per atendre situacions urgents, mitjançant la utilització de tecnologies de la comunicació i la informació, i amb el suport dels mitjans personals necessaris.

El servei que es pretén contractar inclou les prestacions amb les següents descripcions:

4.1-TLA domiciliària Bàsica

4.2-TLA mòbil amb GPS

4.2.1-Dispositiu GPS

4.2.2-Telèfon mòbil- NOMÉS alarma, no telèfon

4.3-TLA Avançada. Dispositius Perifèrics

- Sensors/detectors gas, fums, mobilitat, caigudes, passivitat

4.1. El servei de teleassistència domiciliària bàsica

Facilita assistència a les persones usuàries de forma permanent, les 24 hores del dia i tots els dies de l'any amb l'objectiu de donar una resposta immediata davant de situacions de petició d'ajuda, oferint de forma permanent a la persona usuària una resposta immediata i adequada a les necessitats presentades, bé per sí mateix o mobilitzant altres recursos humans o materials, propis de la persona usuària o existents a la comunitat. Consisteix en la instal·lació d'un aparell a l'habitatge de la persona usuària, connectat mitjançant la línia telefònica a una central receptora, amb la qual es pot comunicar en cas d'urgència simplement prement un botó. El servei també actua de forma preventiva mantenint un contacte continuat amb la persona usuària i aollint demandes de soledat, aïllament i/o inseguretat.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar la transició-substitució tecnològica (analògica a IP), substituint els terminals analògics per terminals IP, sense cost addicional pel Consell Comarcal del Segrià.



4.2. El servei teleassistència mòbil amb GPS incorporat:

Ofereix a les persones usuàries una atenció permanent i a distància, fora del seu domicili, assegurant una resposta ràpida a les eventualitats estiguin on estiguin. Funciona amb un aparell de telèfon mòbil o dispositiu d'alarma que disposa de les modalitats tècniques següents:

4.2.1. Dispositiu GPS

- Terminal específic de la persona usuària i la seva corresponent UCR. Permet l'activació d'alarma i comunicació mans lliures de forma instantània amb el Centre d'Atenció. L'empresa disposarà de com a mínim 3 tipus de UCR, en forma de penjoll, polsera i clauer. La persona usuària escollirà el tipus de UCR.

4.2.2. Telèfon mòbil

- Dispositiu adaptat que no funcionarà como a telèfon convencional comercial, sinó que únicament tindrà actiu de manera accessible un pulsador que connectarà directament amb la central d'assistència de l'empresa i permetrà la comunicació amb "mans lliures".

Tant el 4.2.1. com el 4.2.2. han de contenir les següents accions:

- Localització GPS en temps real i sense límit de distància.
- Zones de seguretat -geotancament-: Configuració de perímetres i zones de seguretat telemàtiques. El Centre d'Atenció rebrà un avís automàtic en temps real quan l'usuari superi els límits de la seva zona segura establerta.
- Històric de posicions per a la localització: en cas de pèrdua o desorientació es podrà veure el recorregut fet per la persona.
- Monitorització remota de l'estat de la bateria amb avís preventiu a la persona usuària, familiars o persona de referència.
- Localització del dispositiu en cas de pèrdua.
- Garantia de cobertura a qualsevol indret del territori de la comarca del Segrià.

Quan les persones usuàries activin el pulsador, l'operador/a de la central d'assistència podrà localitzar al moment a l'interlocutor/a, mitjançant el sistema GPS o per la triangulació de telefonia mòbil LBS, i al moment disposarà del seu historial mèdic i personal.

4.3. Teleassistència avançada. Dispositius perifèrics

Complementa l'equipament tecnològic de la teleassistència bàsica amb diferents dispositius perifèrics (amb un abast superior a 50metres) que permeten monitoritzar l'entorn de la



persona usuària per a la detecció de riscos per a la seva salut i/o de la seva llar (senyors de detecció d'incendis, detecció d'escapament de gas o de monòxids, de moviment que detectin el moviment diari o la seva manca en el domicili, etc.)

Riscos de la llar:

- **Detectors de gas:** fuites de gas butà, propà, gas natural i gas ciutat. Estan indicats per a llars que l'utilitzen com a combustibles, aquells que presenten riscos de fuites i són persones que pateixen freqüents pèrdues de memòria, tenen limitació visual o olfactiva o han sofert algun incident relacionat.
- **Detectors de foc/fum:** detecten la presència de fums. Indicats per a llars que disposen d'aparells susceptibles de provocar foc i a més són persones que pateixen freqüents pèrdues de memòria, tenen limitació visual o olfactiva o han sofert algun incident relacionat.

Relacionats amb els riscos potencials vinculats a la salut de la persona:

- **Detector de mobilitat/passivitat:** controlen l'activitat i/o la inactivitat rutinària, com l'obertura de la nevera o el bany de la persona. Alerta d'un incompliment d'una certa rutina diària que pot estar relacionada amb una situació de risc.
- **Detector de caigudes:** monitoritza els moviments de la persona i identifica possibles caigudes mitjançant sensors que detecten canvis bruscos de posició i acceleració. Detecten automàticament una caiguda i activen una alerta.

Tots els dispositius que depenguin de bateries disposaran obligatòriament de la funció d'emissió de trucada tècnica automàtica de baixa bateria codificada cap al Centre d'Atenció. Les bateries d'aquests sensors tindran una durada mínima garantida de tres anys. Els equips es revisaran per personal tècnic especialitzat en un període màxim d'un any entre revisions.

Clàusula de Transició Tecnològica i Digitalització Obligatòria (Analògic a IP)

L'adjudicatària haurà de presentar, en el termini de 30 dies des de l'adjudicació, un Pla de Transició Digital detallat, on s'especifiqui el cronograma de visites domiciliàries i el protocol d'informació a l'usuari/a sobre el nou equipament.



1. **Objecte de la transició:** L'empresa adjudicatària es compromet a realitzar la substitució integral de la totalitat del parc de terminals analògics actuals de la comarca per terminals amb tecnologia digital (IP) autònoms, sense cap cost addicional per al Consell Comarcal del Segrià ni per a les persones usuàries .
2. **Calendari d'execució obligatori per fites:**
 - **Fita 1:** Substitució mínima del **50% del parc analògic actual** (mínim 266 terminals domiciliaris) durant els primers **6 mesos** des de la formalització del contracte.
 - **Fita 2:** Substitució de la totalitat del **100% del parc** abans de finalitzar el **primer any** de contracte.
 - **Noves altes:** Totes les altes realitzades des del primer dia de contracte s'hauran d'executar obligatòriament amb terminals digitals (IP) de darrera generació.
3. **Requisits tècnics dels nous terminals:**
 - **Connectivitat:** Compatibles amb xarxes 4G/LTE (i preparats per a 5G), funcionant mitjançant targeta SIM multioperador (roaming nacional) inclosa pel contractista per evitar punts sense cobertura al territori. Comunicació bidireccional en mans lliures. Els dispositius d'activació han de ser resistents a l'aigua. Els dispositius de la llar han de tenir una cobertura a tot l'habitatge (entre un radi de 50 i 100 metres). Han de garantir cobertura i connectivitat a tot el territori de la comarca del Segrià.
 - **Seguretat:** Autonomia de bateria (SAI) de com a mínim 48 hores en cas de tall del subministrament elèctric.
 - **Evolució:** El programari dels terminals ha de permetre actualitzacions remotes (Over-the-Air) i compatibilitat total amb perifèrics avançats.

4. **Gestió de la substitució:**

L'empresa adjudicatària haurà de presentar, en el termini de 30 dies des de l'adjudicació, un Pla de Transició Digital detallat amb el cronograma de visites domiciliàries i el protocol d'informació a l'usuari.

Aquest sistema digital es facilitarà a totes les persones per garantir la cobertura independentment de si disposen o no de línia telefònica fixa particular. El servei conté les accions següents:

- Garantir la comunicació interpersonal, bidireccional, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.





- Atenció immediata davant situacions d'emergència i mobilització de recursos sanitaris, socials i familiars.
- Seguiment permanent des del Centre d'Atenció mitjançant trucades telefòniques periòdiques (de familiarització, de seguiment, de recordatori, de fi d'absència, etc.). L'empresa adjudicatària haurà de fer una trucada de seguiment i control, com a mínim, cada 15 dies al seu càrrec.
- Gestionar agendes específiques de recordatori de medicació, activitats o cites.
- Realitzar trucades informatives de campanyes preventives (onades de calor, fred, vacunacions, etc.).
- Facilitar de forma completament gratuïta tantes UCR (polsadors) com persones beneficiàries (Tipus A i B) cohabitin al domicili.

5. PROCEDIMENT D'ACCÉS, SUSPENSÍO I BAIXA DEL SERVEI

5.1. Accés al servei

Els Serveis Socials Bàsics del Consell Comarcal del Segrià seran els responsables de donar la informació, valorar la idoneïtat de les persones d'acord amb la normativa comarcal vigent, recollir la sol·licitud oficial i traslladar les dades bàsiques de l'alta a l'empresa adjudicatària (especificant tipologia d'usuari, nivell d'urgència de la instal·lació i contactes de referència).

En el marc de la prestació del Servei de Teleassistència Domiciliària, el Consell Comarcal del Segrià assumeix la responsabilitat de:

- Proporcionar a l'empresa contractada, les dades personals bàsiques de la persona usuària per sol·licitar l'alta del Servei, mitjançant el model i circuit que determini el Consell Comarcal del Segrià i que inclourà la següent informació bàsica:
- Tipologia de persona usuària.
- La urgència en el ritme d'instal·lació.
- Persona de contacte o suport.
- Altres observacions.



5.2. Alta i aprovació del servei

L'aprovació definitiva i formal de les sol·licituds d'alta, així com la determinació de la intensitat tecnològica de la prestació, serà potestat única i exclusiva de la Direcció de l'Àrea de Serveis Social del Consell Comarcal del Segrià.

5.3. Instal·lació del servei

L'empresa adjudicatària rebrà les ordres d'instal·lació del Servei d'Atenció Domiciliària del Consell mitjançant via telemàtica i disposarà dels següents terminis d'execució màxims:

- Instal·lacions amb caràcter normal: màxim 7 dies naturals a comptar des de la comunicació de l'aprovació pel Consell
- Instal·lacions amb caràcter d'urgència: màxim 48 hores. Es consideren urgents les situacions de risc per manca de xarxa sociofamiliar, agreujaments sobtats de salut que derivin en incidències recurrents (caigudes freqüents) o situacions de desprotecció designades de forma expressa pel Consell Comarcal del Segrià.

Les instal·lacions es concertaran telefònicament i es realitzaran de dilluns a divendres de 9h a 20h, i dissabtes de 9h a 14h. Qualsevol retard superior a 30 minuts sobre la franja acordada s'haurà d'advertir a l'usuari. No es donarà per finalitzada cap instal·lació sense haver realitzat les verificacions de funcionament (emissió, recepció i pulsació de la UCR des de tots els punts de la casa) i havent comprovat que l'usuari ha entès l'ús, lliurant una guia d'usuari en català (amb el contingut que s'estableixi amb el Consell, on es recollirà tota la informació relativa a la prestació del servei, el funcionament, el document d'acceptació de drets i deures, així com els telèfons de contacte en cas d'averia) i el document de drets i deures.

El personal que efectui la instal·lació serà responsable d'oferir la informació a la persona usuària en relació al funcionament i les característiques dels dispositius instal·lats, així com de la demostració d'ús de cadascú.

Davant situacions de crisi, 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'adjudicatari haurà d'oferir al Consell, altres alternatives d'atenció similars que donin resposta i atenció a les persones que es trobin en aquell moment en fase de llista d'espera per instal·lació, així com atendre noves demandes, per tal de garantir una atenció





en cas d'emergència, a totes aquelles persones vulnerables que en compliment dels criteris, ho precisin.

5.4. Serveis de garantia, manteniment i reposició de l'equipament tècnic

L'empresa adjudicatària ha de comptar amb un sistema de gestió de l'equipament tècnic (terminal, UCR, dispositiu perifèric) que asseguri el manteniment preventiu i correctiu. Els terminals executaran de forma automàtica, silent i periòdica un autotest de línia com a mínim un cop cada 15 dies.

En cas d'avaría crítica que afecti la continuïtat de l'assistència, la reparació o substitució de l'equip es realitzarà en un període màxim de 24 hores des de la seva detecció, facilitant un terminal de substitució si l'avaría no es resoluble immediatament.

L'avaría i el temps previst de resolució es comunicaran als familiars i telemàticament al Consell Comarcal del Segrià, tant a l'inici de la incidència com un cop hagi estat totalment esmenada.

Totes les visites de manteniment i/o reparació seran concertades telefònicament prèviament amb la persona usuària. Se li donarà el telèfon de l'empresa adjudicatària amb la finalitat de facilitar la comunicació davant de possibles incidències que modifiquin la cita establerta. En tots els casos, si es preveu un retard superior a 30 minuts de la franja horària acordada, es trucarà a la persona usuària per advertir-la de l'endarreriment.

5.5. Suspensió temporal del servei

Es considerarà la suspensió temporal del servei, l'absència de la persona usuària del domicili durant un període limitat que serà de caràcter general com a màxim de 3 mesos. Tanmateix es pot considerar un retorn programat i previsible. Passat aquest període, els Serveis Socials determinaran si la baixa esdevé definitiva.

En aquest període l'empresa adjudicatària ha de tenir en compte que:

- La comunicació de suspensió temporal pot arribar per diferents fonts d'informació per via telefònica, telemàtica o presencial (les mateixes persones usuàries, familiars, serveis socials, centre d'atenció...) i això serà suficient per interrompre temporalment la prestació.
- L'empresa adjudicatària comunicarà al Consell Comarcal (Serveis socials bàsics) telemàticament l'activació de la suspensió indicant data, motiu i qui ha comunicat la suspensió.



- La facturació se suspendrà durant tot el període d'absència al domicili, amb un màxim de 3 mesos a l'any, tant si és de forma contínua com discontinua.
- Es valorarà si cal o no retirar el terminal del domicili per al seu manteniment tècnic. Si calgués la retirada, l'empresa es desplaçarà al domicili de la persona i es signarà un informe d'intervenció tècnica, que s'arxivarà com a prova.
- Es comunicarà de forma mensual als Serveis Socials Bàsics la informació de les persones usuàries que han cursat suspensió, amb la data i el motiu de l'absència.
- Es farà un seguiment específic de les persones en situació de suspensió temporal per tenir un control sobre si s'ha de reactivar el servei una vegada finalitzat el període o bé si ha esdevenir una baixa definitiva.
- La represa del servei es comunicarà telefònicament o per correu electrònic al Centre d'Atenció, com a mínim 24 hores abans per part de la persona usuària, familiars, o pels Serveis Socials Bàsics, llevat de les situacions en que s'acordi a priori la data d'alta i baixa de la suspensió.
- Si la suspensió es preveu de llarga durada, però amb retorn al domicili, es retirarà el terminal i s'assegurarà que en pugui disposar d'un altre quan torni a estar a casa, si la situació és la mateixa i previ avís de la persona usuària.

5.6. Baixa del servei

Motius per sol·licitar una baixa definitiva del servei:

- Defunció de la persona usuària.
- Ingrés residencial.
- Absència de llarga durada del domicili habitual, sense previsió de retorn.
- Incapacitat cognitiva sobrevinguda per a l'ús del servei (sense suport de tercers) per utilitzar el servei d'una forma òptima o modificació circumstàncies que varen motivar l'alta en el servei.
- Trasllat de domicili fora de la comarca que causi baixa del padró d'habitants i/o resideixi fora del municipi de la Comarca del Segrià.
- Manifestació expressa de la persona usuària o els familiars autoritzats.
- Deixar de reunir els requisits establerts per al dret al servei.

Un cop cursada i confirmada pels Serveis Socials Bàsics, la baixa del servei es farà efectiva, es cessarà la facturació i l'empresa retirarà el terminal. En cas de negativa al retorn de l'equip per





l'entorn, l'adjudicatari disposarà d'un sistema de desactivació remota per deixar el terminal inoperatiu abans d'iniciar les reclamacions legals.

L'empresa adjudicatària lliurarà un resum mensual de baixes al Consell Comarcal del Segrià.

6. PROCEDIMENT D'ATENCIÓ I MODALITATS DE PRESTACIÓ

El servei funcionarà de manera ininterrompuda les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

Consideracions generals

La connexió amb el Centre d'Atenció es realitzarà mitjançant una línia gratuïta 900 XXX XXX per a l'usuari (cost absorbit per l'adjudicatari).

Els operadors s'identificaran obligatòriament com a "*Servei de Teleassistència del Consell Comarcal del Segrià*", s'adreçaran a la persona pel seu nom propi i faran ús de l'idioma (català o castellà) en **que l'usuari/a s'expressi**, mantenint un tracte de màxim respecte i amabilitat.

Les trucades entrants hauran de ser ateses en un temps mitjà no superior a 15 segons.

Les trucades en cua d'espera no poder excedir els 20 segons.

Un cop rebuda la incidència al centre d'atenció, s'ha d'activar la resposta pertinent en un termini màxim de 15 segons.

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 d'actuació davant incidències.

Per motius de seguretat, un cop activada l'alarma des del domicili, la comunicació únicament podrà ser finalitzada de forma voluntària des del lloc de l'operador del Centre d'Atenció.

Les converses bidireccionals quedaran registrades i codificades coherentment per nivells de seguretat, comptant els teleoperadors amb la guia de supervisors permanents a la sala.



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

Els tipus generals de comunicacions es classificaran i podran avaluar-se per:

- Trucades rebudes procedents de la persona usuària mitjançant terminal o unitat de control remot.
- Trucades emeses realitzades pel Centre d'Atenció a la persona usuària o contactes i/o recursos
- Trucades/alarmes de seguretat, de realització automàtica, procedents de dispositius de seguretat.
- Trucades/alarmes tècniques, de realització automàtica per a la notificació de l'estat de la tecnologia.

Tipologies de trucades i protocols:

Les comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el Centre d'Atenció es classifiquen en:

- **Informatives:** Intercanvi de dades d'expedients o consultes de tràmits.
- **Preventives:** Per informar 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 podem ser temes concrets que poden estar relacionats amb campanyes de promoció de salut i informatives, per raons meteorològiques (anades de fred o de calor), promoció d'hàbits saludables, seguretat a la llar i adopció de mesures concretes. La informació transmesa no prevista en el present Plec, ha de ser prèviament notificada i acceptada per part del Consell Comarcal del Segrià.
- **Per emergència:** Són trucades produïdes per situacions que impliquen risc per a la integritat física, psíquica o social de la persona o del seu entorn. Requereixen l'actuació i, en el seu cas, la mobilització de recursos de l'entorn de la persona usuària, externs, com ara socials o sanitaris, d'emergències o de forces de seguretat, o d'altres. S'actuarà segons els següents nivells:
 - Nivell 1. Resposta verbal Escolta activa, avaluació i contenció telefònica de la crisi pel teleoperador. Si no resulta efectiu, s'haurà de passar al nivell següent.





- Nivell 2. Resposta verbal amb mobilització de recursos. Activació de la xarxa pública d'emergències (telèfon 112 aquest activarà els serveis necessaris (Mossos, Bombers, serveis sanitaris), o de la xarxa de contactes familiars

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 d'altres recursos públics o privats.

Una vegada activada 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 puguin donar-ne resposta, s'activaran els recursos existents en funció de la situació.

El Centre d'Atenció serà responsable de realitzar el seguiment de les actuacions portades a terme, i en cas de trasllat de la persona des del seu domicili, farà el seguiment oportú de l'ingrés i del retorn de la persona al seu domicili. Emetrà un informe de seguiment de succés per als Serveis Socials Bàsics comarcals.

Es procedirà a la mobilització de recursos en 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'ha mantingut diàleg amb la persona usuària però es considera necessària la mobilització de recursos.

Un cop atesa l'emergència, 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) de l'emergència. Aquestes intervencions es recolliran mitjançant informes de seguiment que l'empresa farà arribar als Serveis Socials Bàsics del Consell Comarcal.

- **Per seguiment de les persones usuàries:** trucades sistemàtiques realitzades pel seguiment de la persona usuària, per comprovar el seu estat físic i/o anímic, recordar cites, activitats o gestions, etc.

L'adjudicatari 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. Per aconseguir aquest objectiu es prioritzarà que aquest seguiment i atenció personal sigui realitzat sempre pel mateix personal. Amb caràcter general, el Centre d'Atenció es posarà en contacte telefònic amb la persona usuària un cop cada setmana, tret que la persona manifesti la necessitat d' un menor/major nombre de trucades.

La tipologia de trucades de seguiment i d'atenció personal és la següent:

- De familiarització: Es realitzen a l'inici de la prestació del servei i tenen com a finalitat assegurar-se que la persona usuària ha entès i coneix el funcionament del sistema. Com a mínim es garantirà dues trucades setmanals durant els primers 30 dies des de la instal·lació del servei.
- De seguiment ordinari: Trucades setmanals obligatòries de seguiment, amb finalitat preventiva, de detecció de riscos, d'actualització de dades de l'expedient sòcio-sanitari de la persona usuària i de foment d'hàbits de vida saludables. Es podrà modificar el volum de trucades a petició dels Serveis Socials del Consell Comarcal en els casos que es valori necessari.
- De seguiment de succés: Trucades que s'estableixen en finalitzar una actuació que requereixi un seguiment de la evolució de la mateixa fins a la seva resolució.
- De recordatori: recorden a la persona usuària la necessitat de realitzar alguna activitat o gestió, presa de medicació, cita mèdica. Es programaran a petició de la persona usuària, familiars o per decisió del Centre d'Atenció. Els Serveis Socials Bàsics podran establir una periodicitat de trucada, si cal diària, en casos d'alt risc.
- De cortesia i felicitació: Felicitacions d'aniversari i dates assenyalades.
- De fi d'absència: per confirmar que la persona usuària ha retornat al domicili en la data prevista (per vacances, ingrés hospitalari...).
- **Avisos automàtics produïts pel sistema**

Activació immediata de protocols de comprovació davant de talls de corrent, restabliment elèctric, o alertes de baixa bateria del terminal o de la UCR.

El Centre d'Atenció haurà de posar-se en contacte amb la persona usuària i activar el protocol necessari per activacions dels sistemes i avaries tècniques en el sistema.

El Centre d'Atenció realitzarà les comprovacions necessàries per restablir el servei de forma immediata.





Per atendre l'emergència detectada a través del dispositiu perifèric es seguirà el mateix protocol adaptat a l'especificat del servei.

7. RECURSOS HUMANS

L'empresa adjudicatària haurà de garantir i disposar dels mitjans personals suficients per satisfer adequadament les exigències del contracte.

El personal dependrà exclusivament de l'empresa 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 de prevenció de riscos laborals respecte del personal contractat per ell i sense que aquest personal tingui cap tipus de vinculació laboral amb el Consell Comarcal del Segrià.

L'organització del servei ha de tenir el personal suficient amb la formació, la titulació, els coneixements, l'estabilitat laboral, la capacitat, el reconeixement social i laboral i les aptituds que calguin (parlar català i castellà) per a garantir l'eficiència i l'eficàcia en la prestació dels serveis descrits en aquest plec. L'empresa adjudicatària vetllarà perquè les seves relacions contractuals amb els professionals siguin estables i garanteixin un nivell de rotació que no superi el 10% anual. L'empresa haurà d'evitar el mínim possible la rotació del personal que atén a cada persona usuària. Haurà de cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats sense que això suposi la manca de compliment de la prestació dels serveis per part de les empreses adjudicatàries.

En cas de vaga dels treballadors de l'empresa adjudicatària, aquesta ha de garantir uns serveis mínims i adequats per a cobrir les necessitat bàsiques de les persones usuàries.

En el cas de persones amb discapacitat, el seu lloc de treball ha d'estar adequadament adaptat.

Tots els professionals del servei de teleassistència es comunicaran en català amb la persona usuària, a no ser que la persona manifesti que vol ser atesa en castellà.

Tot el personal de l'empresa adjudicatària que acudeixi als domicilis de les persones usuàries, en compliment de les tasques encomanades en el present contracte, haurà d'anar acreditat amb una tarja d'identificació amb el nom, cognoms i càrrec i amb el logotip del Consell Comarcal del Segrià.





Anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària proporcionar al seu personal els Equips de Protecció Individual (Reial Decret 773/1997, de 30 de maig, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'equips de protecció individual) d'acord amb les característiques i les tasques a desenvolupar. S'adaptaran a la normativa vigent en cada moment en funció de les diferents emergències sanitàries que es puguin produir.

L'adjudicatària haurà de presentar, en el termini de 4 mesos a partir de la data de signatura del contracte, el pla d'organització del personal, on constin els diferents torns de cobertura horària, ràtios, perfil de l'equip humà i la descripció dels processos operatius per al bon desenvolupament del servei d'acord amb els requeriments i estàndards de qualitat exigits per aquest plec. Aquest pla d'organització del personal haurà de presentar-se al Consell Comarcal del Segrià anualment i dos mesos abans de la finalització definitiva del contracte.

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

7.1 Personal per a la prestació del Servei de Teleassistència

L'empresa adjudicatària ha de comptar amb un equip bàsic per a la correcta prestació del Servei i per garantir-ne un nivell òptim d'eficàcia i qualitat :

Director/a o Responsable del Servei

Perfil Professional: Titulació universitària preferiblement en l'àmbit social o sanitari. A valorar l'experiència en serveis socials i/o sanitaris.

Amb disponibilitat de comunicació permanent mòbil, essent l'interlocutor vàlid amb el Consell Comarcal del Segrià i designant un substitut formal en cas d'absència.

La designació del responsable del servei, serà comunicada per escrit al Consell Comarcal del Segrià en el termini màxim de 5 dies a comptar des de la data de firma del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la total disponibilitat horària del responsable i la comunicació permanent en cas d'emergència, mitjançant telèfon mòbil i haurà de designar un substitut vàlid en la seva absència, prèvia comunicació al Consell Comarcal del Segrià

Desenvoluparà les tasques següents:





- Vetllar per un bon funcionament de la plataforma de teleassistència i el Servei de teleassistència.
- Planificar i coordinar els objectius del servei a curt, mig i llarg termini.
- Assignar els recursos tècnics i humans necessaris perquè el servei de teleassistència garanteixi els requeriments despleats en el present plec.
- Assumir les funcions d'interlocució del servei amb el Consell Comarcal del Segrià pel que fa al seguiment de la gestió del servei i la garantia de qualitat del mateix.
- Garantir la presentació de la informació de manera immediata sempre que es requereixi per part del Consell Comarcal del Segrià.

Responsable del Centre d'Atenció i/o Supervisor de Teleassistència

Perfil Professional, Formació acadèmica de Cicle formatiu de Grau o equivalent.

Sota la supervisió de la direcció serà la persona responsable màxima del Centre d'Atenció, s'encarregarà de la gestió operativa directa de l'equip de sala i de resoldre incidències o mobilitzacions crítiques.

Garantirà la correcta direcció del personal del Centre d'Atenció i del funcionament de l'equipament tecnològic, així com la gestió eficaç de les comunicacions i la mobilització de recursos.

Assumirà les següents tasques:

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

Coordinador/a Social del Territori

Titulació universitària preferiblement en l'àmbit social o sanitari. A valorar l' experiència en serveis socials i/o sanitaris.





S'encarregarà del seguiment del servei i realitzarà la coordinació amb els Serveis Socials Comarcals.

Personal Operador

Perfil Professional, Formació acadèmica i preferentment amb experiència professional en lloc de treball de característiques similars.

- Certificat Professional en Gestió de Trucades de Teleassistència (Codi: SSCG0111)
- Títol de Formació Professional:
- Grau Mitjà en Atenció a Persones en Situació de Dependència.
- Grau Mitjà en Emergències Sanitàries.

Funcions:

- Atendre les alarmes i gestionar el seu seguiment, d'acord amb les instruccions, protocols i pautes d'actuacions personalitzades establertes.
- Realitzar les trucades de gestió d'agenda de les persones usuàries.
- Realitzar les trucades de seguiment setmanal a cadascú de les persones usuàries del servei, tal i com està establert en aquest plec.
- Realitzar les trucades informatives de campanyes específiques.
- Contactar amb els recursos designats, en cas de no localitzar a la persona usuària.
- Comunicar incidències a la coordinadora.
- Revisar i actualitzar l'expedient informàtic de la persona usuària.

Els operadors/es disposaran del temps necessari per a tasques de coordinació amb la resta de personal del servei.

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

- La prestació del servei les 24 hores del dia durant tots els dies de l'any.
- Totes les comunicacions rebudes han de ser respostes en un temps màxim de 15 segons a partir de l'entrada de la trucada en el Centre d'Atenció.
- La realització de les comunicacions informatives i de seguiment de la persona usuària descrites en el present plec.





Tècnic Instal·lador i de manteniment

Perfil Professional, formació acadèmica i experiència professional en els camps de l'electricitat, electrònica, informàtica o telecomunicacions.

Realitza la instal·lació d'aparells de Teleassistència i s'encarrega del manteniment, configuració, reparació, substitució, baixes i retirades de l'equipament tècnic del servei (terminals i dispositius).

L'entitat ha de tenir un número suficient d'instal·ladors per cobrir les instal·lacions descrites i resoldre qualsevol incidència tècnica amb l'equipament tècnic domiciliari segons especificacions descrites en aquest plec de condicions.

A més a més, l'equip de recursos humans de l'empresa contractada haurà d'estar format per altres perfils professionals complementaris (administratius, informàtics, telefonistes) en quantitat suficient per atendre de forma correcta les necessitats del servei.

L'empresa adjudicatària haurà d'establir mesures de fidelització i estabilitat de la plantilla que minimitzin la rotació del personal adscrit al contracte, per protegir el vincle de confiança amb els usuari, cobrint de forma immediata qualsevol baixa o vacances. En cas de vaga, es garantiran escrupolosament els serveis mínims essencials de caràcter assistencial.

Tot el personal de visites anirà uniformat, protegit amb el EPIs legals vigents i acreditat mitjançant targeta identificativa oficial amb fotografia, nom, càrrec, logotip de l'empresa i logotip del Consell Comarcal del Segrià.

L'adjudicatària lliurarà un Pla d'Organització del Personal detallat (torns, quadrants, ràtios i processos) en el termini màxim de 4 mesos des de la signatura del contracte.

7.2 Formació del personal

Corresponen a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat.

L'adjudicatària comunicarà anualment al Consell Comarcal del Segrià el pla formatiu previst enfocat a l'atenció de persones vulnerables, gestió d'emergències crítiques, habilitats comunicatives de contenció, ús dels sistemes tecnològics d'informació, gestió de conflictes, demències i detecció de maltractaments. El Pla de formació anual detallat formarà part inseparable de l'oferta tècnica avaluable de la licitació.



8. RECURSOS MATERIALS I TECNOLÒGICS

Per a una correcta prestació del servei, l'empresa adjudicatària ha de disposar dels mitjans tècnics necessaris per a la gestió i execució dels serveis contemplats en aquest plec, com a mínim, amb:

- Centre d'Atenció Operatiu
- Sistemes informàtics de gestió
- Infraestructura de comunicacions
- Teleassistència domiciliar bàsica (unitat fixa, UCR).
- Dispositius de seguretat associats a la tecnologia domiciliar (perifèrics).
- Teleassistència mòbil amb GPS -geolocalitzador-.

Hauran de complir els certificats de conformitat del sistema de teleassistència d'acord amb la normativa vigent.

CLÀUSULA ECOLÒGICA: Els equips subministrats hauran de complir criteris d'eficiència energètica, això com disposar de mecanismes de reciclatge conforme a la normativa RAEE (Real decret 110/2015 de 20 de febrer, legislació sobre residus electrònics). L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar sistemes de gestió ambiental (ISO 14001 o equivalent).

8.1 Centre d'Atenció Operatiu

És el centre que dona cobertura al servei de Teleassistència. És el responsable de la recepció i emissió de les comunicacions, i dels avisos i alarmes enviats des dels equipaments instal·lats en els domicilis de les persones usuàries (Terminal, UCR).

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

L'adjudicatària haurà de disposar necessàriament d'un centre alternatiu i independent del principal que serveixi de suport i garanteixi la continuïtat i atenció del 100% del servei en cas de contingència des del propi centre o des d'altres en remot. La commutació entre els dos centres s'haurà de fer en un termini màxim de 30 minuts i els dos centres hauran d'estar en territori espanyol i un d'ells com a mínim a la comunitat autònoma de Catalunya.





L'empresa adjudicatària ha de disposar de la titularitat de un número de telèfon, de la xarxa intel·ligent, al qual es realitzaran les trucades de les persones usuàries.

Així mateix, ha de disposar de un número de telèfon alternatiu al qual truquin les persones usuàries en segona opció, en cas d'incidència de la xarxa intel·ligent.

Aquests números hauran d'estar configurats de forma adequada en els terminals de teleassistència de les persones usuàries del servei.

El Centre d'Atenció està compost, com a mínim, pels següents elements tecnològics:

- Centralita telefònica amb connexions a la xarxa pública de telefonia.
- Sistema de gravació de trucades.
- Sistema de comunicacions amb els terminals de persona usuària.
- Sistema informàtic de gestió de trucades, alarmes, manteniment de les bases de dades i expedients de les persones usuàries del servei.
- Equips servidors i estacions de treball en xarxa informàtica de suport a la gestió dels servei.

Els requisits mínims que ha de tenir el Centre d'Atenció són els descrits a continuació:

- Connexions de línies telefòniques amb la xarxa pública: aquestes connexions consistiran en una quantitat suficient d'accessos primaris amb les xarxes públiques per atendre totes les trucades que originen les persones usuàries.
- Han de destinar com a mínim un primari per rebre les trucades de la xarxa intel·ligent (900 xxx xxx). Un altre primari a les trucades que es puguin rebre en el número directe alternatiu a l'anterior. Un tercer primari destinat a cursar la resta de tràfic de comunicacions telefòniques.
- Aplicació informàtica que permeti tenir informació de les actuacions realitzades pel sistema.
- Sistema duplicat a nivell de hardware, software, cablejat, etc.
- Sistema de comunicacions multi protocol entre el Centre d'Atenció i els terminals d'assistència domiciliària, com a mínim compatible amb els terminals en funcionament que estan indicats a d'aquest plec.
- Sistema d'alimentació alternatiu que garanteixi el subministrament elèctric continu del centre d'atenció en cas de suspensió del subministrament extern. Aquest sistema ha de comptar, com a mínim, amb un Sistema d'Alimentació Ininterrompuda (SAI) i un grup electrogen.
- Sistema que permeti la gravació de les comunicacions telefòniques realitzades per les persones usuàries del servei (trucades entrants) i que permeti que qualsevol gravació pugui ser reproduïda de forma remota, seleccionant per data, hora, persona usuària i tele operador/a.





- Capacitat de realitzar conferències a tres (Centre d'Atenció / persona usuària / recursos externs).
- Capacitat de transferència de la trucada de la persona usuària a un recurs propi i/o extern.
- Servei de backup de la pròpia aplicació de gestió de la central receptora amb el seu terminal de comunicacions.
- Sistema de emmagatzematge de dades estadístiques de tots els esdeveniments , que en qualsevol moment i de forma remota, permeti fer seguiment i control en temps real i obtenir els informes per la coordinació i seguiment del servei.

8.2 Terminal de Teleassistència Domiciliària

Dispositiu que s'instal·la en el domicili de la persona usuària connectat a la xarxa elèctrica i a la línia telefònica i que permet la transmissió de comunicacions i avisos amb marcació automàtica i funció vocal incorporada, així com establir contacte amb el centre d'atenció simplement prement un botó.

El Consell Comarcal del Segrià serà dipositori de la totalitat dels protocols de comunicacions de tots els tipus de terminals instal·lats per l'empresa adjudicatària durant la vigència del contracte. Per tal de garantir les millores tecnològiques que puguin esdevenir en el decurs de la vigència del present contracte, l'empresa adjudicatària estarà obligada a mantenir informat al Consell Comarcal del Segrià de les millores tecnològiques dels terminals que puguin aparèixer en el mercat, i a proposar possibles proves de valoració per la implantació de dites millores.

Les característiques tècniques dels terminals compliran, com a mínim, les especificitats descrites a continuació:

- L'equip ha de garantir l'emissió de trucades i l'establiment d'una comunicació verbal entre la persona usuària i el Centre d'Atenció de forma nítida.
- Els equips domiciliaris hauran de ser configurats de forma que els avisos tècnics rebuts al Centre d'Atenció hauran de tenir una codificació diferenciada. Els avisos tècnics hauran de ser derivats a altres números de telèfons amb l'objectiu d'alliberar a la central els números d'atenció directa. Els llocs d'operadors que reben els avisos tècnics han d'estar ubicats en un espai diferenciat de la resta.
- El terminal ha de permetre que des del Centre d'Atenció es configuri la funció d'auto reconeixement automàtic del seu correcte funcionament. Aquest s'ha de realitzar de forma



periòdica i silenciosa i amb un interval de temps màxim de 15 dies, tot i que el Consell Comarcal del Segrià podria establir en determinats casos un interval menor.

- Amb la finalitat de garantir la intimitat de la persona usuària, el terminal no permetrà la activació remota d'altaveu ni micròfon excepte quan es produeixi una situació d'alarma no tècnica, incloent les produïdes pels dispositius de seguretat.
- Ha de tenir un micròfon d'alta sensibilitat que permeti a la persona usuària l'escolta de la conversa des de qualsevol indret del domicili mitjançant un sistema mans lliures.
- Haurà de ser programable, tant de forma local com remota i de forma puntual o en forma massiva, des del Centre d'Atenció. En cas de realitzar-se la re-programació remota, aquesta es podrà fer en el transcurs de la conversa amb la persona usuària i/o a través de qualsevol tipus d'avís produït per l'equip domiciliari.
- Estarà programat perquè després de l'activació, s'iniciï un període curt de durada programable (5-8 segons) durant el qual es pugui anul·lar la transmissió al Centre d'Atenció, en cas de que la pulsació s'hagi produït per error.
- Disposarà de sistemes de bloqueig per a que, una vegada activada la pulsació i rebuda aquesta en el Centre d'Atenció, la persona usuària no pugui tallar ni alliberar la línia telefònica.
- Els dispositius oferts hauran de poder connectar, com a mínim, amb quatre números de telèfon diferents prèviament definits, seguint una seqüència anteriorment establerta.
- Disposarà de memòria no volàtil amb la finalitat d'emmagatzemar les dades d'identificació de la persona usuària i del telèfon del Centre d'Atenció.
- Haurà d'estar programat per donar prioritat a qualsevol comunicació o avís al Centre d'Atenció davant d'altres tipus de comunicacions telefòniques.
- Haurà de repetir automàticament la trucada en cas de no aconseguir connectar amb el Centre d'Atenció al primer intent després d'emetre qualsevol activació. Si tot i així, no aconsegueix comunicar amb el Centre d'Atenció, el terminal iniciarà un cicle continuat de trucades als números de telèfon programats amb la seqüència que es consideri oportuna, fins aconseguir que la trucada sigui atesa pel Centre d'Atenció.
- El terminal haurà de tenir una autonomia mínima de 48 hores en repòs, inclosa una hora de conversa "mans lliures".
- El terminal haurà de tenir capacitat per control de volum de forma remota.



- Disposarà d' identificacions òptiques i/o acústiques, que informin a la persona usuària del seu estat de normal funcionament i dels avisos tècnics corresponents a baixa bateria del terminal, anomalies, desconnexió a la xarxa elèctrica i a la xarxa telefònica.
- Haurà de fer trucades de forma automàtica als números definits per avisos tècnics si es produeix un dels estats:
 - Baixa bateria terminal
 - Baixa bateria polsador
 - Fallida d'alimentació elèctrica.
 - Recuperació d'alimentació.
- Per evitar el bloqueig de la central receptora en cas de fallida general del fluid elèctric, el terminal transmetrà la fallida de connexió a la xarxa elèctrica en un instant de temps aleatori en un període no superior a dos hores des de la seva detecció.
- Permetrà la connexió a la xarxa de subministrament elèctric de 220V o 125V.

Els dispositius de teleassistència han de garantir l'ús efectiu del servei per part de totes les persones usuàries, incloses aquelles amb discapacitats sensorials, físiques o cognitives, d'acord amb els principis d'**accessibilitat universal i disseny inclusiu**, incorporant sistemes d'interacció adaptats a persones amb discapacitat auditiva, visual, motriu o cognitiva, assegurant una utilització senzilla, intuïtiva i efectiva en qualsevol situació, especialment en casos d'emergència.

8.3. Unitat de Control Remot (UCR)

És l'element que transmet el senyal codificat d'activació d'alarma via radio al terminal des de qualsevol indret del domicili, amb compliment de la normativa UNE-EN 50134-2:2018.

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

- Disposar d'un botó clarament diferenciat i reconeixedor al tacte, d'activació senzilla i protegit d'activacions a sistema de forma que la persona usuària pugui entrar en contacte, en modalitat conversa "mans lliures" amb el Centre d'Atenció.
- Haurà de tenir unes dimensions reduïdes per poder ser portat per la persona sense molèstia i si la UCR és del tipus penjoll del coll, incorporarà un mecanisme d'auxili front a tensions mecàniques (anti-estrangulació).



- L'empresa haurà de tenir UCR com a mínim tipus penjoll i de tipus polsera, perquè la persona usuària pugui escollir el tipus de UCR.
- Haurà de tenir un sistema d'identificació de forma que la pulsació del botó transmeti al terminal un codi diferenciable dels codis associats a altres UCR que puguin operar en el mateix terminal.
- Haurà de tenir un radi d'acció suficient per a garantir una cobertura de, com a mínim, 50 metres de radi a l'interior del domicili.
- Comptarà amb una bateria d'alta duració que garanteixi el funcionament durant un període mínim d'entre 3 i 5 anys, sempre que s'hagi fet un ús correcte tant en el seu manteniment com en el número de pulsacions (màxim 2-3 al dia).
- La UCR indicarà de forma lluminosa i diferenciada a la persona usuària que s'ha establert la comunicació amb el centre d'atenció.
- La UCR també haurà de ser hermètica a l'aigua i complirà els requisits exigits per al nivell d'estanqueïtat IP68.
- Realitzarà reconeixement sistemàtic de funcionament per garantir el correcte estat de les bateries. En cas de mal estat enviarà un senyal codificat i diferenciat indicant l'anomalia detectada.
- La banda de freqüència d'emissió serà reservada a la normativa europea 869MHz.

8.4. Dispositius perifèrics i teleassistència mòbil amb geolocalitzador (GPS)

L'empresa contractada haurà de proveir de dispositius de seguretat (d'acord al nombre que es detalla en aquest plec) en aquells casos on ho sol·liciti expressament la persona usuària o llur família, sempre amb la valoració tècnica de Serveis Socials o per valoració tècnica de la pròpia empresa, en els dos últims supòsits sempre amb el consentiment i la demanda final de la persona interessada.

Aquests dispositius hauran de complir amb els plans de revisions periòdiques per tècnics especialitzats, amb un període màxim d'un any.

- Hauran de ser via ràdio i emetre sota freqüència.
- El seu abast haurà de superar els 50 metres.





- A més els dispositius que depenguin d'una bateria 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 al CA.
- Hauran de disposar de sistemes de senyalització acústica i òptica.
- Aquests dispositius també tindran avisos per baixa bateria, i aquesta haurà de tenir una durada mínima de 12 mesos.

En el cas del teleassistència mòbil cal garantir la cobertura a qualsevol indret de la Comarca del Segrià.

Estaran construïts amb materials antial·lèrgics, no tòxics, no propagadors de foc i que es puguin reciclar.

9. COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

- Coordinació amb serveis socials
- Informes periòdics
- Sistema de control de qualitat

La coordinació i el seguiment del servei entre l'empresa adjudicatària i els responsables tècnics del Consell Comarcal del Segrià s'establirà **a dos nivells**:

A nivell directiu

S'establirà un calendari de reunions semestral de seguiment entre els responsables tècnics del Consell Comarcal i el responsable de l'empresa adjudicatària, per tal de realitzar una valoració global de l'evolució del servei. El contingut principal d'aquestes reunions serà:

- Valoració de l'evolució del servei i el seguiment del contracte.
- Previsió de creixement per al període següent.
- Planificació de nous serveis, projectes o protocols d'actuació i seguiment de la posada en marxa d'aquests.
- Qualsevol altra circumstància d'interès per al desenvolupament del servei.

A nivell tècnic





Entre el responsable(gestor) del Servei d'Atenció Domiciliària del Consell i el professional tècnic que l'empresa designi com a interlocutora amb el Consell Comarcal del Segrià amb la finalitat de fer el seguiment i avaluació de les persones usuàries del Servei de Teleassistència.

Entre altres aspectes s'abordarà :

- La revisió i el compliment dels 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.

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

- Reunions periòdiques que establirà el Consell Comarcal en funció de la necessitat que hagi en cada moment.
- Comunicacions via mail i/o telefòniques.
- Utilització via Web de l'espai de transferència de dades Segures del Consell Comarcal o altre sistema amb la mateixa finalitat que s'estableixi en el seu moment, 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'adjudicatari, **entre els que destaca de manera fixa:**

Informes d'activitat mensual

L'empresa contractada enviarà a la responsable tècnica del Consell Comarcal del Segrià, amb periodicitat mensual (com a màxim el 5è dia hàbil del mes següent) juntament amb la facturació un informe d'activitat en fitxer electrònic que recollirà dades i indicadors sobre l'activitat del servei (altes i baixes de persones usuàries, motius de les baixes, suspensions temporals, instal·lacions urgents, incidències, queixes, avaries, etc.)

Dades sobre l'activitat del servei:

- Inici del servei:

- Nombre i percentatge d'instal·lacions urgents realitzades en un temps inferior o superior a 48 hores
- Nombre i percentatge d'instal·lacions amb caràcter ordinari realitzades en un temps inferior o superior a 7 dies naturals.



- Temps mitjà (en hores) d'inici del servei, en les sol·licituds urgents.
- Temps mitjà (en dies) d'inici del servei, en les sol·licituds ordinàries.
- Activitat del servei:
 - Nombre de persones en actiu segons perfil de la persona usuària per sexe i franges d'edat.
 - Nombre de persones en actiu segons tipologia de la persona usuària (A, B, o C) per sexe i franges d'edat.
 - Nombre d'altres /baixes del servei segons tipologia de la persona usuària (A, B, o C) per sexe i franges d'edat.
 - Motiu/nombre de les baixes/suspensions temporals del servei segons tipologia de la persona usuària (A, B, o C) per sexe i franges d'edat.
- Trucades rebudes al Centre d'Atenció:
 - Nombre de trucades rebudes per aparell i mitjana de trucades per aparell.
 - Temps mig d'espera (expressada en segons) de resposta del personal tele operador a una trucada, una vegada ha entrat al CA.
 - Percentatge de trucades on el temps d'espera ha estat inferior a 15 segons i percentatge quan ha estat superior.
 - Mitjana de la durada de les trucades rebudes en minuts.
 - Motiu de les trucades rebudes.
 - Nombre total d'actuacions realitzades i mitjana d'actuacions per aparell.
 - Tipologia d'actuacions segons mobilitzacions de recursos.
- Trucades realitzades:
 - Nombre de serveis en seguiment setmanal, quinzenal i mensual.
 - Nombre de trucades realitzades de seguiment setmanal, quinzenal i mensual.
 - Mitjana de la durada de les trucades de seguiment setmanal, quinzenal i mensual.
- Avaries:
 - Nombre d'avaries registrades i mitjana de temps emprat en la resolució d'aquestes.
 - Nombre d'avaries desglossades per equipament tecnològic.
 - Motiu de les avaries.
 - Nombre i percentatge d'avaries resoltes en temps inferior i superior en 24 hores.
- Instal·lacions:



- Nombre de terminals substituïts per altres de nous.
 - Nombre de terminals nous instal·lats.
 - Nombre de dispositius perifèrics instal·lats i tipologia.
 - Percentatge de terminals nous, respecte al total des de l'inici de l'any natural.
- Queixes i reclamacions:
- Nombre de queixes i reclamacions verbals rebudes.
 - Nombre de queixes i reclamacions escrites rebudes.
 - Nombre de respostes emeses.
 - Mitjana de temps en emissió de resposta.

El format d'aquests informes s'hauran d'establir entre el Consell Comarcal i l'empresa prestadora del servei.

Memòria anual de gestió

L'empresa adjudicatària haurà de fer arribar anualment al Consell Comarcal del Segrià, abans del 10 de febrer de l'any següent a la finalització de l'exercici objecte d'anàlisi i un altra en el termini d'un mes a comptar des de la data de finalització del contracte, una memòria del servei de Teleassistència en format electrònic i en paper, que contingui les gràfiques necessàries per la seva divulgació.

Contindrà les dades següents:

- Anàlisi del perfil de les persones usuàries del servei i nombre de persones ateses durant l'any en curs (moviment de persones usuàries, altes, baixes, causes de les baixes, distribució territorial...).
- Anàlisi de les trucades (número d'alarmes ateses, anàlisi dels temps d'espera, tipologia,...).
- Mobilització de recursos (anàlisis actuació davant les alarmes)
- Emergències ateses en domicili (anàlisi dels temps d'arribada, actuacions realitzades, coordinació amb altres serveis socials, de salut,...)
- Agendes (total trucades per tipologia).
- Avaries i incidències tècniques (número d'avaries diferenciant tipologia d'aparells, % respecte al total, comparativa amb els anys anteriors, anàlisi dels temps mig de la resolució d'incidències, nombre d'avaries en el sistema de servei que produeixen la pèrdua de capacitat de resposta del Centre d'Atenció i que activen el sistema de suport....).





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

La memòria també desenvoluparà la valoració més qualitativa del servei, identificarà les àrees de millora i proposarà les accions necessàries per adequar el servei a les necessitats de les persones usuàries

El Consell Comarcal del Segrià podrà sol·licitar l'ampliació d'aquesta informació mínima requerida, i l'empresa adjudicatària queda obligada a aportar les dades complementàries sol·licitades, amb la finalitat de poder fer un seguiment i control del servei de Teleassistència.

10. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

- Informació clara del servei
- Respecte a la dignitat i privacitat
- Atenció personalitzada

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

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

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran d'afavorir una bona relació amb la persona usuària com a principi de la prestació del servei. L'empresa haurà d'informar a la Directora de





l'Àrea de Serveis Socials del Consell Comarcal qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

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

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

11. GESTIÓ DE QUALITAT DEL SERVEI

L'empresa contractada haurà de comptar amb un Sistema de Gestió de la Qualitat implantat i certificat segons la *"Norma específica de Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia"* **UNE158401:2019**, o d'altra certificació o sistema equivalent documentat que garanteixi els requeriments establerts a una norma certificada.

L'empresa adjudicatària del servei haurà de disposar d'un "Pla de qualitat" documentat i que ha de definir, almenys el següent:

- Política de qualitat.
- Objectius.
- Funcionament i organització.

El pla de qualitat haurà d'estar documentat, adaptat per ser aplicable al servei, revisat anualment, i haurà de contenir com a mínim els termes marcats pel pla de qualitat de serveis socials de Catalunya.

11.1. Verificació del compliment i estàndards de qualitat exigits

L'empresa adjudicatària haurà de tenir un sistema d'avaluació interna de la qualitat del servei que garanteixi detectar i corregir de manera immediata les incidències o deficiència en la prestació del servei, assegurant la millora contínua orientada a assolir un nivell de qualitat òptim de la prestació.





També haurà de comptar amb un sistema de recepció i anàlisi de queixes, reclamacions i suggeriments tant verbals com escrites. Totes les queixes verbals hauran de ser transcrits i registrades com si fossin per escrit. Les que puguin ser considerades greus o reiterades han de posar-se en coneixement del Consell Comarcal del Segrià de manera immediata.

La resta de queixes seran informades en les reunions de coordinació i en els informes mensuals.

L'empresa adjudicatària haurà de donar els elements de resposta adients perquè el Consell Comarcal pugui respondre a la persona usuària.

Anualment l'empresa adjudicatària realitzarà un estudi de la qualitat dels servei percebut per les persones usuàries i familiars. La proposta metodològica de l'estudi i la dimensió de la mostra hauran de comptar amb el vist i plau del Consell comarcal.

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec:

- a) Instal·lació de terminals de les altes amb caràcter ordinari en un termini no superior a 7 dies naturals.
- b) Instal·lació de terminals de les altes amb caràcter urgent en un termini no superior a 48 hores.
- c) Gestió de la baixa i/o retirada de les terminals, si es el cas, en un termini no superior a 15 dies.
- d) Comprovació periòdica automàtica de terminals cada 15 dies.
- e) Reparacions, reposicions o substitucions de l'equipament tècnic (terminals, UCR, perifèrics) en un termini no superior a les 24 hores quan l'avaria afecti a la continuïtat del servei.
- f) Atendre el 100% de les trucades entrants.
- g) Atendre les trucades entrants en un temps mitjà no superior a 15 segons. Les trucades en cua d'espera no poder excedir els 20 segons.
- h) Realitzar el seguiment telefònic de les persones usuàries setmanalment amb caràcter general, i aquells períodes inferiors establerts amb caràcter preferent, llevat d'indicació expressa en contra per la seva part.
- i) Donar resposta a les incidències i/o averies comunicades per les persones usuàries i/o el Consell Comarcal en un termini no superior a 24 hores. L'empresa farà un correu electrònic al Consell comarcal indicant les accions que es preveuen fer i les que es fan per resoldre la incidència i/o averia.



j) Donar resposta al 100% de les queixes i suggeriments fetes per les persones usuàries en un temps no superiors a 7 dies naturals.

k) Entrega de l'informe mensual d'activitat, com a màxim, fins al 5è dia hàbil del mes següent, per correu electrònic.

l) Enviament de la factura per correu electrònic, com a màxim, fins al 5è dia hàbil del mes següent.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir els estàndards de qualitat i les prestacions equivalents als criteris que van servir de base per a l'adjudicació del contracte.

11.2. Control de qualitat i penalitzacions en l'execució del servei:

Per tal de garantir la qualitat en la prestació de servei de Teleassistència per part de l'adjudicatari, de forma semestral, el Consell Comarcal realitzarà una revisió del nivell de qualitat del servei prestat per part de l'adjudicatària i s'identificaran dos nivells de control:

- control de satisfacció de l'usuari: que identificarà el grau de satisfacció dels usuaris del servei i dels seus familiars.

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:

Grau de satisfacció	puntuació
molt satisfactori	5
satisfactori	4
acceptable	3
dolenta	2
Molt dolenta/nul·la	1

- control d'incidències del servei: que identificarà el nombre, tipus i gravetat de les incidències aparegudes (no conformitats en la realització del servei)



Per realitzar una avaluació objectiva de la qualitat del servei, 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):

**VALORACIÓ NOMBRE INCIDÈNCIES I GRAVETAT DE LES PUNTUACIÓ
MATEIXES**

Resultats molt bons	Cap incidència molt greu o greu i/o 0-3 incidències lleus	5
Resultats bons	Fins a 1 incidència molt greu i/o 0-3 incidències greus i/o 4-6 incidències lleus	4
Resultats tolerables	Fins a 2 incidències molt greus i/o 4-6 incidències greus i/o 7-9 incidències lleus	3
Resultats dolents	Fins a 4 incidències molt greus i/o 7-9 incidències greus i/o 10-12 incidències lleus	2
Resultats no tolerables	5 o més incidències molt greus i/o 10 o més incidències greus. Cap incidència molt greu o greu i/o 0-3 incidències lleus i/o 13 o més incidències lleus	1

TIPUS INCIDÈNCIES

La relació d'incidències més comuns tipificades en funció de la gravetat i que poden aparèixer durant la prestació objecte d'aquest contracte, són:

INCIDÈNCIES MOLT GREUS:

- Altes de servei prèvies a la comunicació de la resolució per part del Consell Comarcal
- 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 al Consell Comarcal del Segrià una situació de risc greu detectada





- No comunicar al Consell Comarcal del Segrià 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 8 d'aquest Plec de condicions tècniques

INCIDÈNCIES GREUS

- Reincidència de qualsevol de les incidències lleus
- Canvis en la tipologia d'usuari aprovat sense justificació ni comunicació prèvia al Consell Comarcal del Segrià
- 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 el Consell Comarcal del Segrià
- Errors reiterats en la identificació dels persones usuàries en qualsevol comunicació amb el Consell Comarcal del Segrià
- Instal·lació de terminals de les altres amb caràcter ordinari en un termini superior a 7 dies naturals, per causes imputables a l'adjudicatària
- Instal·lació de terminals de les altres amb caràcter urgent en un termini superior a 48 hores per causes imputables a l'adjudicatària

INCIDÈNCIES LLEUS

- Respondre una trucada en un idioma diferent a l'emprat per la persona usuària
- Errors en la identificació de la persona usuàries en qualsevol comunicació amb el Consell Comarcal del Segrià
- 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 comunicades al Consell Comarcal del Segrià
- La manca de logotip del Consell Comarcal del Segrià en el terminal

El Consell Comarcal del Segrià 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 l'adjudicatària de la prestació objecte d'aquest contracte.

La persona responsable del Consell Comarcal del Segrià 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. 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.

AVALUACIÓ DE L'INDICADOR GENERAL DE QUALITAT

L'avaluació de l'indicador general de qualitat s'obtindrà, semestralment, com a resultat de l'aplicació de la fórmula següent.

$$K1 = (0,6 \times a1) + (0,4 \times b1)$$

a 1 = Satisfacció usuari (s'obtindrà de la mitjana dels valors comptabilitzats de la mostra escollida)

b 1 = Incidències servei (s'obtindrà de la mitjana dels valors comptabilitzats de la mostra escollida)

K1= 5: excel·lència

K1= ≤2,9 baixa qualitat.

El valor oscil·larà entre 1 i 5 considerat com a excel·lència. El valor mínim per considerar el servei de qualitat haurà de ser de ≥3.

AVALUACIÓ DEL SERVEI





Anualment, el responsable del Teleassistència del Consell Comarcal del Segrià, avaluarà el nivell de resposta de l'adjudicatària davant les necessitats sorgides en el servei de Teleassistència i procedirà 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:

- Valoració del compliment dels indicadors recollits en l'informe mensual d'activitat (b₁).
- 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. En cas que l'empresa adjudicatària incompleixi la reducció de temps d'alta, si és el cas, que hagi ofert en els criteris d'avaluació de forma automàtica la puntuació obtinguda serà 0 (b₂).

Com a resultat d'aquest anàlisi i informe, s'obtindrà un índex de capacitat de resposta de l'empresa respecte les necessitats del Consell Comarcal del Segrià, com a resultat dels aspectes analitzats durant el desenvolupament del servei en referència amb una escala de 5 nivells:

Valoració		%
Puntuació		
Molt bona	81 a 100%	5
Bona	61 a 80%	4
Acceptable	51 a 60%	3
Dolenta	31 a 50%	2
Molt dolenta	10 a 30%	1



*Incompliment reducció de terminis	0	0
------------------------------------	---	---

*En l'anàlisi dels factors de compliment de terminis, en cas que l'adjudicatària hagi ofert una reducció en els criteris avaluable de forma automàtica, l'incompliment d'aquests es puntuarà amb 0 punts.

$$K_2 = (0.7 \times b_1) + (0.3 \times b_2)$$

b_1 = indicadors recollits en l'informe mensual d'activitat.

b_2 = reducció terminis

VALORACIÓ FINAL DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA

Com a resultat dels dos indicadors de control s'obté un indicador sumatori K_3

Serà la valoració total del funcionament del servei

Es considerarà satisfactori la puntuació ≥ 6

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

- Compliment RGPD (Reglament General de Protecció de Dades)
- Confidencialitat de la informació

El conjunt de les dades facilitades per la persona usuària del servei de teleassistència, així com les dels seus referents, han de ser tractades de conformitat amb el que estableix la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de protecció de dades personal i garantia dels drets digitals.





L'adjudicatària haurà de garantir que tot el personal en tots els moments de la comunicació verbal, tant telefònica com presencial, es dirigeixi a les persones usuàries com a professionals del servei de titularitat comarcal de teleassistència.

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

Correspon al Consell Comarcal del Segrià la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual ...) derivada de la relació amb les persones usuàries, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic, o privat, que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat comarcal del servei. Els serveis comarcals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa de l'empresa adjudicatària, per a la qual l'adjudicatària destinarà fins el 0,5% de l'import adjudicat. Igualment, s'especificarà que l'adjudicatària realitza la gestió tècnica del projecte.

L'adjudicatària haurà de garantir que tot el personal vagi uniformat i identificat amb el logotip comarcal. Igualment els terminals instal·lats en les domiciliis portaran impresa la imatge corporativa del Consell comarcal del Segrià.

13. INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ

Es preveu a l'inici del contracte un total aproximat de 891 terminals de teleassistència instal·lats als diferents domiciliis de les persones usuàries, amb les seves corresponents UCR dins de l'àmbit territorial del contracte, que no són propietat del Consell Comarcal del Segrià.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un màxim de 30 dies naturals des de la data de formalització del contracte per assumir la totalitat del servei. Aquest període no donarà lloc a cap tipus de facturació.

Durant aquest termini la nova empresa adjudicatària estarà obligada a:





- Adaptar el traspàs de dades al sistema del contractista sortint al sistema de l'empresa adjudicatària nova.
- Assegurar les comunicacions entre l'equipament tècnic domiciliari (terminals, UCR i dispositius perifèrics) i el Centre d'Atenció de la nova empresa adjudicatària.
- Re programar de forma remota els números de destinatari de les trucades d'emergència i els terminals domiciliaris per a que les trucades emeses entrin directament a la seva central sense necessitat de desviament.

En finalitzar el present contracte i/o les seves pròrrogues, la contractista sortint estarà obligat a respectar també un nou període transitori de traspàs per tal de:

- Garantir la cobertura del servei amb total qualitat per les persones usuàries.
- Tornar al Consell Comarcal totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, o entregar-les a la nova empresa adjudicatària si el Consell ho indica, igual que qualsevol altre suport o document en què hi figuri alguna dada relativa al servei.
- Al termini del contracte, si no han estat re programats tots els números de destí de les trucades de tots els terminals, el contractista que finalitzi la prestació sol·licitarà la desviació del 900 xxx xxx al número geogràfic que indiqui la nova adjudicatària.

L'adjudicatària entrant i sortint hauran d'assumir la posada en marxa del sistema sense perjudici per al servei, garantint en tot moment la seva prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec.

El Consell Comarcal del Segrià serà dipositari de la totalitat dels protocols de comunicacions de tots els tipus de terminals instal·lats en aquests domicilis.

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs del servei a la nova empresa adjudicatària durant trenta dies previs a l'inici de la nova prestació, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

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

14. OBLIGACIONS ESPECIFIQUES DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA





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

- Ha de disposar de la titularitat d'un número 900 xxx xxx, de la xarxa intel·ligent, al qual es realitzaran les trucades de les persones usuàries.
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- L'empresa adjudicatària haurà de disposar de connexió amb el Consell Comarcal del Segrià mitjançant correu electrònic, fax, telèfon fix i mòbil.
- Aportar mensualment, juntament amb la factura, la següent documentació:
- Certificat de la Seguretat Social d'estar al corrent de les obligacions amb aquesta entitat.
- TC1 i TC2 pagats corresponents al mes anterior a la facturació presentada, acreditant el seu pagament a la Seguretat Social.
- Relació de treballadors que han realitzat el servei facturat amb indicació de la part proporcional d'hores de treball imputades al servei.
- Certificat o declaració responsable conforme els treballadors que presten els serveis per al Consell Comarcal del Segrià es troben al corrent de la percepció dels seus salaris.
- Certificat d'estar al corrent de pagaments amb les obligacions de l'Agenda tributària.

En cas d'observar incidències, el Consell Comarcal del Segrià podrà sol·licitar qualsevol altra documentació complementària que cregui convenient.

- Especificar les persones concretes que executaran les prestacions i acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, prèviament a l'inici de l'execució del contracte i durant la vigència del mateix, i de les seves pròrrogues, si es el cas, d'aquelles persones i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.
- Complir la normativa general sobre la prevenció de riscos laborals.
- Complir la normativa vigent aplicable sobre la integració social del discapacitat.
- L'empresa adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui ocasionar a les persones usuàries per qualsevol causa. Igualment serà responsable de tots els danys causats a tercers, a la Institució o al personal dependent d'ella.
- Tenir una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import de 300.000,00 €, per sinistre i 150.000,00 € per víctima, així com aportar el compromís de renovació o prorroga que



garanteixi el manteniment de la seva cobertura durant tota l'execució del contracte que es presentarà anualment al Consell Comarcal del Segrià.

- Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació amb el Consell Comarcal del Segrià prevista al plec de condicions tècniques.
- Informar dels canvis que es produeixin en la situació de les persones usuàries.
- Cas d'extinció del contracte, l'empresa adjudicatària s'obliga a continuar la prestació fins a la nova adjudicació. En el supòsit de que la finalització del termini de vigència del contracte, resultés adjudicatària del servei una nova empresa/entitat, el contractista sortint restarà obligat a respectar un període transitori d'un màxim de tres setmanes, per tal de col·laborar amb el nou adjudicatari en la instal·lació i desinstal·lació dels corresponents equips amb l'objectiu de garantir el menor perjudici per a l'atenció a la persona usuària. El contractista sortint facturarà els serveis que continuï prestant d'acord amb els preus d'adjudicació d'aquest contracte.
- Complir els requeriments tècnics dels recursos materials i tecnològics, previstos en el present plec i assegurar el manteniment preventiu i correctiu dels mateixos.
- Disposar d'un estoc de terminals que permeti les noves instal·lacions o a la reposició immediata en els casos que s'estimi necessari.

En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària estarà obligada a informar al Consell Comarcal del Segrià de qualsevol actuació que involucri a les persones usuàries i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de prescripcions tècniques o en el plec de clàusules administratives particulars.

15. OBLIGACIONS DEL CONSELL COMARCAL DEL SEGRIÀ

El Consell Comarcal del Segrià serà el responsable de portar a terme les següents funcions generals:

- Definir el servei de teleassistència domiciliària i la identificació de les persones susceptibles de rebre el servei de teleassistència, la valoració inicial i la proposta sol·licitud d'alta.
- L'actualització i el manteniment de les dades personals de la persona així com el seguiment de la persona usuària en el àmbit territorial de la seva competència.
- El control i la garantia de la qualitat en la prestació i el funcionament general del servei.





- L'establiment de mecanismes de coordinació que siguin necessaris amb l'empresa contractada i els serveis socials, amb l'objectiu d'assolir un òptim funcionament del servei.
- 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 personal 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 del Consell comarcal 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.

